



Zagreb, 13. veljače 2014.

Poštovani,

banke i drugi pružatelji financijskih usluga za mala i srednja poduzeća u cijelom svijetu sve više su svjesni da će njihova profitabilnost u budućnosti uvelike ovisiti o razumijevanju potreba za financiranjem i razvoju adekvatnih proizvoda namijenjenih malim i srednjim poduzećima. U Europi i SAD-u značajan udio u dobiti najvećih banaka nastaje upravo u segmentu malih i srednjih poduzeća. Pritisci na globalnoj razini utječu na promjenu tržišnih uvjeta - velike korporacije se restrukturiraju kako bi ostale konkurentne na međunarodnom tržištu, a „zdravi“ segment klijenata iz redova malih i srednjih poduzeća bilježi rast ekonomske aktivnosti i zaposlenosti – i u razvijenim zemljama kao što je Velika Britanija, i u mladim gospodarstvima koja pokušavaju slijediti taj put, kao što je Hrvatska.

Prema Izvješću o malim i srednjim poduzećima u Hrvatskoj¹ – 2013 (www.cepor.hr), mala i srednja poduzeća imaju značajan udio u ukupnom prihodu Hrvatske (51%), a za razliku od srednjih poduzeća koja u 2012. godini bilježe pad zaposlenosti od 6,2% i velikih poduzeća u kojima zaposlenost opada za 4,8%, jedino mala poduzeća bilježe porast zaposlenosti (5,3%). Sektor rastućih malih i srednjih poduzeća koja se sustavno razvijaju, profesionaliziraju i izgrađuju svoju konkurentnost bit će u budućnosti pokretač ekonomskog razvoja u mnogim zemljama.

U posljednjih 15 godina International Consultants for Entrepreneurship and Enterprise – ICE pod vodstvom Dinah Bennet usko surađuje s bankarskim sektorom u Velikoj Britaniji i diljem svijeta, na boljem razumijevanju potreba malih i srednjih poduzeća, i unapređenju kompetencija i kapaciteta predstavnika bankarskog sektora za razvoj efektivnih poslovnih modela prilagođenih potrebama tog tržišnog segmenta. Pristup se temelji na pretpostavci da financijske usluge namijenjene malim i srednjim poduzećima mogu biti profitabilne tek ukoliko banke i njihovi predstavnici imaju jasnu sliku razvoja poduzetničkog procesa iz perspektive poduzetnika. Banke trebaju biti u mogućnosti pokazati svoj doprinos u razvoju poslovanja malih i srednjih poduzeća ako se žele diferencirati od konkurenata. Ovo iskustvo pretočeno je u izuzetno uspješan edukativni program **Izgradnja i**

¹ Izmjenama i dopunama Zakona o poticanju razvoja malih i srednjih poduzeća u Hrvatskoj iz svibnja 2012. godine kategorizacija veličine poduzetnika u ovom Zakonu usklađena je s kriterijima koje primjenjuje EU: **mikro subjekti** su fizičke i pravne osobe koje prosječno godišnje zapošljavaju manje od 10 radnika, ostvaruju ukupni godišnji prihod u protivrijednosti do 2.000.000,00 EUR, odnosno imaju vrijednost dugotrajne imovine u protivrijednosti do 2.000.000,00 EUR; **mali subjekti** su fizičke i pravne osobe koje: prosječno godišnje zapošljavaju manje od 50 radnika, ostvaruju ukupni godišnji prihod u protivrijednosti do 10.000.000,00 EUR ili imaju zbroj bilance ako su obveznici poreza na dobit, odnosno imaju dugotrajnu imovinu ako su obveznici poreza na dohodak, u protivrijednosti do 10.000.000,00 EUR; **srednji subjekti** su fizičke i pravne osobe koje: prosječno godišnje zapošljavaju između 50 i 249 radnika ostvaruju ukupni godišnji prihod u protivrijednosti od 10.000.000,00 EUR do 50.000.000,00 EUR ili imaju zbroj bilance ako su obveznici poreza na dobit, odnosno imaju dugotrajnu imovinu ako su obveznici poreza na dohodak, u protivrijednosti od 10.000.000,00 EUR do 43.000.000,00 EUR.

upravljanje odnosom s premium klijentima iz sektora malih i srednjih poduzeća, koji je prošlo više od 4.000 predstavnika bankarskih institucija u nekoliko zemalja svijeta.

U suradnji s Dinah Bennet i ICE Consultants, CEPOR provodi edukativni program **Izgradnja i upravljanje odnosom s premium klijentima iz sektora malih i srednjih poduzeća** u Hrvatskoj. Program je namijenjen predstavnicima bankarskog sektora koji aktivno sudjeluju u definiranju odnosa i ponude proizvoda i uvjeta financiranja namijenjenih malim i srednjim poduzećima kao i onima koji sudjeluju u procesu donošenja odluka prilikom sklapanja poslovnog odnosa.

Program je komplementaran postojećim treninzima interne edukacije banaka te je fokusiran na kritičan odnos između bankara i vlasnika / *managera* poduzeća uz stavljanje naglaska na pristupe u izgradnji odnosa koji će biti obostrano korisni. Ovaj pristup u edukaciji predstavnika bankarskog sektora razvijen je 1990-ih, i od tada je prilagođen i primijenjen u poslovanju vodećih banaka u Europi, Australiji, istočnoj i zapadnoj Africi i Aziji.

Edukativni program bit će realiziran 6. ožujka 2014. godine, od 10-15 sati u velikoj dvorani Ekonomskog instituta u Zagrebu.

Za sve dodatne informacije, kao i potvrdu sudjelovanja (uz popunjenu prijavnicu) možete nas kontaktirati na e-mail malpeza@cepor.hr ili telefon 01/2305-363 / mobitel 098 79 4146.

Zahvaljujem na odazivu i suradnji.



dr.sc. Mirela Alpeza
direktorica

Radionica za predstavnike financijskih institucija na temu

Izgradnja i upravljanje odnosom s *premium* klijentima iz sektora malih i srednjih poduzeća

četvrtak, 6. ožujka 2014. godine, od 10 – 15 sati
velika dvorana Ekonomskog instituta Zagreb, Trg J.F. Kennedyja 7

Cilj radionice je osigurati uvid i smjernice za razvoj konkurentnih programa financiranja malih i srednjih poduzeća temeljenih na razumijevanju i izgradnji efektivnih odnosa s premium klijentima iz segmenta malih i srednjih poduzeća.

Radionica **Izgradnja i upravljanje odnosom s *premium* klijentima iz sektora malih i srednjih poduzeća** dio je cjelovitog edukativnog programa u ponudi CEPORa čiji je cilj omogućiti predstavnicima financijskog sektora:

- Profiliranje malih i srednjih poduzeća i jasno razumijevanje kriterija za identifikaciju zdravih klijenata
- Razumijevanje procesa segmentacije unutar sektora malih i srednjih poduzeća, s ključnim naglaskom na razumijevanje različitosti i posebnih potreba žena poduzetnica
- Razumijevanje procesa razvoja poduzetničkog pothvata i ključnih faktora koji utječu na promjene u samostalno vođenim poduzetničkim pothvatima
- Identifikaciju prepreka rastu i razvoju poduzeća
- Razumijevanje uloge vlasnika i *managera* poduzeća i kompleksnost poduzetničke osobnosti koja utječe na njihov stil upravljanja i odnose s ključnim dionicima u okruženju, uključujući banke
- Kreiranje profesionalnih odnosa s poduzetnicima, temeljenih na empatiji, povjerenju i zaštiti poslovnih informacija.

Kroz primjenu efektivnog pristupa u strateškom upravljanju odnosima s klijentima iz sektora malih i srednjih poduzeća, program će omogućiti sudionicima ostvarivanje sljedećih komercijalnih ciljeva:

- bolju kapitalizaciju odnosa s postojećom bazom klijenata
- veću produktivnost u radu s klijentima iz sektora malih i srednjih poduzeća
- kvalitetniju procjenu klijenata kod donošenja odluke o dodjeli kredita
- širenje baze klijenata kroz privlačenje novih, kvalitetnih klijenata
- povećanje sposobnosti kompetentnog savjetovanja klijenata te utjecaj na uspješniju realizaciju njihovog tržišnog potencijala
- povećanje stope uspješnosti klijenata kroz izbjegavanje loših odluka koje mogu rezultirati gubitkom za klijenta
- povećanje prihoda kroz bolje razumijevanje poslovanja klijenata i njihovih potreba.

Program je komplementaran postojećim treninzima interne edukacije koje osiguravaju banke za svoje zaposlenike koji stavljaju fokus na analizu rizika i procjenu komercijalnih uvjeta kreditiranja jer je fokusiran na kritičan odnos između bankara i vlasnika / *managera* malog i srednjeg poduzeća, te naglašava pristupe u izgradnji odnosa koji su obostrano važni i korisni.

Cijena sudjelovanja na radionici: 1.680,00 kn

Cijena za rane uplate kotizacije do 24. veljače 2014.: 1.500,00 kn

Popust od 10% odobrava se za sudjelovanje dvije i više osoba iz iste institucije.

CEPOR nije obveznik PDV-a.

Cijena uključuje: sudjelovanje na radionici, radne materijale, osvježenje u pauzi i ručak.

Napomena: radionica će se održati na engleskom jeziku.

Organizator: **CEPOR – Centar za politiku razvoja malih i srednjih poduzeća i poduzetništva** (www.cepor.hr), neovisni policy centar koji se bavi problematikom malih i srednjih poduzeća u Hrvatskoj. CEPOR je osnovan 2001. godine na temelju sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Instituta Otvoreno društvo Hrvatska. Misija CEPORa je utjecati na javno-političko okruženje naglašavajući ulogu poduzetništva, te malih i srednjih poduzeća na razvoj gospodarstva Hrvatske. CEPOR želi doprinijeti oblikovanju poduzetničke kulture, te stvaranju stimulativnog institucionalnog i regulatornog okvira za poduzetničko djelovanje.

Predavač: **Dinah Bennet** (CV u prilogu) dugogodišnja konzultantica u području sektora malih i srednjih poduzeća i poduzetništva diljem svijeta. Osnivačica je i direktorica konzultantskog poduzeća International Consultants for Entrepreneurship and Enterprise (www.consult-ice.com), u kojem, zajedno sa timom međunarodnih konzultanata, priprema i implementira poslovne i poduzetničke razvojne programe na međunarodnoj razini, često u suradnji s organizacijama kao što su UN, Međunarodna organizacija rada i British Council. U 2005. godini Dinah Bennet je osvojila Kraljičinu nagradu za podršku razvoja poduzetništva, a 2007. godine dobila je nagradu koju dodjeljuje Konfederacija britanske industrije (Confederation of British Industry) za izvanredni doprinos u promociji poduzetništva.