

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Zaufanie w biznesie

Rafał Towalski

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
4 kwietnia 2023 r.



SGH
Szkoła Główna
Handlowa
w Warszawie

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

Z czym kojarzy się Tobie zaufanie?



www.menti.com
7919 3267

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2

Komu można zaufać?

www.menti.com
7919 3267



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

3

Dlaczego warto ufać?

www.menti.com
1535 5575



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

4

Zaufanie w biznesie


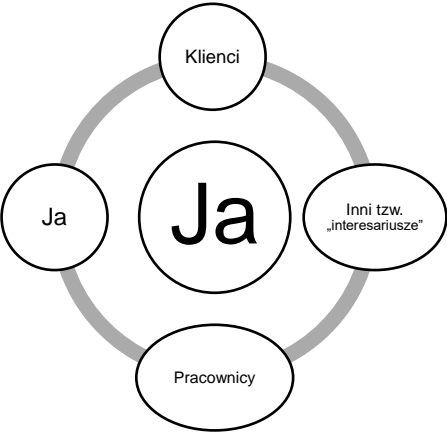


Zaufanie w biznesie jest tak samo ważne jak zaufanie w życiu prywatnym.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

5

Strony zaufania w biznesie

Klienci

Ja

Ja

Inni tzw. „interesariusze”

Pracownicy

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

6

Cechy zaufania



| | |
|-----------------------|-----------------|
| życzliwość | uczciwość |
| wiedza i umiejętności | przewidywalność |

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

7

Zaufanie do samego siebie



*...Kiedy ufam sobie to moja samoocena jest wyższa.
Staję się bardziej pewna siebie....*



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

8

Zaufanie w relacjach z klientami



...Zaufanie do konkretnej firmy może wpływać na decyzje konsumentów, na wybór konkretnego produktu czy usługi na rynku...

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

9

Zaufanie w relacjach z klientami i pozostałymi interesariuszami



- bądź otwarty na komunikację
- bądź odpowiedzialny
- bądź transparentny
- bądź konsekwentny

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

10

Zaufanie w relacjach z pracownikami



...nie umiałabym współpracować z ludźmi, którym nie ufam....

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

11


Zaufanie w relacjach z pracownikami



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

12






Co zrobić by inni nam ufali?
Jak zaufać innym?

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

13

Komu udzielić pożyczki?

1535 5575



shutterstock.com - 356294158

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

14

A gdybyście wiedzieli, że...




EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

15

...komu udzielibyście pożyczki?



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

16

Czy łatwo zdobyć informację?




EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

17

Co zrobić gdy nie możemy zdobyć informacji?



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

18

Czy łatwo jest stworzyć umowę?




EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

19

Te wszystkie koszty to...



koszty transakcyjne czyli koszty zawarcia i realizacji transakcji, które obejmują wydatki (np. transport) i inne nakłady (np. poświęcony czas)

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

20

Jak obniżyć koszty transakcyjne?



21

Rola zaufania



Zaufanie obniża koszty transakcyjne.
Gdy brakuje zaufania, tworzymy skomplikowane zasady.

22

Z jakich „materiałów” buduje się zaufanie?



- reputacja
- osiągnięcia
- wygląd
- otoczenie
- obowiązujące reguły

23

Reputacja



Sposób postrzegania firmy/ ogólne nastawienie do firmy

24

Osiągnięcia



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

25

Wygląd



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

26

Otoczenie



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

27

Obowiązujące reguły



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

28

Czas na konkurs...



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

29

Zaufanie

Zrodzone z emocji, oparte na wiedzy.



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

30



Dziękuję bardzo !!!

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL