

Orodje za podjetniško čustveno inteligenco



**Co-funded by
the European Union**

Financirano s strani Evropske Unije. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča in mnenja avtorjev in ni nujno, da odražajo stališča in mnenja Evropske Unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Zanje ne moreta biti odgovorna niti Evropska Unija niti EACEA.



Co-funded by
the European Union

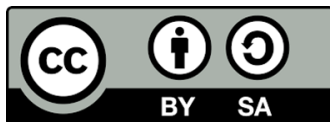


Avtorji

© Maj 2024 – INDEPCIE SCA, Asociacija IVAIGO, Društvo Bodi Svetloba, Caribbean Education and Culture Foundation.

To publikacijo smo izdali s finančno pomočjo Evropske Komisije v okviru Erasmus + projekta "Entrepreneurial EQ" No. 2023-3-ES02-KA210-YOU-000176317.

Priznan avtorski delež vsakega sodelujočega



(CC BY-Priznanje avtorstva) : Licenca CC BY omogoča deljenje, kopiranje in razširjanje vsebin v kakršnemkoli mediju in obliki ter predelovanje v vse namene, tudi komercialne. Dajalec licence vam ne more odreči teh pravic, dokler upoštevate pogoje licence:

Priznanje avtorstva – primerno morate navesti avtorje , povezavo do licence ter označiti spremembe, če so kakšne nastale. To lahko storite na kakršenkoli razumen način, vendar ne na način, ki bi namigoval na to, da dajalec licence podpira vas ali vašo uporabo dela.

Deljenje pod enakimi pogoji- če vsebino uredite, predelate ali gradite na njej, morate svojo različico razširjati pod isto licenco kot izvirnik.

Brez dodatnih omejitev – ne smete uporabiti pravnih določil



Co-funded by
the European Union



Vsebina

Uvod v podjetništvo in čustveno inteligenco	3
Modul 1: Samozavedanje in podjetništvo	4
Modul 2: Upravljanje s čustvi in financami	10
Modul 3: Empatija ter ukvarjanje s strankami	16
Module 4: Upravljanje z odnosi in vodenje	23
Orodja in viri	27

Uvod v podjetništvo in čustveno inteligenco

Podjetništvo is predstavlja identifikacijo priložnosti za ustvarjanje dodane vrednosti s pomočjo inovacij in strategije upravljanja tveganj. Vključuje začetek, razvoj ter širjenje novega posla ali podjetij. Podjetniki niso le poslovni operaterji- so tudi vizionarji, ki transformirajo tržišče z zagotovitvijo iskanih produktov na trgu ter nudenjem novih rešitev. Podjetnikova pot vključuje krmarjenje med različnimi tveganji, kot so finančne, tržne, operative, pravne ter tehnološke negotovosti. Uspeh vsake podjetniške aktivnosti je v veliki meri odvisen od podjetnikovega uspešnega upravljanja stemi tveganj ter izkoriščanja priložnosti

Čustvena inteligenca (ČI) igra vodilno vlogo povečanja podjetnikove sposobnosti vodenja ter sprejemanja odločitev. To je kapaciteta prepoznavanja, razumevanja in upravljanja z lastnimi čustvi ter čustvi drugih. V podjetniškem kontekstu ČI prispeva k sledečim področjem:

- **Samozavedanje:** razumevanje čustev, moči, šibkosti in vrednot ter njihov učinek na druge.
- **Samoregulacija:** upravljanje in preusmerjanje motečih čustev ter prilagajanje spremenjenim okoliščinam.
- **Motivacija:** upravljanje s čustvi za doseg ciljev s pomočjo energije in vztrajnosti.
- **Empatija:** upoštevanje čustev drugih, še posebej pri odločitvah.



Co-funded by
the European Union



- **Socialne veščine** : upravljanje odnosov, da premaknete ljudi v željeno smer bodisi z nakupom produkta ali po sledi nove poslovne ideje

Integracija Čl v podjetništvo omogoča boljše vodenje, pospešuje timsko dinamiko in izboljšuje odnose med deležniki. Omogoča podjetnikom uravnavanje vzponov in padcev na poslovni poti z odpornostjo, jasno komunikacijo ter inspiracijo in motivacijo njihovim timom. Navsezadnje Čl omogoča podjetnikom ustvariti podpornom delovno okolje ter odporni poslovni model, ki uspešno krmari med izzivi in uspešno uporabi človeški kapital.

Modul 1: Samozavedanje in podjetništvo

Cilj : raziskati, kako ima lahko samozavedanje pozitivni učinek na podjetništvo. Tehnike kot so Čl ter čuječnost lahko pozitivno vplivajo na posameznika te na organizacijo kot celoto..

Definicija podjetništva

Podjetništvo ima cilj začeti, opravljati te povečati posel. Vključuje kombinacijo inovacij, veščin in vizije za razvoj novih produktov , idej in storitev za potrebe trga ter ustvarjanje dodane vrednosti za potrošnike.

Podjetništvo vključuje soočenje s tveganji. V podjetništvu to vključuje razne potencialne padce, izzive ter nejasnosti s katerimi se podjetniki soočajo na svoji poslovni poti. .

1

Ta tveganja vključujejo finančno tveganje, ki se nanaša na upravljanje denarnih sredstev, financiranja in denarnega priliva..

¹ Financirano s strani Evropske Unije. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča in mnenja avtorjev in ni nujno, da odražajo stališča in mnenja Evropske Unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Zanje ne moreta biti odgovorna niti Evropska Unija niti EACEA.



Co-funded by
the European Union



Pomembno področje so tudi tržna tveganja, kar vključuje razumevanje obnašanja potrošnikov, tržnih trendov ter predvidevanje povpraševanja in konkurence.

Izvedbena tveganja so povezana z notranjimi procesi in sistemi, ki lahko vodijo do neučinkovitosti ali motenj v proizvodnji in distribuciji.

Pravna tveganja vključujejo zakone, pogodbe, zaščito intelektualne lastnine, medtem ko tehnološka tveganja vključujejo grožnje kibernetiki varnosti, tehnične odpovedi ter uporabo zastarelih tehnologij.

Tveganje je nepogrešljivi del podjetniške izkušnje. Omogoča potencial za velik uspeh, spodbuja inovacije in ustvarja nove priložnosti za uspeh in rast podjetnikov.

Kar se tiče dodane vrednosti, je podjetništvo proces ustvarjanja ali prevzemanja dodatne ekonomske vrednosti nad minimalnim tveganjem (v skladu s tradicionalnim podjetništvom), ki vključuje še dodatne vrednosti poleg ekonomskih. Koristi podjetništva se lahko razširijo nad samimi ekonomskimi. Podjetniki lahko izboljšajo življenja posameznikov in skupnosti ter celotne ekonomije. Podjetniki spodbudijo družbene spremembe in izboljšajo življenje in delo ljudi.

Pregled čustvene inteligence

Vključuje pet bistvenih komponent: samozavedanje, samoregulacijo, samomotivacijo, empatijo in socialne veščine.

Samozavedanje

Samozavedanje pomeni imeti celostno prepoznavo lastnih sposobnosti in šibkosti. Bolj ko prakticiramo to veščino, bolj naravna postaja. Moč vpliva na rezultate dviguje zaupanje, izboljša odločitve ter odnose s timom. Ključ je v ohranitvi fokusa na cilj in spremljanju napredka.



Co-funded by
the European Union



Samoregulacija

Samoregulacija pomeni pretvorbo negativnih misli in čustev v pozitivna. Oseba, ki uporablja samoregulacijo, lahko negativna čustva kanalizira na pozitiven način. S hladno glavo se lahko bolj primerno in mirno izrazimo pred svojo ekipo.

Samomotivacija

Samomotivacija je zelo pomembna komponenta čustvene inteligence za vodje. Ekipe ne more biti najboljše, če voditelj nima notranje motivacije. Pravi manager je strasten, predan in zelo fokusiran na doseganje svojih ciljev. Motivirani managerji izžarevajo optimizem, ki je nalezljiv in ki dvigne moralo in zanos zaposlenih.

Samomotiviran voditelj je usmerjen v akcijo. Stalno si postavlja visoke cilje, ki jih resnično želi doseči. To pomeni, da nima nikoli končnega cilja oziroma ga ne doseže, saj stalno stremi po temu, da bi naredil več in bolje.

Empatija

Čustveno inteligentni ljudje se lahko postavijo v kožo nekoga drugega. Vedo skozi kaj gredo drugi in jih tako lažje razumejo. Razumevajoči managerji so dostopni in poslušajo. Empatija je moč, ki pomaga vodjem se povezati s svojo ekipo preko sočutja in razumevanja. Poistovetenje z drugimi prinese medsebojno spoštovanje, kar olajša reševanje delovnih izzivov ali nestrinjanj na miren in konstruktiven način.

Socialne veščine

Vodje z učinkovito komunikacijo ali dobrimi socialnimi veščinami so zelo dostopni, z njimi se da pogovoriti, zato so dobri ekipni igralci. Učinkovita komunikacija pomaga graditi dobre in spoštljive odnose. Dobre socialne veščine nosijo prepričevalni vpliv,



Co-funded by
the European Union



zavedanje sebe in svoje ekipe , boljšega družbenega zavedanja in boljše vodstvo in mentorstvo za razvoj talentov.

Čustvena inteligenca dopolnjuje podjetniške veščine, izboljšuje odločitve, vodenje, upravljanje s stresom, ter medsebojne odnose . Razvoj čustvene inteligence vodi k osebni in profesionalni rasti. Skratka, čustvena inteligenca vsebuje sposobnost prepoznavanja razumevanja in obvladovanja čustev za doseg uspešnega podjetništva.

Strategije za izboljšanje samozavedanja

- spoznajte svojo čustveno inteligenco: posvetite se svojim ter od drugih mislim in občutkom .
- definirajte jasne cilje: vključite samozavedanje in čuječnost na delovno mesto.
- izberite ustrezne veščine: razvijte sposobnost miru in osredotočenosti med konflikti .
- razvijte čustveno inteligenco: uravnotežite svoja čustva in razumite čustva drugih .
- prakticirajte samozavedanje in čuječnost: ustvarite podporno okolje v korist vsem .
- bodite fleksibilni : prilagodite svoje prakse kontekstu in rezultatom.
- kontinuiteta: vsakodnevno prakticirajte čuječnost za uspeh v poslu ter za manj stresa in napetosti .



Samozavedanje pomeni, da se stalno zavedamo, da to, kar začutimo, nas vodi v sprejemanje odločitev. Samozavedanje in podjetništvo sta med seboj tesno povezana, saj zaupanje poslovnih strank temelji na poštenosti in ponižnosti sprejema kritik in predlogov za izboljšanje delovanja.



Co-funded by
the European Union



Raziskovanje notranjega in zunanjega samozavedanja

Samozavedanje je eden glavnih elementov čustvene inteligence .

- **notranje samozavedanje:** vključuje naše afekte, vero, zaznave, interese, cilje, osebnost, vrednote in smiselne življenjske vzorce.
- **zunanje samozavedanje:** vključuje naše opažanje našega fizičnega izgleda, obnašanja, samoevalvacije v zvezi s tem, kar nam drugi govorijo (povratni odziv) itd.



Sopomenke besede samozavedanje: samovpogled, samospoznanje (kar vemo o sebi in svojem okolju), samopodoba, samoidentiteta (kako sami sebe vidimo in kako mislimo, da nas drugi vidijo v različnih vlogah).

Nekaj dodatnih nasvetov kako doseči samozavedanje v poslu

Konflikt je nekaj naravnega, kar izvira iz različnih pogledov, potreb in interesov. Upravljanje s konflikti vpliva na rezultate in odnose. Uporaba učinkovitih tehnik razreševanja sporov. spodbuja razumevanje, sodelovanje in harmonijo na vseh področjih življenja. Tu je nekaj tehnik:



- **soočenje z resnico:** identificirajte področja, kjer se lahko izboljšate.
- **odpoved sindromu prevaranta:** odrecite se napačnim dvomom o sebi .
- **prejem povratnih informacij:** ugotovite, kako vaš odnos, obnašanje in način komunikacije vpliva na delo s pomočjo povratnih informacij.



Co-funded by
the European Union



- **profesionalno mreženje:** srečajtese z drugimi poslovneži, da vidite, kako drugi delujejo in kakšne veščine in znanje uporabljate, da ugotovite tako ve znanje kot tudi šibka področja svojih profesionalnih kapacitet.
- **vprašajte druge:** vprašajte svoje kolege, da dobite svežo perspektivo ali vprašajte svojo ekipo za ideje, saj se do najboljših idej pride s sodelovanjem .
- **refleksija:** evalvirajte, kako se je srečanje ali pogovor končal, kaj bi lahko storili drugače, vodite dnevnik o tem, itd. Ključ je v tem, da vam refleksija postane navada. Ko tako ravnate, s tem izboljšate individualno ter timsko delo.
- **Začnite z aktivnostmi čuječnosti :** obstaja višja sila, ki je temelj vsega živega in ki vam lahko pomaga začeti reševati probleme na različnih področjih življenja, vključno v podjetništvu. S pravilno pozicijo in odprtostjo, lahko izboljšate svojo čustveno inteligenco preko aktivnosti ali treninga čuječnosti.

Modul 2: Upravljanje s čustvi in financami

Cilj: povezati sposobnost nadzorovanja čustev z učinkovitimi finančnimi odločitvami v poslu .

- tehnike za nadzorovanje stresa v povezavi s finančnimi izzivi.
- preprosto finančno načrtovanje in orodja za upravljanje s poudarkom na čustvenih aspektih finančnih odločitev.

Uvod

Na področju podjetništva je sposobnost učinkovitega obvladovanja čustev neločljivo povezana s preudarnim upravljanjem financ. Podjetniki se pogosto srečujejo s toboganom čustev, ko krmarijo po izzivih in zmagah lastništva podjetja. Pot gradnje in rasti podjetja je pogosto polna izzivov, padcev in negotovosti, ki lahko vzbudijo vrsto čustev. Za podjetnike je bistveno, da gojijo čustveno inteligenco, ki jim omogoča, da prepoznajo in učinkovito uravnavajo svoja čustva. Od evforije ob uspešnih mejnikih do tesnobe zaradi finančne negotovosti lahko čustva pomembno vplivajo na procese



Co-funded by
the European Union



odločanja. Zato je za podjetnike nujno, da gojijo samozavedanje in čustveno odpornost, da ohranijo uravnoteženo perspektivo, ko se soočajo s finančnimi odločitvami. S priznavanjem in obravnavanjem čustvenih sprožilcev lahko podjetniki preprečijo impulzivne finančne odločitve in namesto tega sprejmejo racionalen in strateški pristop k upravljanju virov in naložb. Poleg tega vključevanje čustvene inteligence v procese finančnega načrtovanja spodbuja prilagodljivost in agilnost, kar podjetnikom omogoča, da se po potrebi obrnejo in izkoristijo nastajajoče priložnosti. Navsezadnje lahko podjetniki z obvladovanjem občutljivega ravnovesja med čustvi in finančnim upravljanjem povečajo svojo sposobnost usmerjanja svojih podvigov k trajnostni rasti in dolgoročnemu uspehu.



<https://www.linkedin.com/pulse/balancing-emotion-logic-power-decision-making-financial>

Obvladovanje čustev in financ

V današnjem hitrem poslovnem okolju, je obvladovanje čustev ključno za učinkovite finančne odločitve. Raziskave kažejo, da čustva močno vplivajo na finančne izbire, od strategij investicij do porabe proračuna. Ob integraciji čl s finančno pismenostjo, lahko posel uspešneje krmarimo skozi izzive in tako izboljšamo finančno stanje.

(Asare, J. (2016). Emotional intelligence as an essential factor for the successful management and financial administration of projects and programs. American Journal of Industrial and Business Management, 6(04), 418.)

Cilj

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



Co-funded by
the European Union



Cilj je premostiti vrzel med čustveno inteligenco in finančno odločitvijo v poslovnem kontekstu. Želimo zagotoviti praktične tehnike za obvladovanje stresa v zvezi s finančnimi izzivi in vpeljati preprosta orodja za finančno načrtovanje in upravljanje, ki poudarjajo čustvene aspekte finančnih odločitev.



<https://www.linkedin.com/pulse/why-money-so-emotional-what-do-christine-luken/>

Tehnike za obvladovanje stresa v zvezi s finančnimi izzivi so ključne zaradi spodaj omenjenih razlogov:

- **Izboljšane odločitve:** Stres lahko negativno vpliva na kognitivne funkcije in vodi do impulzivnih ali iracionalnih odločitev. Z učinkovitim obvladovanjem stresa, lahko poslovneži zadržijo jasne misli in sprejmejo bolj racionalne finančne odločitve in s tem zmanjšajo možnost dragih napak..
- **Povečana odpornost :** Finančni izzivi so neizogibni na podjetniški poti, te izzive pa pogosto spremlja stres. Z razvojem tehnik obvladovanja stresa lahko podjetniki razvijejo odpornost in se bolje spopadejo s stisko, se hitreje opomorejo od padcev in ohranijo svojo osredotočenost na dolgoročne cilje.
- **Boljše zdravje in dobro počutje:** kronični stres ima lahko resne zdravstvene posledice, vključno s povečanim tveganjem za bolezni srca, depresijo in anksioznost. Z učinkovitim obvladovanjem stresa lahko podjetniki zaščitijo svoje



Co-funded by
the European Union



fizično in duševno dobro počutje, kar jim omogoča, da delujejo po svojih najboljših močeh in dolgoročno vzdržujejo svoja podjetniška prizadevanja.

- **Izboljšani odnosi:** stres lahko obremeni odnose z družino, prijatelji in poslovnimi partnerji. Z učenjem obvladovanja stresa lahko podjetniki gojijo bolj zdrave odnose in podporne mreže, ki so bistvenega pomena za obvladovanje finančnih izzivov in ohranjanje splošnega dobrega počutja.
- **Povečana produktivnost:** visoka raven stresa lahko zmanjša produktivnost in ustvarjalnost ter ovira podjetniški uspeh. Z izvajanjem tehnik za obvladovanje stresa lahko podjetniki povečajo produktivnost, ustvarjalnost in inovativnost ter tako spodbudijo poslovno rast in uspeh.

V bistvu so tehnike za obvladovanje stresa, povezanega s finančnimi izzivi, pomembne, ker podjetnikom omogočajo, da ohranijo duševno in čustveno dobro počutje, sprejemajo boljše odločitve in na koncu uspejo kljub težavam.

<https://www.linkedin.com/advice/1/how-can-stress-management-improve-your-financial-zztxf>

Financirano s strani Evropske Unije. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča in mnenja avtorjev in ni nujno, da odražajo stališča in mnenja Evropske Unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Zanje ne moreta biti odgovorna niti Evropska Unija niti EACEA.

Tehnike za soočanje s stresom v finančnih izzivih:

1. **Prakticiranje čuječnosti :** Čuječnost vključuje pozornost na sedanji trenutek brez presoje. Vključevanje v pozornost meditacije ali vaje za globoko dihanje lahko podjetnikom pomaga pri gojenju zavedanja o svojih mislih in čustvih, povezanih s finančnimi izzivi. Z redno vadbo pozornosti lahko posamezniki razvijejo sposobnost opazovanja njihovih reakcij na stresne situacije, ne da bi postali preobremenjeni, kar omogoča bolj uravnotežen odziv.
2. **Redna telovadba:** Dokazano je, da telesna dejavnost zmanjšuje stres in tesnobo s spodbujanjem sproščanja endorfinov, ki so naravni dvigovalci razpoloženja. Redna vadba, pa naj gre za hojo, tek, jogo ali druge oblike telesne dejavnosti,



Co-funded by
the European Union



lahko podjetnikom nudi izhod za lajšanje stresa in jim pomaga ohranjati duševno in čustveno odpornost v času finančne negotovosti.

3. **Iskanje podpore:** Vzpostavljanje podporne mreže zaupanja vrednih posameznikov, ki lahko ponudijo smernice, empatijo in perspektivo, je lahko neprecenljivo pri soočanju s finančnimi izzivi. Ne glede na to, ali gre za prijatelje, družinske člane, mentorje ali vrstnike v podjetniški skupnosti, lahko ljudje, na katere se lahko zanesete v težkih časih, nudijo čustveno podporo in spodbudo.
4. **Postavitev realističnih ciljev:** Razčlenitev velikih finančnih ciljev na manjše, dosegljive mejnike lahko pomaga podjetnikom, da se izognejo občutku preobremenjenosti in ohranijo motivacijo. S postavljanjem realnih ciljev in proslavljanjem majhnih zmag na poti lahko posamezniki ostanejo osredotočeni in motivirani, tudi če se soočajo z neuspehi ali ovirami.
5. **Upravljanje s časom:** Učinkovite strategije upravljanja s časom lahko pomagajo podjetnikom pri določanju prednostnih nalog, postavljanju meja in izogibanju izgorelosti pri soočanju s finančnimi izzivi. Z dodelitvijo časa za bistvene dejavnosti, samooskrbo in sprostitev lahko posamezniki ohranjajo ravnovesje in perspektivo, kar vodi k boljšemu odločanju in splošnemu dobremu počutju.

Finančno načrtovanje in upravljanje

Orodja za finančno načrtovanje in upravljanje so pomembna, ker priznavajo, da imajo čustva pomembno vlogo pri oblikovanju našega finančnega vedenja. Z integracijo čustvene inteligence v finančna orodja lahko posamezniki pridobijo globlji vpogled v svoja čustva, povezana z denarjem, kot so strah, tesnoba ali vznemirjenost, in kako ta čustva vplivajo na njihovo odločanje. To zavedanje posameznikom omogoča sprejemanje bolj informiranih in premišljenih finančnih odločitev, ki so v skladu z njihovimi vrednotami in dolgoročnimi cilji. Poleg tega lahko ta orodja posameznikom pomagajo razviti bolj zdrave odnose z denarjem, zmanjšati finančni stres ter gojiti



Co-funded by
the European Union



občutek moči in nadzora nad svojim finančnim življenjem. Na splošno lahko preprosta orodja za finančno načrtovanje z obravnavanjem čustvenih vidikov finančnih odločitev izboljšajo finančno blaginjo in posameznike podpirajo pri doseganju večje finančne stabilnosti in uspeha.

Preprosta orodja za finančno načrtovanje in upravljanje, ki poudarjajo čustvene vidike finančnih odločitev:

1. **Čustveno inteligentno načrtovanje proračuna:** Čustveno inteligentna orodja za načrtovanje proračuna presegajo preprosto sledenje izdatkom in prihodkom. Vključujejo funkcije, ki uporabnike spodbudijo k razmisleku o njihovih čustvenih sprožilcih, povezanih z denarjem in potrošniškimi navadami. Z razumevanjem² čustvenih dejavnikov, ki stojijo za finančnimi odločitvami, lahko posamezniki sprejemajo bolj premišljene odločitve, ki so v skladu z njihovimi vrednotami in dolgoročnimi cilji.
2. **Finančno načrtovanje na podlagi vrednot:** Finančno načrtovanje na podlagi vrednot vključuje usklajevanje³ finančnih ciljev z osebnimi vrednotami in težnjami. Ta pristop spodbuja posameznike, da razmislijo ne le o finančnih posledicah svojih odločitev, temveč tudi o čustvenih in filozofskih razlogih, ki stojijo za njimi. S povezovanjem finančnih ciljev z globljimi motivacijami lahko posamezniki najdejo večji pomen in namen svoje finančne poti.
3. **Vizualizacijske tehnike:** Vaje in orodja vizualizacije omogočajo posameznikom, da si predstavljajo in vizualizirajo svoje finančne cilje in želene rezultate. Z ustvarjanjem živih miselnih podob ali fizičnih predstavitev, kot so vizijske table, lahko posamezniki krepijo svojo zavezanost svojim ciljem in ostanejo motivirani v težkih časih. Vizualizacija lahko pomaga posameznikom tudi premagati omejujoča prepričanja in si predstavljati, kako dosegaajo uspeh.

2

³ Financirano s strani Evropske Unije. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča in mnenja avtorjev in ni nujno, da odražajo stališča in mnenja Evropske Unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Zanje ne moreta biti odgovorna niti Evropska Unija niti EACEA.



Co-funded by
the European Union



- 4. Pisanje dnevnika refleksije:** Pisanje dnevnika refleksije je močno orodje samorefleksije in introspektive. Redno pisanje o mislih, čustvih in izkušnjah o denarnih in finančnih odločitvah, pomaga posameznikom dobiti vpogled v lastne čustvene vzorce in obnašanje. Pisanje dnevnika refleksije pomsaga posameznikom ugoroviti vero in strahove, ki vplivajo na njihove finančne izbire in jim tako pomagajo zgraditi strategije, da to presežejo.
- 5. Modeli sprejemanja odločitev :** Modeli sprejemanja odločitev zagotavljajo strukturo in vodstvo za kompleksne odločitve, vključno s tistimi na področju financ. Da pridemo do odločitve na podlagi informacij, vsebujejo ti modeli različne dejavnike kot so stroški, koristi tveganja in vrednote. Z uporabo tako razumske analize kot tudi čustvene intuicije, lahko sprejmemo finančno ustrezne odločitve, ki so usklajene z našimi osebnimi vrednotami in cilji.



<https://blog.udemy.com/financial-modeling-excel/>

Modul 3: Empatija in služenje strankam

Cilj: Pokazati, kako lahko empatija vodi do učinkovitejših tržnih strategij ter služenja strankam.

- 1) Vaje za postavljanje v kožo strank, da bi ugotovili njihove potrebe .
- 2) Primeri empatičnega služenja strankam ter vpliv na rast posla .



Co-funded by
the European Union



Moč empatije

Empatija je sposobnost razumeti i začutiti čustva drugih. v marketingu je empatija ključna, da lahko podjetja vzpostavijo globoke in trajne povezave s strankami na trgu.

Empatija omogoča poslovnemu, da se postavi v kožo svojih strank in ugotovi njihove želje, potrebe in šibke točke. potrebno je obvladati tržišče za doseg trajnosti tržnih planov in metod v skladu s kupci.

Tako npr. posel z oblačili, ki se zaveda izzivov s katerimi se soočajo matere otrok, ki so v službi, lahko začnejo z oglaševalskimi kampanjami za udobnost in lahkotnost oblek za mamice ali pa zagotovijo možnost prevzema v trgovini ali spletnega naročanja oblek.

Razumevanje skrbi in strahov starejše populacije, lahko ponudnikom zdravstvenih storitev omogoči tržno kampanjo, kjer se poudari prijazna podpora in skrb, ki se kaže v obliki delavnic ali materialov z navodili za zdravje starejših oseb.

Dodatno lahko poslovniki izgradijo bolj pristne in individualizirane izkušnje za stranke s pomočjo empatije. To lahko poveča angažiranje ter lojalnost strank s pomočjo občutka zaupanja in povezanosti. Empatija lahko v času naraščajoče skepse potrošnikov in konkurence, pomaga podjetjem obstati in napredovati.

Razvoj inkluzivne in raznolikih tržnih initiative zahteva empatijo. Tržniki se lahko izognejo predsodkom in oblikujejo spoštljiva sporočila raznolikega sveta tako, da upoštevajo poglede in izkušnje drugih družbenih skupin.

Tako lahko kozmetično podjetje, ki upošteva določene zahteve za kožo temnopoltih žensk ustvari oglaševalsko kampanjo, ki poudari učinkovitost svojih produktov za različne odtenke kože in pri tem uporabi različne modele.



Co-funded by
the European Union



Na kakšne načine lahko podjetja vključijo večjo empatijo v svojih marketinških kampanjah? Priporočamo sledeče:

1. Najprej ugotoviti svoje ciljne skupine. Naučiti se več o njihovih zahtevah in željah, opraviti ankete, intervjuje in tržne raziskave .
2. Identificirati osebe, ki predstavljajo različne ciljne skupine. o teh osebah je potrebno pridobiti obsežne podrobnosti glede njihovih motivov, vrednot , obnašanja in demografskega stanja.
3. Uporabiti empatijo pri oblikovanju marketinških kampanj in sporočil. Izogibajte se predsodkom pri ustvarjanju sporočil za vaše ciljne skupine, s katerimi se lahko identificirajo in so za njih relevantne..
4. Personalizirane in resnične izkušnje je potrebno dati strankam. Z empatijo razumite njihove edinstvene potrebe in preference ter jim zagotoviti specializirane usluge in rešitve.
5. Spodbujajte empatično okolje v svojem podjetju. Spodbudite empatijo v svoji ekipi in ji zagotovite orodja in trening, da pridobijo več empatije.

Empatija je nujna sposobnost, ki jo morajo razviti tržniki. Razviti morajo pristnejše, bolj vključujoče ter uspešnejše marketinške kampanje za graditev trajnih odnosov s ciljnimi skupinami, da se uskladijo s čustvi svojih strank. Z integracijo empatije v marketinške taktike, bodo podjetja izboljšala svoje poslovne rezultate in odnose s svojimi strankami.

Razumevanje potreb strank:

➤ Tehnike glasu strank:

Praksa zbiranja mnenj kupcev ter uporaba tega za izboljšanje poslovnih postopkov in izdelkov se imenuje Glas kupcev. Ta dejavnost je namenjena podpori podjetjem v



Co-funded by
the European Union



boljšem razumevanju želja in potreb njihovih kupcev, da lahko prilagodijo svoje storitve in izdelke njihovim potrebam. Uspešni programi kombinirajo različne tehnike za zbiranje in ocenjevanje mnenj kupcev z zelo jasnimi cilji in strategijami, da bi jim ustregli. Ti programi večinoma temeljijo na konvencionalnih metodah kot so fokusne skupine, intervjuji strank, ankete, vse bolj pa vključujejo tudi analizo informacij na spletu kot so ocene in komentarji na družbenih medijih..

Podjetja imajo danes dostop do vse bolj obsežnih tehnik glasa kupca. To so preizkušene ⁴tehnike fokusnih skupin, anket preko elektronske pošte, posnetih klicev in servis strank, intervjujem ter analizo mnenj strank kot so komentarji na družbenih omrežjih ter ocene na spletu. S kombinacijo različnih pristopov, lahko ti programmi dosežejo več ljudi . Najpogostejše metode so:

1. Ankete na spletu
2. Intervjuji
3. Spletna pošta
4. Pogovor v živo
5. Obrazci za povratne informacije
6. Uporaba družbenih omrežij
7. Obnašanje na spletu
8. Fokusne skupine
9. snemanje klicev
10. Ocene
11. Neto ocena promotorja
12. Testiranje s strani uporabnikov
13. Ankete v živo

➤ **Učinki glasu stranke v vašem podjetju**

⁴ Financirano s strani Evropske Unije. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča in mnenja avtorjev in ni nujno, da odražajo stališča in mnenja Evropske Unije ali Evropske izvajalske agencije za izobraževanje in kulturo (EACEA). Zanje ne moreta biti odgovorna niti Evropska Unija niti EACEA.



Co-funded by
the European Union



Ponuditi kupcem dobro izkušnjo zanesljivo poveča prihodek, kar kaže študija Qualtrics². Stranke, ki pridobijo "zelo dobro" oceno ali povratno informacijo drugih strank bodo še dodatno kupovale pri tem podjetju, kar pravi 94% strank.

Vendar ne morete zagotoviti kakovostne izkušnje s storitvami za stranke, če ne veste, kako se vaše stranke v resnici počutijo. Izkušnjo svojih strank z vašim podjetjem lahko programsko izboljšate tako, da se povežete in sodelujete z njimi na vsaki stični točki poti stranke preko metode potrošnikovega glasu..Metoda pomaga:

- Prepoznati opozorilne znake ter morebitno krizo blagovne znamke
- preučiti nove teorije, ugotovitve in pristope
- Zagotoviti, da tvoje lastnosti, storitve, reklame in produkti so prilagojeni potrebam strank.
- Povečati število strank
- Zagotoviti strankam pomoč, ki jo potrebujejo
-

➤ **Mapiranje potovanja stranke:**

Zemljevid potovanja strank je vizualna predstavitev procesa, skozi katerega gre potencialna stranka, da doseže cilj v podjetju. S pomočjo zemljevida poti stranke lahko dobite predstavo o motivaciji, potrebah in bolečinah vaših uporabnikov.

Večina zemljevidov poti strank se začne kot listi, ki opisujejo ključne dogodke, motivacijo strank in problematična področja znotraj uporabniške izkušnje. Te informacije so nato integrirane v sliko, ki opisuje povprečno izkušnjo s podjetjem.

Zemljevide potovanj strank lahko naredite s programom Miro:

<https://miro.com/es/customer-journey-map/que-es-customer-journey-map/>



Co-funded by
the European Union



Vaje, ki vam pomagajo praktimirati zavzemanje perspektive in razumeti potrebe strank :

- **Razvoj osebnosti stranke:**

- Ustvarite podrobni profil vaših idealnih strank, vključno z demografijo, potrebami, cilji in izzivi .
- Izvedite mapiranje empatije da si vizualizirate strankina potovanja ter identificirate stične točke in čustvena stanja.

- **Igra vlog:**

- Odigrajte resnične situacije, ko strežete stranke, da praktimirate aktivno poslušanje ter uporabite tehnike prepoznavanja čustev ter reševanja konfliktov .

- ★ **Resnični primer empatične obravnave strank ter vpliv na rast posla .**

Podjetje: Hotelska veriga Ritz-Carlton

Luksuzna hotelska veriga se je soočala s povečano konkurenco in je morala staviti še na kaj drugega kot so razkošna prenočišča. Spoznali so, da morajo gostom ustvariti izkušnje, ki si jih bodo za vedno zapomnili.

Empatični pristop: Ritz-Carlton je izvedel filozofijo "opolnomočenih storitev" za celotno podjetje, kjer se zaposlene spodbuja, da uporabijo svojo presojo in vire za kreativno in empatično reševanje težav gostov. To je pomenilo preseči pričakovano, da bi resnično razumeli in obravnavali potrebe in skrbi gostov.

Nekaj rezultatov empatijskega pristopa Ritz-Carlton:

- **Zgodba srečne družine:** A Družina z majhnim otrokom z alergijami na arašide je bivala v hotelu Ritz-Carlton. Osebje je proaktivno odstranilo vse izdelke iz



arašidov iz mini bara v sobi in zagotovilo varno obedovanje. To majhno dejanje empatije je spremenilo potencialno stresno situacijo v pozitivno in nepozabno izkušnjo za družino.

- **Povečan azvestoba strank in pozitivna reklama od ust do ust:** Ritz-Carlton Ritz-Carlton slovi po izjemni storitvi za stranke. Zgodbe, kot je zgornja, se delijo na spletu in od ust do ust, kar vodi do povečane zvestobe blagovni znamki in ⁶privablja nove stranke, ki iščejo prilagojeno in skrbno izkušnjo.
-
- **Močnejši angažma zaposlenih:** Opolnomočenje zaposlenih za reševanje problemov spodbuja občutek lastništva in namena, kar vodi do večjega zadovoljstva zaposlenih in potencialno manjše fluktuacije.
-

Ritz-Carltonova zavezanost empatičnemu vključevanju strank je očitno prispevala k njihovemu uspehu na konkurenčnem trgu. Z dajanjem prednosti potrebam gostov in spodbujanjem kulture podjetja, ki temelji na empatiji, so ustvarili močan ugled blagovne znamke in zvestih strank.

^[2]<https://success.qualtrics.com/rs/542-FMF-412/images/ROI%20of%20customer%20experience%202020.pdf>

Modul 4: Upravljanje odnosov in vodenje

Cilj: Raziskati, kako Čl pospešuje veščine vodenje in dinamiko timskega dela .

- Tehnike za učinkovito komunikacijo, povratne informacije ter reševanje konfliktov.

Komunikacijske strategije:

Učinkovita komunikacija je ključnega pomena za uspeh na vseh področjih življenja. Ne glede na to, ali imate predstavitev za stranke, vodite sestanke ali sodelujete v dnevni interakcijah, jasna komunikacijska strategija izboljša povezave, sodelovanje in doseganje



Co-funded by
the European Union



ciljev. Tukaj je nekaj ključnih elementov, ki jih je treba upoštevati pri oblikovanju komunikacijskih strategij:

- **Identificirajte svoje ciljne skupine:** svoja sporočila prilagodite njihovim preferencam in znanju
- **Postavite jasne cilje:** Postavite specifične cilje tako, da se bo vaše sporočilo ujemalo s pričakovanji strank.
- **Uporabite ustrezne kanale :** Izberite kanale, ki združujejo nujnost vaših sporočil in preference vaših strank .
- **Izoblikujte udarna sporočila:** Ustvarite jasna, precizna in dostopna sporočila, brez uporabe slenga .
- **Practicirajte aktivno poslušanje:** Sprejmite povratno informacijo strank, da si pridobite zaupanje in razumevanje.
- **Bodite fleksibilni:** Prilagodite komunikacijske strategije povratnim informacijam in kontekstu
- **Nadaljujte:** ojačajte sporočila in vzdržujte stik skozi stalno komunikacijo.

Raziskovanje mehanizma povratnih informacij



Mehanizmi povratnih informacij so ključni za osebno rast in uspeh organizacije. Tu so ključne točke, ki jih je treba razumeti:

- **Pomen povratnih informacij:** ponuja vpoglede v rast, poudarja prednosti in področja izboljšav.
- **Vrste povratnih informacij:** Od formalnih evalvacij do neformalnih pogovorov, vsaka izmed njih z unikatno možnostjo poslovne rasti .



Co-funded by
the European Union



- **Sledi učinkovitih povratnih informacij:** Pravočasne, specifične in konstruktivne s ciljem na obnašanje in rezultatih za razvoj.
- **Učinki povratnih informacij:** Vključuje stalne izmenjave za ponavljajoče se učenje in izboljšave.
- **Kultura povratnih informacij:** Bistvenega pomena za inovacije, za uspeh potrebuje vodstvo in podporne prakse.
- **Povratne informacije za rast:** Aktivno uporabite povratne informacije za informirane odločitve in pozitivne spremembe.
- **Premagovanje izzivov povratnih informacij:** Naslovite strahove in kulturne ovire z ustvarjanjem, varnega okolja .
- **Stalne izboljšave :** Redno posodablajte procese povratnih informacij za učinkovito in trajnostno rast .



Tehnike učinkovite odprave konfliktov

Konflikt je naraven, izvira iz različnih stališč, potreb in interesov. Kako obvladujemo konflikte, močno vpliva na rezultate in odnose. Uporaba učinkovitih tehnik reševanja spodbuja razumevanje, sodelovanje in harmonijo na vseh področjih življenja. Tukaj je nekaj ključnih

tehniki, ki jih je treba upoštevati:

- **Aktivno poslušanje:** Vso pozornost posvetite sprtim stranem in zaradi jasnosti parafrazirajte njihova stališča.



Co-funded by
the European Union



- **Empatija:** Priznajte čustva in stališča obeh strani brez obsojanja, da spodbujate medsebojno spoštovanje.
- **Odperta komunikacija:** Spodbujajte iskreno izražanje misli in se osredotočite na konstruktivne rešitve.
- **Skupno reševanje problemov :** Sodelujte pri iskanju ustvarjalnih rešitev in poudarjanju skupnih ciljev.
- **Pogajanja:** Poiščite kompromise, ki ustrezajo potrebam vseh strani, in se osredotočite na rezultate, ki koristijo vsem.
- **Mirnost:** Ohranite zbranost med konflikti, da preprečite stopnjevanje in spodbujate dialog.
- **Mediacija:** Razmislite o nevtralni pomoči tretjih oseb za nerešene konflikte, da poiščete sprejemljive rešitve.
- **Rast skozi konflikt:** Na konflikte glejte kot na priložnosti za razvoj, z uporabo povratnih informacij za nenehne izboljšave.

Ocena stilov vodenja s poudarkom na čustveni inteligenci.



delovnem mestu.

Razumevanje stilov vodenja skozi lečo čustvene inteligence (ČI) ponuja globok vpogled v to, kako vodje obvladujejo ne le svoja čustva, ampak tudi čustva članov svoje ekipe. Z ocenjevanjem stilov vodenja v povezavi z EI pridobijo organizacije globlje razumevanje tega, kako vodje krmarijo po kompleksnosti človeških čustev na



- **Avtokratsko vodenje:** Vodje z visoko čustveno inteligenco (ČI) lahko združijo asertivnost z empatijo, s čimer povečajo zaupanje in sodelovanje, medtem ko lahko tisti z nizko ČI zanemarijo čustvene potrebe članov ekipe.
- **Demokratsko vodenje:** ČI je ključnega pomena za spodbujanje odprte komunikacije, aktivnega poslušanja in empatije, zaradi česar se člani ekipe počutijo cenjene in opolnomočene.
- **Transformacijsko vodenje:** ČI je osrednjega pomena za navdihovanje in motiviranje ekip, saj pomaga artikulirati vizije, se pristno povezovati z ekipami ter gojiti zaupanje in sodelovanje.
- **Transakcijsko vodenje:** Čeprav ni bistvenega pomena, ČI pri transakcijskih voditeljih spodbuja pozitivno čustveno klimo s konstruktivnimi povratnimi informacijami in empatijo ter krepi odgovornost in odličnost.
- **Vodenje kot služenje :** ČI omogoča voditeljem, da dajo prednost dobremu počutju sledilcev, izkazujejo empatijo in ponižnost, kar spodbuja zaupanje, sodelovanje in opolnomočenje.
- **Brezskrbno vodenje:** Visoka ČI omogoča vodjem, da zagotovijo smernice in podporo, spodbuja avtonomijo, hkrati pa posameznikom zagotavlja, da se počutijo podprte in cenjene.
- **Karizmatično vodenje:** ČI je bistvenega pomena za čustveno povezovanje s sledilci, navdihujočo akcijo prek izjemnih medosebnih veščin in vzpostavljanje odnosa.
- **Situacijsko vodenje:** Izkoriščanje ČI omogoča vodjem, da svoj slog prilagodijo čustvenemu ozračju in zmožnostim ekipe, krmarijo medosebno dinamiko in spodbujajo odpornost.

V bistvu je vključevanje ČI med stile vodenja ključnega pomena za učinkovito upravljanje čustev ekipe, ki podpira zaupanje, sodelovanje in uspeh v dinamičnem poslovnem okolju.



Co-funded by
the European Union



Orodja in viri

Za podporo razvoju in povezovanju podjetništva in čustvene inteligence so bistvena različna orodja in viri. Te je mogoče razvrstiti v izobraževalna gradiva, praktična orodja in podporna omrežja:

Izobraževalni materiali:

1. **Delavnice in seminarji:** Interaktivne delavnice, ki se fokusirajo na praktično uporabo ČI v poslovnih scenarijih.
2. **Spletni tečaji:** Spletni tečaji: Pokrivajo temeljne in napredne koncepte podjetništva in čustvene inteligence.
3. **Knjige in članki:** Obsežno gradivo za branje, ki nudi globlje vpoglede in študije primerov o uspešnih podjetnikih, ki uporabljajo ČI.
4. **Praktična orodja :**
 1. **Instrumenti za ocenjevanje ČI:** Orodja, kot sta Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) ali Emotional Quotient Inventory (EQ-i), pomagajo posameznikom oceniti njihove ravni čustvene inteligence.
 2. **Aplikacije za čuječnost:** Aplikacije, ki spodbujajo boljšo samoregulacijo in obvladovanje stresa, ključnega pomena za ohranjanje čustvenega ravnovesja.
 3. **Programska oprema za finančno načrtovanje:** Integracija funkcij čustvene inteligence za pomoč podjetnikom pri razumevanju čustvenega vpliva finančnih odločitev in obvladovanju finančnega stresa.
4. **Podporna omrežja :**
 1. **Mentorski programi:** Povezovanje nadobudnih podjetnikov z izkušenimi poslovnimi voditelji, ki jih lahko vodijo pri vključevanju EI v njihove poslovne strategije.
 2. **Podjetniška omrežja:** Platforme za podjetnike za izmenjavo izkušenj, izzivov in strategij, ki spodbujajo skupnost praks.



Co-funded by
the European Union



3. **Storitve strokovnega svetovanja:** nudijo podporo pri izzivih čustvenega in duševnega zdravja, s katerimi se lahko soočajo podjetniki.

Z izkoriščanjem teh orodij in virov lahko podjetniki izboljšajo svojo čustveno inteligenco, kar vodi k boljšemu odločanju, močnejšim poslovnim odnosom in na koncu k bolj trajnostnemu poslovnemu uspehu.



Partners



INDEPCIE



Co-funded by
the European Union



ENTREPRENEURIAL

