

## PERAKENDE TRENDLERİ

**Nurdan TMBEK  
TEKEOĞLU**  
nurdan.tumbek@gmail.com



### Shawn Achor: Mutsuz alışanlar verimliliği yüzde 31 düşürür

**Amerikan** Halkla İlişkiler Derneği PRSA'in The Public Relations Strategist isimli dergisini incelerken gözüm, Happiness Advantage isimli kitabın yazarı ve kurduğu Good Think isimli firma ve Harvard'da on yılı aşkın verdiği derslerle çok konuşulan ve tartışılan Shawn Achor'un röportajına takıldı. Mutsuz alışanlar verimliliği %31 düşürür diyen Achor, alışanlar veya satış ekibi daha pozitif ve mutlu olduğu takdirde satışların %37 arttığını tespit etmiş. Őirket ortaklarının veya üst düzey yöneticilerin bu konuya önem vermesi gerektiğini anlatan Achor, verimlilik veya satışta % 5'lik bir artışın milyonlarca dolarlık bir değer de beraberinde getireceğini göz ardı etmemeleri gerektiğinin altını çiziyor. Yaptıkları alışan memnuniyeti ve mutluluğu çalışmalarında bir çalışanın başansını 3 faktöre bağlamış: Yımsarlık düzeyi, işyerinde hissettikleri sosyal destek, stresli yönetmedeki kabiliyetleri. Peki bir çalışanın mutlu bir işyeri yaratmada hiç sorumluluğu yok mu? Elbette var. Psikolog Achor, kişinin mutluluğunun yüzde 10'unun dış dünyadaki gelişmelerden kaynaklandığını, yüzde 90'ının ise beynimizi dünyayı nasıl yorumlayacağına dair nasıl eğittiğimizle ilgili olduğuna dikkatimizi çekiyor. Aslında, mutluluk kişilerin kendi sorumluluğunda. Tabii ki Őirketler eğitimler ve ynlen-dirmeler ile kişilerin mutluluğu, pozitivizmi ve başarıyı yakalamasında yardımcı olabilir.

Reiki, NLP.....

Pozitif düşünmeyi öğreten nice öğreti ortaya ıktı. Őirketler personeline bu öğretileri aktarıyor. Ben de daha önce alıştığım Őirketlerde Cengiz Eren başta olmak üzere birçok eğitimci çalışmışım. Eğer Őirketler pozitif düşüncenin gücünü, mutluluğu ve olumlu düşünceyi çalışanlarına aktarabilirse o zaman Őirketlerin başansı da artıyor. Aksi takdirde elemanlarınız başka işyerine gidiyor ve siz de arkasından baka kalıyorsunuz. Pozitif bakış açısının en tepeden en aşağıya bir değer olarak kabul edilmesi gerekiyor. Toplantılara suçlamalar ve baskı ile değil, takdirle ve motivasyon ile başlamak gerekiyor. Yazarıımız American Express'te toplantılara teşekkür ile başlandığını anlatıyor. Ben de geçmiş yıllara döndüm ve Ritz Carlton'da her sabah yaptığımız toplantılarda dünyanın dört bir köşesindeki otellerden birindeki bir başarı hikayesini anlatarak, işlere bir giriş yaptığımızı hatırladım. Aynı Őekilde eski CEO'muz Dr. Krber her İstanbul'a geldiğinde kendisine hazırladığım program ve toplantılardan memnuniyet duyup duymadığını bana sorardı. alışanını mutlu etmeye çalışırdı.

Önümüzdeki kriz dolu yıllar dünyanın bu konulara daha çok eğilmesine neden olacak. Mutlu günler dileğiyle...