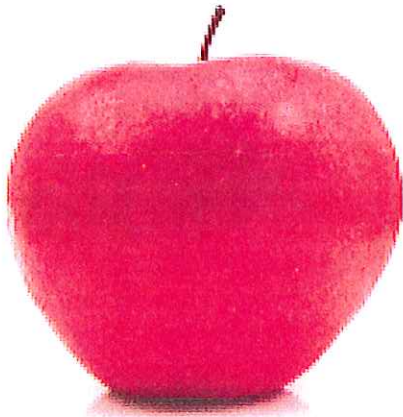




Navodilo za iskanje  
jabolka



*ISS je eno izmed največjih podjetij na svetu. Podjetje raste, ker smo zelo dobri pri tem kar počnemo. Čeprav lahko, kot večina podjetij, postanemo še boljši. Ključ do tega je, da bolje razmislimo o naših naročnikih in njihovih potrebah.*



**Vedeti moramo, kaj želijo naši naročniki doseči in kako bodo to dosegli.**

**Ko to enkrat spoznamo, lahko resnično razumemo, kako jim lahko pomagamo pri doseganju njihovih ciljev.**

**Mi to imenujemo jabolko.**

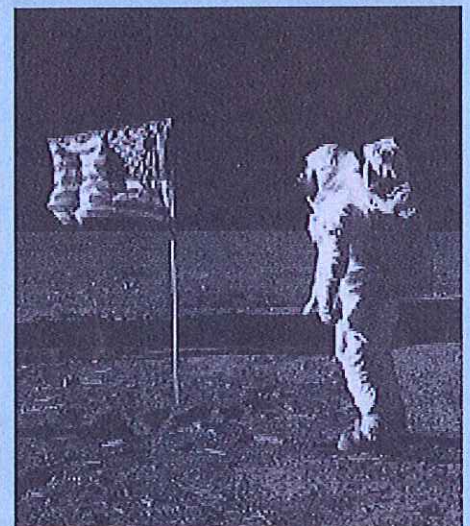
**Zakaj? Ideja, da bi lahko to razložili na čist, svež način, je privlačna - tako kot je privlačno okusno jabolko.**

Zelo dobro je poznana zgodba o potovanju na Cape Carnevale v 1960-tih. Ameriški predsednik John F. Kennedy se je sestal z zaposlenimi, ki delajo tam.

Predsednik je vprašal moža v beli uniformi, kaj dela na tej lokaciji. Mož je odvrnil »**čistim toaletne prostore**«. Kennedy se je nasmehnil, mu stisnil roko in nadaljeval do naslednjega zaposlenega ter mu postavil isto vprašanje. Naslednji čistilec, ki je opravljal popolnoma enako delo, je odgovoril »**Pomagam postaviti človeka na Luno, g. predsednik**«.

Razlika je bila, da je prvi čistilec razmišljal o opravilih, ki jih izvaja, medtem, ko je drugi čistilec pri odgovarjanju mislil na to, kako s svojim delom pomaga NASI. Razumel je, kaj je poslanstvo NASE – ne samo izgradnja raket, ampak postaviti človeka na Luno, preden to stori Rusija.

Jabolko za tega čistilca je bil ta cilj. Razumel je svojo vlogo, ki jo je imel v vesoljskem programu ZDA-njegovo delo je bilo postaviti človeka na luno.



Ali naredite vi za vašega naročnika kaj podobnega, kot je zgoraj naveden primer »postaviti človeka na Luno«? Mogoče jim pomagata pridobiti nove stranke, zadržati dobre zaposlene, ponuditi bolj fleksibilno proizvodnjo ali mogoče vrsta drugih stvari.

Če boste jasno poznali svoje jabolko, boste lahko opravili svoje delo bolje in s tem poskrbeli za večje zadovoljstvo naročnika. To nam na dolgi rok pomaga zadržati naročnike.

Da bi vam pomagali razmišljati o jabolku, ki ga ustvarjate za naročnike, smo vam pripravili orodje. Vzeti si morate le nekaj minut. Prosimo investirajte svoj čas in izpolnite naslednjo stran.



ISS Facility Services d.o.o.  
Slovenija  
Tržaška cesta 53, Maribor

Tel.: 02/450-33-00

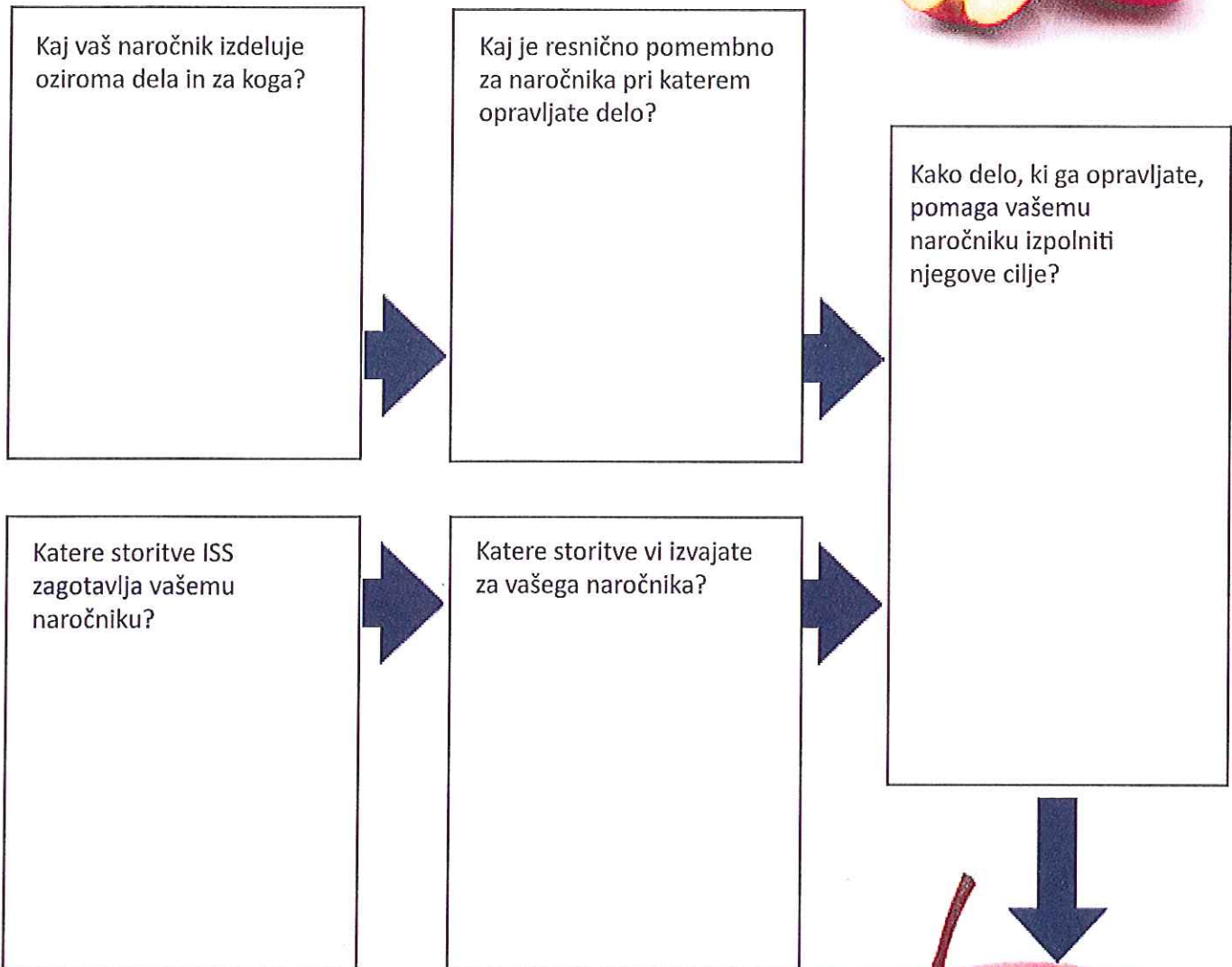
<http://www.si.issworld.com>

[Apple@si.issworld.com](mailto:Apple@si.issworld.com)





# Iskanje svojega jabolka



## Resničen primer jabolka

Eden izmed naših vratarjev v bolnišnici je povedal:

*»Resnično pomembno v bolnišnici je, da so pacienti in njihovi svojci obkroženi z vljudnim in skrbnim osebjem v času, ki je lahko za njih zelo stresen in vznemirjajoč. Kot vratar sem pogosto prva oseba, ki jo pacient oziroma njihov svojec sreča, zato se vedno trudim biti prijazen in v pomoč. Nekateri ljudje si želijo pogovora, medtem, ko imajo drugi raje tišino – to je spretnost pri mojem delu. S tem naredim razliko pri njihovi celotni izkušnji z bolnišnico in morda tudi prispevam k njihovi hitrejši ozdravitvi.«*

Vaše jabolko:

