



PUPPIS



Vaš partner za uspješnije sutra
Your partner for a more successful tomorrow

Sadržaj / Content

1. O Puppisu / About Us	3
2. Usluge / Services	6
Savjetovanje / Consulting	8
Edukacija / Education & Training	10
Mice domena / MICE	15
Tajno kupovanje / Mystery Shopping	20
3. Reference / References	25

1. 0 Puppisu About Us

PUPPIS poslovno savjetovanje je tvrtka koja iskustvom i kompetencijama već šest godina svojim klijentima pruža potporu u ostvarenju postavljenih poslovnih ciljeva. Specijalizirani za savjetovanje u domeni upravljanja, vođenja, te marketinga i prodaje PUPPIS poslovno savjetovanje za svakog klijenta predstavlja produženu ruku vlastitog tima. Cjelovit i individualan pristup, dinamičan uvid u specifičnosti pojedinih branši, dugogodišnje iskustvo savjetnika, inovativan pristup u rješavanju poslovnih prepreka kao i mlad i dinamičan tim čine temelj poslovanja PUPPIS savjetovanja.

PUPPIS poslovno savjetovanje preuzimajući savjetodavnu ulogu u Vašem poduzeću postaje dio Vašeg tima u potpunosti usmjeren ka ostvarivanju strateških i operativnih ciljeva.

Shvaćajući delikatnost samog odnosa, u kojemu je neophodno povjerenje između klijenta i savjetnika, PUPPIS poslovno savjetovanje je član Udruge poslovnih savjetnika, te potpisnik „Kodeksa etike u poslovanju“ pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, kao i član Grupacije konzultanata za gospodarstvo pri Županijskoj komori Rijeka. Na ovaj način smo prihvatili obvezu djelovanja u skladu s načelima odgovornosti, istinitosti, učinkovitosti, transparentnosti, kvalitete, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema poslovnim partnerima, poslovnom i društvenom okruženju te vlastitim zaposlenicima.

Vladimir Kanić, vlasnik i poslovni savjetnik, je također član HUPUP – Hrvatske udruge profesionalaca u prodaji, kao i Grupacije konzultanata za gospodarstvo pri Županijskoj komori Rijeka.

PUPPIS Business Consulting is a company, which has been helping its clients for the past six years in achieving set business goals with experience and competence. As a company specialized in consulting within the fields of management, leadership, sales and marketing, PUPPIS represents to each of its clients an extended arm of their own team. Complete individual approach, dynamic insight into specific aspects of different industries, consultants' long-time professional experience and innovative approach to problem solving as well as a young and dynamic team, make the fundamentals of PUPPIS Business Consulting.

By taking on the consulting role in your company, PUPPIS Business Consulting becomes a part of your team fully oriented towards achieving strategic and operative goals. We understand the delicate nature of the relationship, in which trust between the consultant and the client is essential.

PUPPIS Business Consulting is a member of the Association of Management Consultants (AMC) as well as the signatory of the Code of Business Ethics at the Croatian Chamber of Economy (CCE). This means that we have accepted the commitment to act according to the principles of responsibility, authenticity, efficacy, transparency, quality, to act in good faith and with respect to good business practices towards our business partners, business and social environment, and our employees.

Mr. Vladimir Kanić, owner and business consultant, is a member of the Croatian Association of Sales Professionals as well as a member of the Group of Economic Consultants at the Rijeka County Chamber.

MISIJA

Naša misija je biti Vaš partner u ostvarivanju poslovnih ciljeva i ideja, kroz otvorenu suradnju i cjelovit pristup specifičan Vašem poduzeću.

MISSION

Our mission is to be your partner in the realization of business goals and ideas, through open cooperation and complete approach specific to your company.

VIZIJA

Biti vodeća hrvatska tvrtka koja ispunjava Vaše potrebe kombinacijom iskustava iz prakse i modernim metodama edukacije.

VISION

To be the leading Croatian company that fulfills your needs by applying the combination of practical experience and modern methods of training.

PUPPIS se u obavljanju zadataka poslovnog savjetovanja vodi najvišim standardima poslovanja i etičkim načelima imajući uvijek na umu klijentovu najveću korist.

In the process of business consulting, PUPPIS follows the highest business standards and ethical principles always keeping in mind the client's best interest.



Potpisnik Kodeksa etike u poslovanju pri HGK

PUPPIS is the signatory of the Code of Business Ethics at the Croatian Chamber of Economy (CCE)



2. Usluge Services

Management savjetovanje

Usluge poslovnog savjetovanja spremna su koristiti samo ona poduzeća koja u svom razvoju žele krenuti na stepenicu više. Iskorištavanjem specifičnog znanja i alata poslovnih savjetnika poduzeću ostaje više vremena da se koncentrira na svoj temeljni posao i da bez pokušaja i pogreški uvodi nova poslovna rješenja. Savjetnici PUPPIS poslovnog savjetovanja posjeduju široka znanja te dugogodišnje iskustvo u postizanju visokih ciljeva. Ponekad je upravo „neutralnom“ promatraču sa strane lakše sagledati problem i pronaći odgovore na pitanja daljnjeg razvoja.

Cilj poslovnog savjetovanja je informirati i educirati prodavače, voditelje, direktore, managere kao i sve poslovne ljude o novim trendovima i izazovima u poslovanju, te dati konkretne i savjetodavne odgovore na pitanja s područja poslovanja s kojima se svakodnevno susreću.

Management Consulting

Only those companies that are willing to take a higher level in their development are open to business consulting services. By using the specific skills and know-how of the consultants, the company has more time to concentrate on their core business and to implement new business solutions without attempts and mistakes. PUPPIS business consultants have thorough knowledge and a longtime experience in achieving high goals. Sometimes it is easier for a „neutral“ observer to look at the problem and find answers to questions of further development.

The goal of business consulting is to inform and educate salesmen, managers, directors and other business people about new trends and challenges in everyday business, and to give complete consulting answers to questions that are encountered in a day-to-day business.

Područja podrške:

- **Pomoć pri definiranju strateških smjernica poslovanja** – pomoć pri donošenju temeljnih dugoročnih ciljeva, prilagođavanju poslovnih aktivnosti, određivanju koncepcija i izboru resursa potrebnih za postizanje zacrtanih ciljeva.
- **Postavljanje i praćenje kratkoročnih i dugoročnih ciljeva** – prilagodba strateških odrednica na točno definirane ciljeve, plan aktivnosti za ostvarenje ciljeva, komunikacija i prilagodba ciljeva na sve razine organizacijske strukture.
- **Organizacijska struktura** – Istraživanje elemenata organizacije, radnih zadataka i odnosa unutar tvrtke, izrada organizacijske strukture – novog organigrama tvrtke ili reorganizacija postojećeg, definiranje i opis radnih mjesta, izrada sustava kontrolinga, izrada sustava plaća i stimulacija, te operativna pomoć u formiranju novih odjela.
- **Organizacija prodaje i procesa prodaje** – Strategija prodaje, planiranje prodaje i budžeta, organizacija prodaje, načini prodaje, tijek prodaje, obrada upita, realizacija, rukovođenje u prodaji, upravljanje vremenom i prostorom u prodaji, prodajni projekti, mjerenje učinka te kontrola i ocjenjivanje u prodaji.
- **Izrada poslovnih planova** – Pomoć u donošenju i kreiranju poslovnog plana, plana prodaje po prodajnim mjestima, prognoza poslovnih rezultata.

Areas of Support:

- **Help in Defining Strategic Business Guidelines** – help in defining basic long-term goals, adjustment of business activities, defining concepts and source of resources needed to achieve set goals.
- **Setup and Monitoring of Short-term and Long-term Business Goals** – adjustment of strategic guidelines to exact goal, activity plan for achievement of set goals, communication and adjustment of set goals to all levels of the organizational structure.
- **Organizational Structure** – examination of the elements of the organizational structure, work tasks and relationships within the company, creation of a new organizational structure or reorganization of the existing one, definition of work places and job descriptions, controlling measures, payroll systems and employee stimulation systems, operative help in establishing new departments.
- **Organization of Sales and Sales Processes** – sales strategy, sales planning and budgeting, sales flow and organization, enquiry processing, leadership in sales, time and space management in sales, sales projects, efficiency measurement, controlling and evaluation in sales.
- **Business Plan** – help in defining and creating the business plan, sales plans according to points of sale, sales result forecast.



Marketing savjetovanje

Marketing je proces koji je sastavljen od niza istovjetno važnih elemenata. Zanemarivanjem jednog i njih ili njihova neusklađenost može ugroziti ostvarivanje zacrtanih ciljeva ili umanjiti učinak poduzetih napora. Upravo iz tih razloga PUPPIS poslovno savjetovanje svojim klijentima nudi potpunu podršku u području marketinga upotpunjavajući osnovnu djelatnost marketing savjetovanja s uslugama provjerenih partnera kako bi konačni rezultat bio prepoznatljiv, snažan i uspješan brand.

Marketing Consulting

Marketing is a process that consists of a number of equally important elements. Neglecting one of them or their discrepancy can endanger the realization of set goals or diminish the effect of undertaken efforts. Exactly for those reasons, PUPPIS Business Consulting offers full support to its clients, in the field of marketing, by completing their core business of marketing consulting with services of trusted partners so that the end result would be a recognizable, strong and successful brand.

Područja podrške:

- **Istraživanje tržišta / valorizacija rezultata i prijedlog aktivnosti** – istraživanje stavova potrošača prema određenom proizvodu ili usluzi, istraživanje trendova, istraživanje konkurencije.
- **Izrada marketing strategija s akcijskim planom** – definiranje strateških marketing ciljeva, plana realizacije i načina ostvarenja, potpora pri realizaciji zadane marketing strategije kroz dugoročne i kratkoročne ciljeve.
- **Izrada marketing planova i plana oglašavanja** – situacijska analiza poslovanja, analiza konkurencije, SWOT analiza, definiranje marketing ciljeva, odabir kombinacija optimalnih medija prema poruci i budžetu te kreiranje media plana i marketing budžeta. Definiranje konkretnog akcijskog plana u kojemu su navedene sve marketing aktivnosti u tekućoj godini kao i termini izvršenja.
- **Osmišljavanje i organizacija promocija i prezentacija** – osmišljavanje koncepta događanja, rezerviranje prostora, cateringa, predavač, pozivnica, praćenje realizacije i odaziva.
- **Interna komunikacija** – komunikacija sa zaposlenicima, interne novine, uvođenje alata za poboljšanje interne komunikacije.
- **Koordinacija marketing aktivnosti** – koordinacija i komunikacija s dizajnerom, usmjeravanje i korekcija vizualnih rješenja, komunikacija prilagodbe na različite medije.
- **Odnosi s ključnim javnostima** – stvaranje i održavanje odnosa s potrošačima, lokalnom zajednicom, strukturama vlasti, dobavljačima. Definiranje ciljeva odnosa s javnošću, kreiranje događanja i aktivnosti koje će pomoći ostvarenju tih ciljeva.
- **Osmišljavanje marketing i promocijskih aktivnosti** – kreiranje koncepta za promocijske aktivnosti, nagradne igre, aktivnosti unapređenja prodaje kao i PR aktivnosti.
- **Izrada koncepata i kreiranje tekstova za različite marketing materijale** – osmišljavanje koncepata i kreiranje tekstualnih poruka za web stranice, brošure, oglase i ostala sredstva komunikacije u poduzeću.

Areas of support:

- **Market Research / Result Valorization and Activity Proposal** – research of consumer attitudes towards certain product or service, research of trends, research of competition.
- **Creation of Marketing Strategies with Action Plans** – definition of strategic marketing goals, realization of plans, support in the process of realization of the marketing strategy through short-term and long-term goals.
- **Creation of Marketing and Media Plans** – situation analysis of the business, competition analysis, SWOT analysis, definition of marketing goals, media plan and marketing budget as well as the definition of action plans. Creating action plans that include all marketing activities planned in the current year including deadlines.
- **Promotion and Presentation Organization** – conceptual creation of the event, reservation of the facilities, catering, lecturers, realization and monitoring.
- **Internal Communication** – communication with employees, internal newspaper, implementation of tools for improvement of internal communication.
- **Coordination of Marketing Activities** – coordination and communication with the designer, correction of visual solutions, communication of adjustment to different media.
- **Relations with Key Publics** – creation and maintenance of relationships with consumers, local community, government structures, suppliers. Defining public relations goals and creating events and activities to help achieve these goals.
- **Marketing and Promotional Activities** – creation of concepts for promotional activities, prize contests, sales improvement activities and PR activities.
- **Creation of Concepts and Text for Various Marketing Materials** – creation of concepts and text messages for web pages, brochures, advertisements and for other means of communication within a company.

“Ono što čujem, zaboravim.
Ono što vidim, zapamtim.
Ono što sâm napravim, razumijem.”
Konfucije

„I hear and I forget.
I see and I remember.
I do and I understand.“
Confucius

Poslovne edukacije

Istinski vjerujemo u ovu izreku stoga naše poslovno savjetovanje uvijek upotpunjujemo posebno skrojenim edukacijama za Vaše djelatnike. Poslovno savjetovanje nema koristi niti donosi rezultate ukoliko nije pravilno provedeno u praksi. Ovisno o temi, edukacija se može održavati u dvorani ali nerijetko se ona izvodi upravo na radnom mjestu djelatnika kako bi uistinu naučeno znali primijeniti.

Interaktivnu, praktično orijentiranu edukaciju provodimo samo za naše klijente jer na taj način možemo što specifičnije riješiti probleme u poslovanju i poboljšati poslovne rezultate.

Specifične teme edukacija se definiraju kao izravan odgovor na probleme koje se želi riješiti no područja edukacije se mogu svesti na:

Prodaja , Vođenje , Upravljanje projektima , Marketing

Održali smo preko 220 poslovnih edukacija širom Hrvatske te u BiH i Srbiji.

Business Education & Trainings

We truly believe in this saying therefore our business consulting is always completed by specially designed trainings and education for your employees. Business consulting is not useful and doesn't bring any results unless it is correctly implemented in day-to-day work. Depending on the topic, the education can take place in a conference hall, but it often takes place right in employees' workplace, so that they can correctly implement all acquired knowledge.

Interactive, practically oriented education is always followed through with the aim to solve business obstacles and improve business results. That's why we carefully put together seminar groups of similar problems / industries.

Specific education subjects are defined as a direct answer to problems that are trying to be solved, but can be narrowed down to the following fields:

Sales, Leadership, Project Management, and Marketing

We held over 220 business educations and trainings throughout Croatia, in Bosnia and Herzegovina and Serbia.

Najtraženiji seminari u protekloj godini:

Novi procesi u prodaji
Prodavač početnik
Osnove salonske prodaje I i II dio
Efikasno rješavanje reklamacija
Savjetodavna prodaja I i II dio
Efikasno prodajno pregovaranje
Superprodavač I i II dio
Poslovna prezentacija tvrtke
Marketing u službi prodaje I i II dio
Superstar I i II dio
Efikasna terenska prodaja I i II dio
Praćenje građevinskih projekata I i II dio
Efikasno vođenje ključnih kupaca
Poslovno planiranje I i II dio
Sastanak – prilika za unapređenje poslovanja I i II dio
Efikasno vođenje prodajnog tima I i II dio
Pravila poslovne prezentacije
Neverbalna komunikacija u službi prodaje
Motivacija prodavača I i II dio

Most Requested Seminars in the Previous Year:

New Processes in Sales
Beginner Salesman
Basics of Salon Sales Part I and II
Effective Complaint Solving
Advising Sales Part I and II
Efficient Sales Negotiations
Super Salesman Part I and II
Company Business Presentation
Marketing in the Service of Sales Part I and II
Superstar Part I and II
Effective Field Sales Part I and II
Construction Project Monitoring Part I and II
Efficient Key Account Management
Business Planning Part I and II
The Meeting – a Chance to Improve Business Part I and II
Effective Sales Team Leadership Part I and II
Rules of Business Presentation
Non-verbal Communication in the Service of Sales
Salesman Motivation Part I and II

Metodologija rada na edukacijama

KONCEPT EDUKACIJA

Svi programi edukacija su isključivo kreirani prema praktičnim primjerima i prodajnim iskustvima stručnih predavača. Prije svake edukacije detaljno se ispituju potrebe i očekivanja polaznika edukacija, te se definiraju pojedinačni ciljevi za svakog polaznika u koordinaciji sa njegovim nadređenim ili s njim osobno

PRAKSA NA EDUKACIJI

Svaka edukacija održava se interaktivno, polaznici su aktivni i na taj način je moguće kvalitetno održavati pažnju tijekom dužeg vremenskog perioda. Motivacija polaznika postiže se uključivanjem njihovih vlastitih relevantnih iskustava iz svakodnevnog života i rada i ispitivanjem potreba i očekivanja na početku i tijekom edukacije. Minimalno 70% programa edukacije strukturirano je kao iskustveno učenje koje nastaje kroz grupne rasprave, dijeljenjem iskustava i spoznaje, te povezivanjem svega upravo doživljenog i naučenog sa svakodnevnim poslovnim situacijama.

Pritom su aktivnosti tako kombinirane da sadržajem pokrivaju sva tri područja učenja (znanje, vještine i stavovi). Naši treneri koriste se raznovrsnom i suvremenom metodologijom, interaktivno koriste vizualna pomagala, služe se studijama slučaja, demonstracijama, simulacijama, snimanjem polaznika i analizom snimljenog materijala, igrama, video zapisima, igranjem uloga, metodama kritičnih incidenata, metodom višestrukog izbora, raspravama kao i raznim drugim metodologijama u svrhu postizanja što veće razine aktivnosti polaznika i potpunog ostvarenja obrazovnih ciljeva.

Our teaching methodology

EDUCATION CONCEPT

All our education programs are created after practical examples and our lecturers' sales experiences. Prior to each education we tend to examine our attendees' needs and expectations and to define individual goals for each attendee in cooperation with his/her superior or him/herself personally.

PRACTICAL EXPERIENCE IN PROFESSIONAL EDUCATION

All of our educations are interactive. Attendees are active during the educations and this interactive approach makes it possible for attendees to maintain focus and attention over longer periods of time. Attendees' motivation is achieved by including their personal experiences from everyday life and work and by examining their needs and expectations at the beginning and throughout the education. About 70% of the education's program is structured as experiential learning that happens through group discussions, sharing experiences and knowledge as well as through applying all of the experienced and learned in everyday business situations.

Our educations combine activities in the way that their content covers all three fields of study (knowledge, skills and attitudes). Our trainers use various and contemporary methods; they interactively use audiovisuals, case studies, demonstrations, simulations, taping attendees and analyzing recorded materials, games, video recordings, role-playing, critical incident techniques, multiple choice methods, discussions as well as other methods, aiming to achieve the highest level of attendees' activity and to realize all of the education's preset goals.



Organizacija poslovnih skupova

Prema Vašim željama i potrebama, naš mladi i stručni tim pruža cjelovitu i visokokvalitetnu podršku u pogledu profesionalnog planiranja, organizacije i realizacije stručnih i poslovnih skupova:

- kongresa
 - konferencija
 - simpozija
 - seminara
 - radionica
 - poslovnih sastanaka
- Pružamo visokoprofesionalnu uslugu prilikom organizacije i logistike cjelokupnog stručnog ili poslovnog skupa, od početne ideje do same realizacije
 - Pružamo marketinšku podršku za promicanje Vašeg stručnog skupa potencijalnim sudionicima i za ostvarenje bolje komunikacije.
 - Pružamo kreativnu podršku pri razvoju i unapređenju agende i programa stručnog ili poslovnog skupa, te tehničku podršku pri izradi profesionalne prezentacije, kao i osmišljavanje radionica za Vaše polaznike
 - Konstantno brinemo za Vaš budget
 - Stavljamo Vam na raspolaganje sve naše raspoložive resurse i cijeli naš tim stručnjaka, koji brinu i o najmanjem detalju kako bi Vaš skup protekao besprijekorno na opće zadovoljstvo Vas i Vaših sudionika

Stoga organizaciju Vaših stručnih i poslovnih skupova s povjerenjem prepustite u naše stručne ruke, a mi ćemo u potpunosti opravdati Vaše povjerenje, nadmašiti Vaša očekivanja i nastojati da Vaš stručni ili poslovni skup ostane dugotrajna lijepa uspomena Vašim sudionicima i poslovnim partnerima!

Meeting Management

According to your wishes and demands, our young and professional team offers a complete and high-quality assistance in professional planning, organization and realization of your meetings:

- Conferences
 - Conventions
 - Symposia
 - Seminars
 - Workshops
 - Corporate Meetings
- We provide highly professional service to our clients during all stages of meeting organization and logistics, from the initial concept to the actual realization
 - We provide marketing assistance in order to promote your meeting to potential attendees and for achieving better communication, including a specially designed promotional campaign
 - We provide creative assistance in developing and improving your meeting agenda and program, technical assistance in creating a professional presentation as well as assistance in suggesting workshops for your attendees
 - We take care of your budget and provide you with all of our available resources and our team of professionals
 - With regard to our business references and due to the fact that our company is the signatory of the Code of Business Ethics at the Croatian Chamber of Economy (CEE)

We aim to exceed your expectations and satisfy your needs and desires, making your meeting a long-lasting memorable experience to your attendees, guests and business partners!

Organizacija događanja

Naš stručni tim uvažava sve Vaše zahtjeve i surađuje sa Vama kako bismo osmislili savršeni i originalni koncept te realizirali event za pamćenje, bilo da se radi o:

- promociji novog proizvoda
- otvorenju prodajnog mjesta
- prodajnoj ili tehničkoj prezentaciji
- godišnjici tvrtke
- godišnjem okupljanju kupaca
- road show-u
- press konferenciji
- izložbi

Zašto povjeriti organizaciju eventa našem timu?

Naš je cilj kreirati event koji bi zadovoljio Vaše želje i potrebe te nadmašio očekivanja Vas kao organizatora i svih uzvanika, uz poseban naglasak na poruku Vašeg eventa. Uz stručnu asistenciju našeg iskusnog tima postići ćete sljedeće:

- **maksimalnu efikasnost** u prenošenju **ključne poruke** Vašoj publici uz dobro osmišljenu prezentacijsku strategiju putem prezentacijskih tehnika
- pronalazak **idealnog mjesta** i stvaranje **savršene atmosfere** koja će pridonijeti da Vaša poruka ostavi snažan dojam na Vaše uzvanike i kupce
- **besprijekornu produkciju** eventa uz savršeni plan, najnoviju tehnologiju, specijalne efekte i tehničare
- **komunikaciju** poruke eventa u **medijima** (PR asistencija, grafička priprema i print dizajn, website, newsletter)
- **uštedu** Vašeg **novca, vremena** i ljudskih **resursa**
- da pozitivno **iznenadite** svoje uzvanike i **nadmašite** njihova **očekivanja**
- da se Vaše **ulaganje** u event **višestruko isplati**

Event Management

Our professional team takes into consideration all of your demands and cooperates with you in order to develop an original and perfect concept and to create a memorable event, which can be a:

- Product Launch
- Store Opening
- Sales or Technical Presentation
- Company Anniversary
- Annual Gathering of Buyers or Distributors
- Road Show
- Press Conference
- Exhibition

Why Choose Our Team for Your Event Organization?

It is our goal to create an event that would satisfy your demands and wishes, exceed both your and your attendees' expectations, while continually highlighting your message. With the professional assistance of our experienced team you will achieve the following:

- **Maximum efficiency** in delivering your **key message** to your audience by means of a well developed presentation strategy
- Find the **right environment** and create the **perfect atmosphere** that will contribute in delivering your message with the greatest impact
- A **flawless event production** with an excellent plan, latest technology, special effects and technicians
- **Communicate** your event **message** and interact with the **media** (PR assistance, prepress and print design, website, newsletter)
- **Save** your **money, time** and human **resources**
- **Surprise** your attendees and **exceed** their **expectations**
- Generate a **positive return on investment** of your event

Incentivi & Team Building

Zašto organizirati incentive?

Profesionalno organizirano poticajno putovanje (incentive) za Vaše najvrijednije zaposlenike odlično je ako ne i najbolje sredstvo motivacije usmjereno poboljšanju prodaje i ispunjenju plana. Za Vaše najvjernije klijente i distributere, poticajno putovanje (incentive) značiti će posebno priznanje.

Zašto organizirati team building?

Uspješan tim zajedničkim radom postiže puno bolje rezultate nego što je moguće postići individualno. Kroz razne team building aktivnosti Vaši će zaposlenici razviti osjećaj pripadnosti timu, poboljšati će komunikaciju, razviti će bolje međuljudske odnose te će biti više motivirani za rad, što će se naposljetku pozitivno odraziti na Vaše poslovanje.

Zašto povjeriti organizaciju incentiva i team buildinga našem timu?

Naš će tim, na temelju Vaših želja i potreba te našega iskustva i poznavanja destinacije, razviti detaljnu ponudu koja uključuje sljedeće usluge:

- idejni koncept sukladno Vašim specifičnim potrebama
- detaljan plan puta i prijedlog aktivnosti
- prijedlog i rezervacija hotelskog smještaja u provjerenim objektima s mogućnosti zajedničkog posjeta hotelskom objektu u fazi planiranja
- organizaciju transfera u destinaciji te organizaciju izleta s mogućnosti posjeta kulturnim manifestacijama
- grafičku pripremu, tisak i podjelu tiskanih materijala
- PR asistenciju
- prijedlog i pripremu poklona za sudionike

Incentives & Team Building

Why organize an Incentive?

A professionally organized Incentive can be one of the best motivators for your most diligent and deserving employees in order to improve sales, achieve higher performance and reach targets. An Incentive will represent a special acknowledgement for your most valuable clients and distributors.

Why organize a Team Building?

A successful team working together achieves much better results than could be achieved individually. Through various Team Building activities your employees will develop a sense of belonging to the team. They will improve communication, strengthen relationships and will be better motivated, all of which will result in a positive impact on your business.

Why choose our team for your Incentive and Team Building organization?

Based on your needs and wishes as well as on our experience and destination knowledge, our team will develop a detailed proposal which will include the following services:

- a concept proposal according to your specific needs
- a detailed travel plan
- hotel proposal and booking, with the possibility of evaluating the facility together with the client during the planning phase
- detailed proposal of all activities
- transfer and trip organization at destination
- prepress, print and distribution of printed materials
- PR assistance
- proposal and preparation of gifts for your attendees



Čvrsto vjerujući da savršenstvo leži u najsitnijim detaljima, pobrinuti ćemo se za svaki Vaš korak kako prije putovanja, kroz detaljno planiranje puta i aktivnosti, tako i za vrijeme putovanja, kako biste Vi, Vaši zaposlenici, klijenti i distributeri proživjeli vesele i nezaboravne trenutke na originalnom incentivu ili team buildingu.

Strongly believing that perfection lies in the tiniest details, we will take care of every single step on your Incentive or Team Building, both before your journey, through a detailed travel and activity plan, and during your journey, in order to deliver joyful and memorable moments to you and to your employees, clients and distributors.

Tajno kupovanje

Mystery Shopping ili tajno kupovanje je poslovni alat kojim se tvrtke služe kako bi mjerile i kontrolirale kvalitetu usluge ili jednostavno prikupile konkretne informacije vezane uz proizvode ili usluge.

Mystery Shopping provodi Mystery Shopper odnosno obučeni tajni kupac, koji se pretvara da je "običan" kupac te prema unaprijed definiranim parametrima objektivno mjeri kvalitetu usluge i odnos prodajnog osoblja prema kupcima. Nakon provedenog Mystery Shoppinga, tajni kupac podnosi izvješće i daje povratne informacije o svom iskustvu.

Kroz Mystery Shopping tvrtke imaju priliku doznati kako kupci doživljavaju iskustvo kupnje njihovog proizvoda ili korištenja njihovih usluga, odnosno upoznati se sa stvarnim stanjem na terenu. Tvrtke se također mogu poslužiti alatom Mystery Shoppinga kako bi provjerile konkurenciju na tržištu.

Mystery Shopping

Mystery Shopping is a business tool used by companies in order to measure and control the quality of service or just to collect specific information related to products or services.

Mystery Shopping is conducted by a mystery shopper, who pretends to be an „ordinary“ customer. According to preset parameters, the mystery shopper measures objectively the quality of service and the attitude of sales personnel towards customers. The mystery shopper then files a report and gives feedback about his/her experience.

Mystery Shopping is an excellent opportunity for companies to find out the customer's experience when buying their products or using their services. Companies also use the Mystery Shopping tool to check out their competition on the market.

Kada se provodi Mystery Shopping?

Mystery Shopping je alat za kojim je potrebno posegnuti kada se želi:

- doznati na koji način kupci doživljavaju kupnju proizvoda ili korištenje usluge, odnosno kakvo je njihovo cjelokupno iskustvo s tvrtkom
- ispitati situaciju na terenu
- unaprijediti kvalitetu usluge
- unaprijediti prodaju i povećati profit
- motivirati djelatnike i procijeniti njihovo zadovoljstvo
- ocijeniti da li djelatnici poštuju standarde tvrtke
- ocijeniti zadovoljstvo kupaca
- provjeriti kvalitetu usluge konkurencije

Tko se koristi Mystery Shoppingom?

Kao poznat i učinkovit poslovni alat, Mystery Shopping se koristi u gotovo svim gospodarskim granama:

- maloprodaji (trgovački lanci te prodavaonice prehrambenih artikala, odjeće, obuće, sportske opreme, tehnike kao i bezinske postaje, ljekarne, zlatarnice, i dr.)
- ugostiteljstvu (fast food restorani, slow food restorani, restorani u franšizi,...)
- hotelijerstvu (hoteli, kampovi, apartmani,...)
- financijskim institucijama (banke, štedionice, osiguravajuća društva,...)
- automobilskoj industriji (auto saloni i servisi automobila, rent-a-car,...)
- ostalim uslužnim tvrtkama (kina, zračne luke, avio kompanije, kurirske službe, wellness centri, call centri, telekomi, ...)

When to Use Mystery Shopping?

Mystery Shopping is a tool which should be used when a company wishes to:

- Find out their customers' experience when buying products or using services
- Check out the situation on the field
- Improve the quality of service
- Improve sales and increase profits
- Motivate employees and measure their satisfaction
- Evaluate if employees respect the company's standards
- Measure customer satisfaction
- Check out the competition

Who uses Mystery Shopping?

Being a well-known and useful business tool, Mystery Shopping is used in almost all industries:

- Retail (supermarkets, grocery stores and other stores: clothing, shoes, sport gear, hardware as well as gas stations, drug-stores, pharmacies, jewelry shops, ...)
- Food & beverage (fast food and fine dining, franchised restaurants, ...)
- Accommodation (hotels, camps, apartments, ...)
- Financial institutions (banks, insurance companies, ...)
- Car industry (car salons, car repair and maintenance shops, car rentals, ...)
- Other service companies (movie theatres, airports, airlines, courier services, wellness centers, call centers, telecoms, ...)

Jeste li znali?

- kada lokacija, cijena i asortiman proizvoda više nisu jedinstveni, upravo je usluga ključ uspjeha ili neuspjeha
- 10 x je skuplje pridobiti novog kupca nego zadržati postojećeg
- jedan će nezadovoljni kupac svoje nezadovoljstvo podijeliti s još najmanje 5 drugih ljudi
- većina nezadovoljnih kupaca neće se žaliti, već se neće više vratiti

Izvor: MSPA Europe – Mystery Shopping Providers Association Europe

Did You Know?

- When location, pricing and product assortment are no longer unique, service is often the key to success or failure
- It costs 10x more to attract a new customer than to keep an existing one
- One unhappy customer will share his/her negative experience with at least 5 more people
- Most of the unhappy customers will not complain, they will just never come back

Source: MSPA Europe – Mystery Shopping Providers Association Europe

Metode Mystery Shoppinga

Metode provođenja Mystery Shoppinga najviše ovise o zadanom cilju i uključuju:

- Mystery Shopping – radi se o osobnim posjetama tajnih kupaca maloprodajnim trgovinama, financijskim institucijama, hotelskim objektima, ugostiteljskim objektima, franšizantima, i dr.
- Telephone Mystery Shopping (tajno kupovanje putem telefona) – radi se o telefonskim pozivima tajnih kupaca upućenim call centrima ili službama za korisnike.
- Online Mystery Shopping (tajno kupovanje putem Interneta) – tajni kupac ocjenjuje svoje iskustvo pri kupnji proizvoda (web shop) ili rezervaciji karata putem Interneta.
- Mystery E-mail (tajni e-mail) – ovom metodom se može provjeriti koliko je pojedina tvrtka ažurna kod odgovaranja na e-maileve te da li je sadržaj dostavljenog odgovora u potpunosti zadovoljavajući.
- Benchmarking Mystery Shopping - podrazumijeva mjerenje kvalitete usluge konkurenata, te ispitivanje njihove ponude i cijena.
- Purchase & Return Mystery Shopping (kupljeno i vraćeno) – tajni kupac vraća kupljeni proizvod te pritom ocjenjuje brzinu i kvalitetu rješavanja reklamacije.
- B2B Mystery Shopping (Business to Business tajno kupovanje) – iako je Mystery Shopping poslovni alat tradicionalno okrenut krajnjem kupcu, koristi se i u B2B sektoru u svrhu objektivnog mjerenja razine usluge, jer je dobar poslovni odnos često važniji od cijene. U ovom se slučaju tajni kupci predstavljaju kao tvrtke koje žele kupiti proizvode ili koristiti usluge tvrtke naručitelja Mystery Shoppinga.

Mystery Shopping Methods

Mystery shopping methods depend mostly on the final goal and include the following:

- Mystery Shopping – mystery shoppers' personal visits to retail stores, financial institutions, hotels, restaurants, franchises, etc.
- Telephone Mystery Shopping – mystery shoppers' telephone calls to call centers or customer service centers.
- Online Mystery Shopping – the mystery shopper evaluates his/her experience when purchasing products through web shops or booking tickets online.
- Mystery E-mail – this method helps to measure the time a company takes to reply to e-mails as well as to evaluate if the content of e-mails is acceptable.
- Benchmarking Mystery Shopping – evaluates the quality of service of the competition as well as their offer and prices.
- Purchase & Return Mystery Shopping – the mystery shopper returns a purchased product and evaluates how quickly and efficiently the complaint was solved.
- B2B Mystery Shopping (Business to Business) – even though mystery shopping is a tool primarily oriented towards end customers, it is frequently used in the B2B industry in order to objectively measure the quality of service. In fact, a good business relationship is often more important than the price itself. In this case, mystery shoppers act as companies willing to purchase products or use services of the company that ordered Mystery Shopping.

3. Reference References

Referentna lista klijenata: / Clients reference list:

Ambienta-dizajn d.o.o.	Zagreb	Keramika Modus d.o.o.	Vojnić
Arkada-trgovine d.o.o.	Rijeka	Kodrić-silex d.o.o.	Zagreb
Art deco d.o.o.	BiH/Banja Luka	Kopin d.o.o.	Rijeka
Art deco design d.o.o.	Srbija/ Novi Beograd	Libor d.o.o.	Rijeka
Bramac d.o.o.	Zagreb	Locatel d.o.o.	Zagreb
Crovex d.o.o.	Kastav	LUK d.o.o.	BiH/Sarajevo
Damico d.o.o.	Rijeka	Opeka d.o.o.	Osijek
Denia d.o.o.	Umag	PIK d.d.	Rijeka
Elektrometal d.o.o.	Poreč	AGROLIBURNIA	Matulji
Exco d.o.o.	Sisak	RAI d.o.o.	Rijeka
Formator d.o.o.	Kukuljanovo	Razbor d.o.o.	Zagreb
Geberit prodaja d.o.o.	Zagreb	Rigips Hrvatska	Zagreb
Gratis d.o.o.	Tinjan	Riviera dekor d.o.o.	Matulji
HAIN Istra d.o.o.	Buje	Rudan d.o.o.	Žminj
Holcim Hrvatska d.o.o.	Koromačno	RVRM d.o.o.	Matulji
Istraplin	Poreč	Schiedel d.o.o.	Golubovec
ITV-Murexin d.o.o.	Raša	Schiedel d.o.o.	BiH/Ilijaš
Jadran-impex d.o.o.	Kastav	Schiedel d.o.o.	Srbija/Beograd
Jadran motor d.o.o.	Rijeka	Špina d.o.o.	Poreč
Jadran OIE	Rijeka	Špina XXL d.o.o.	Dugopolje
Jasmin maziva d.o.o.	Rijeka	Veja Histria d.o.o.	Rijeka
		Web Studio d.o.o.	Rijeka

Rezultati Mystery Shoppinga

Finalni rezultati dobiveni primjenom Mystery Shoppinga omogućuju tvrtkama:

- prepoznavanje segmenata u kojima je zaposlenicima potrebna dodatna edukacija
- dodatno motiviranje zaposlenika
- povećanje zadovoljstva svojih kupaca
- unaprijeđenje poslovanja i prodaje, što u konačnici vodi do rasta profita

Mystery Shopping pruža idealan alat za kontrolu učinka edukacije, učinkovitosti pružanja usluge, kao i efekata promotivnih akcija.

PUPPIS poslovno savjetovanje pruža uslugu Mystery Shoppinga koja se temelji na direktnim posljedicama prijašnjih koraka: savjetovanja i edukacije, čime se točno valoriziraju i ocjenjuju napori učinjeni u proteklom razdoblju, jer je svaka poduzeta aktivnost učinkovita samo onoliko koliko je dobar krajnji rezultat!

Rezultati Mystery Shoppinga

The Mystery Shopping final results help companies to:

- Recognize all the areas in which employees need further education and trainings
- Motivate employees
- Increase customer satisfaction
- Improve their business activity and overall sales, which directly lead to increase in profits

Mystery Shopping represents an ideal tool for the control of education and training efficiency, effectiveness in providing services, as well as effects of promotional activities.

PUPPIS Business Consulting provides a thorough Mystery Shopping service, which is based on a direct outcome of previously undertaken steps: consulting and education. In this way, all previous efforts are evaluated and estimated, as each undertaken activity is effective only as good as its final results are!



PUPPIS

Poslovni seminari / Business Trainings





PUPPIS

PUPPIS d.o.o. poslovno savjetovanje

Osječka 39, 51000 Rijeka

T: + 385 51 632 576

F: + 385 51 632 579

info@puppis.hr

www.puppis.hr