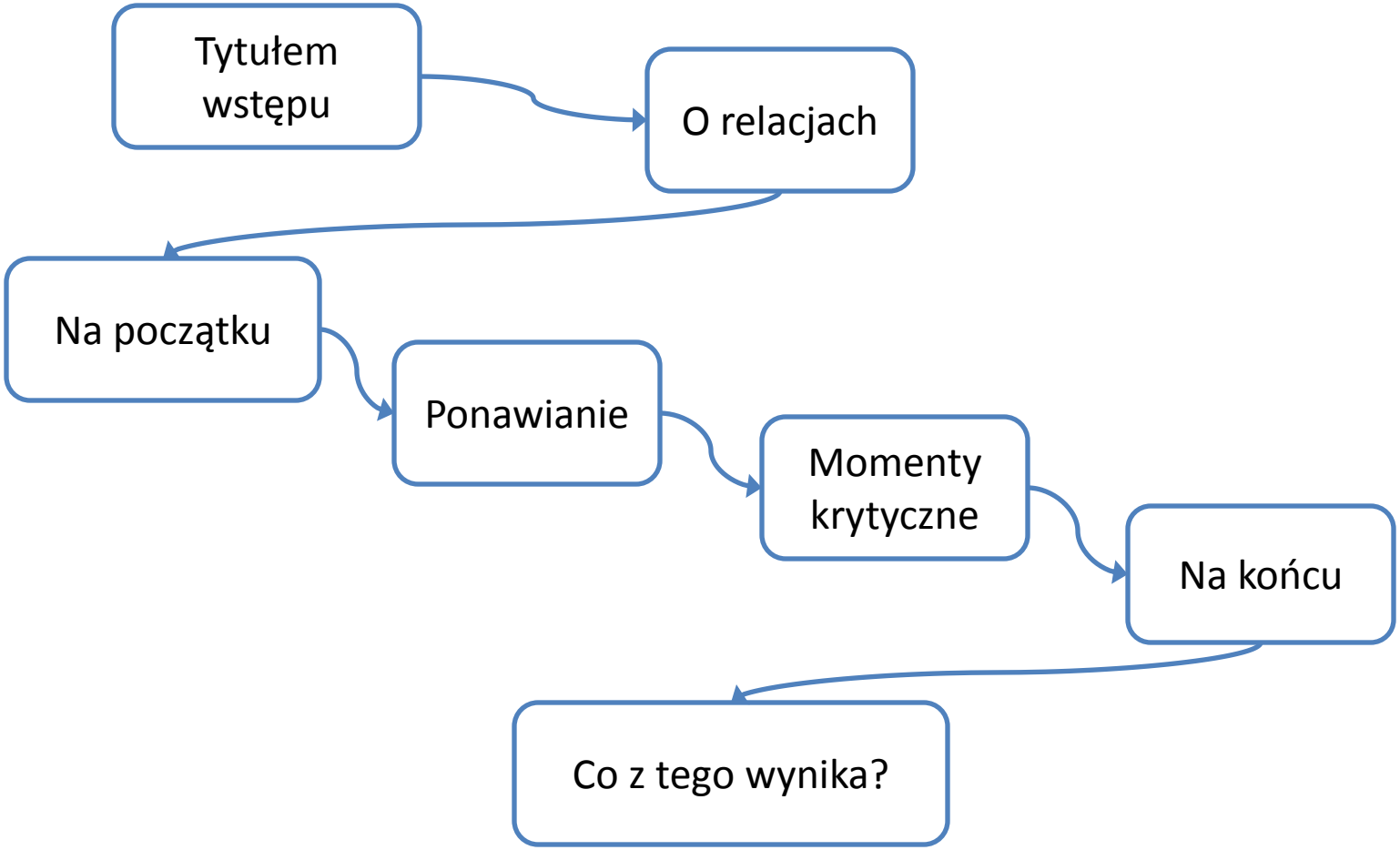
Relacje
na rynku badawczym

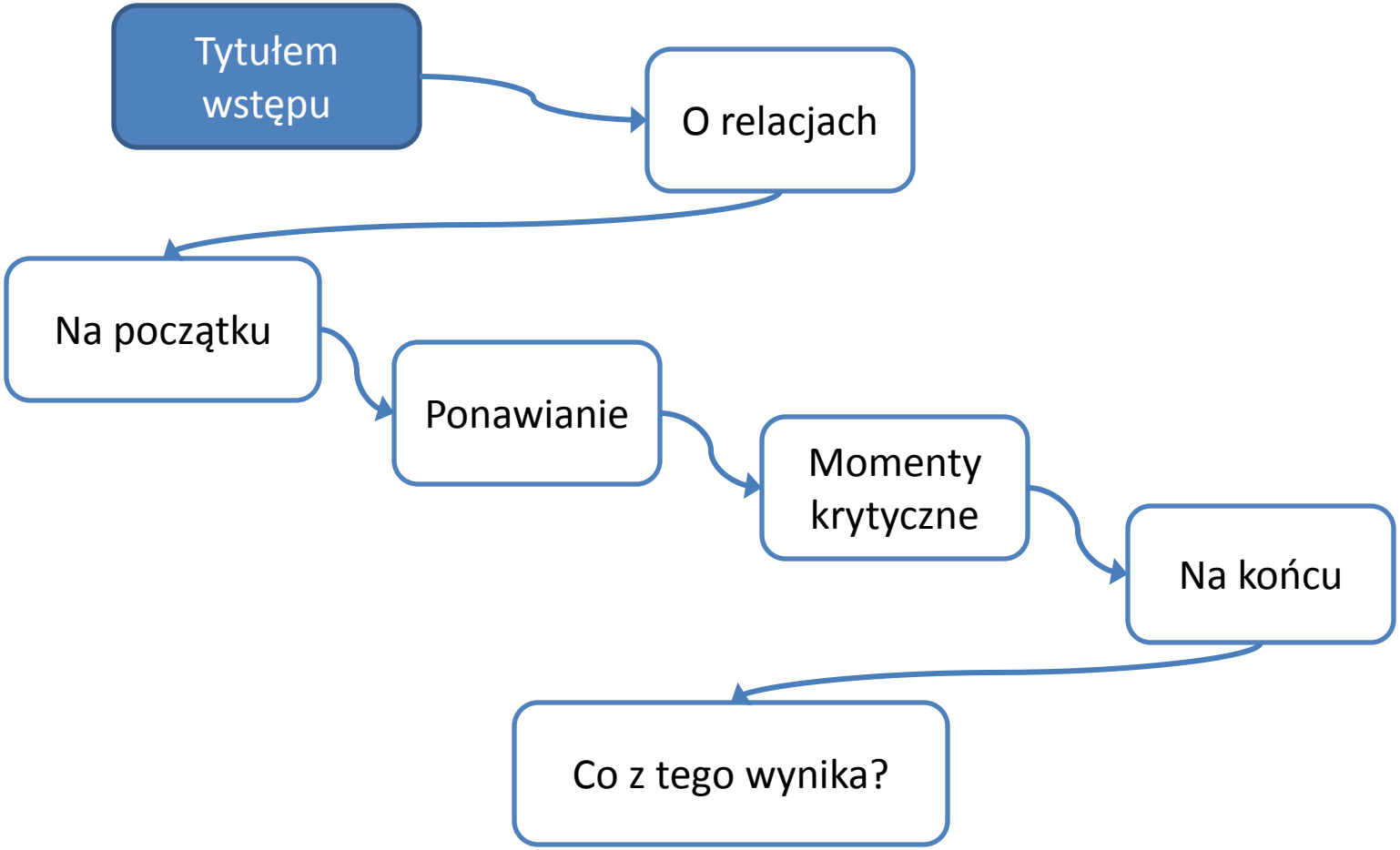
dr Ewa Hajduk-Kasprowicz

Warszawa, 11 lutego 2014 r.

Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

Metodyka

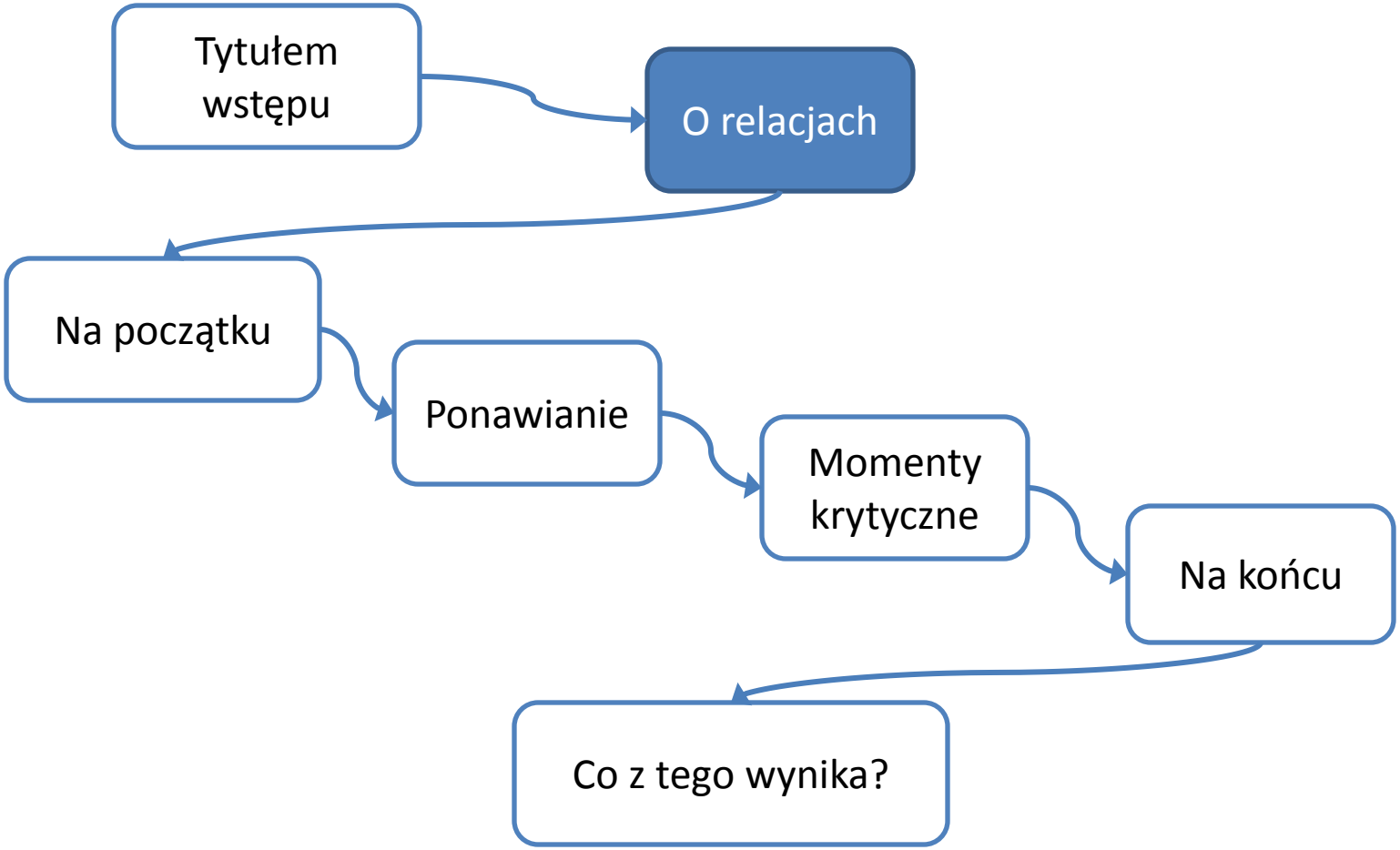
Badanie **w ramach pracy doktorskiej** (obrona XII 2013)

- **Cel główny: rozpoznanie** uwarunkowań procesu **kończenia relacji** biznesowych na rynku badawczym w perspektywie klientów
- **Technika: 18 IDI** średnio ustrukturyzowanych
- **Respondenci: zlecający** min 3 badania/rok, (współ)decydenci
- **Temat wywiadów: historie relacji** zakończonych/wyciszonych w ciągu ostatnich 2 lat
- **Realizacja:** VII-XII 2011 r.

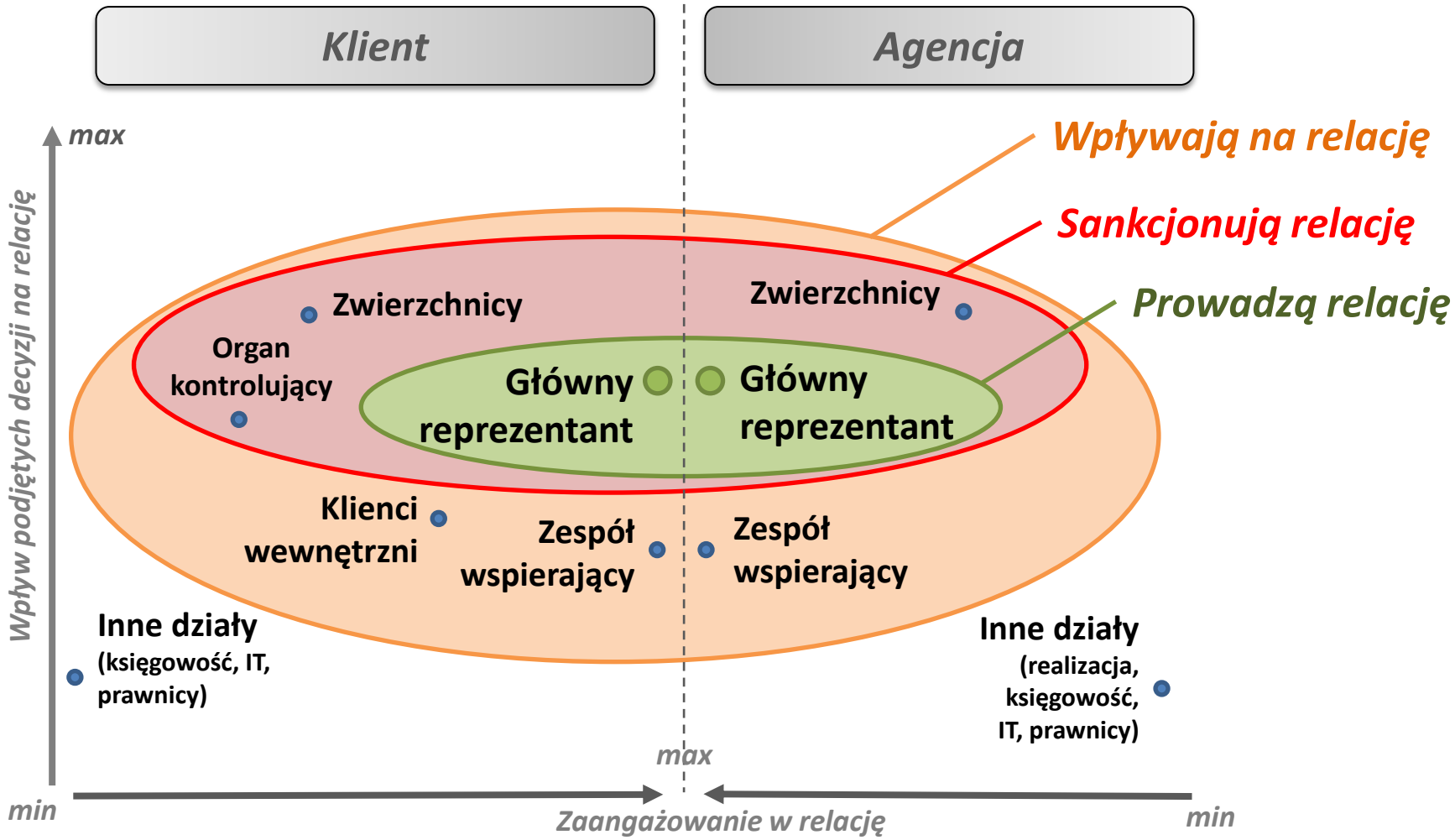
Duży obraz

1. **Relacje** w badaniach → **silnie rozgałęziona sieć**
2. **Poziom usług** na rynku: **wysoki i wyrównany**
3. **Klient** przypisuje sobie **władzę w relacji**
4. **Relacja z agencją → relacja z badaczem**
5. **Relacja** jest **integralną częścią oceny usługi** badawczej
6. **Przebieg: nie wydarzenia, ale reakcje** uczestników na nie

Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

Struktura relacji na rynku badawczym



Więzi łączące partnerów

Więzi międzyludzkie

- **Relacje między osobami**

Wspólne zasoby

- Wspólnie wypracowana **wiedza**
- **Energia relacji**:
  1) atrakcyjność współpracy
  2) zaufanie do partnera
  3) zaangażowanie w relację

Wspólne działania

- **Wymiana środków pieniężnych i wiedzy**
- **Inne** inicjatywy

Wymagania względem badaczy (1/2)

Merytoryka

Terminowość, punktualność

Dobra współpraca

…przed i w trakcie projektu

- trafna identyfikacja potrzeby
- uzupełnienie braków w wiedzy
- dopracowane narzędzia
- sprawne reagowanie na pytania i uwagi klienta

…po projekcie

- odpowiedzi na postawione pytania badawcze
- poziom treściwości/szczegółowości odpowiedni dla odbiorców
- nadbudowanie dotychczasowej wiedzy
- raport dopracowany wizualnie i stylistycznie

Wymagania względem badaczy (2/2)

Merytoryka

Terminowość, punktualność

- Zachowanie **harmonogram**u
- Przestrzeganie **deadline**'ów, **godzin** spotkań

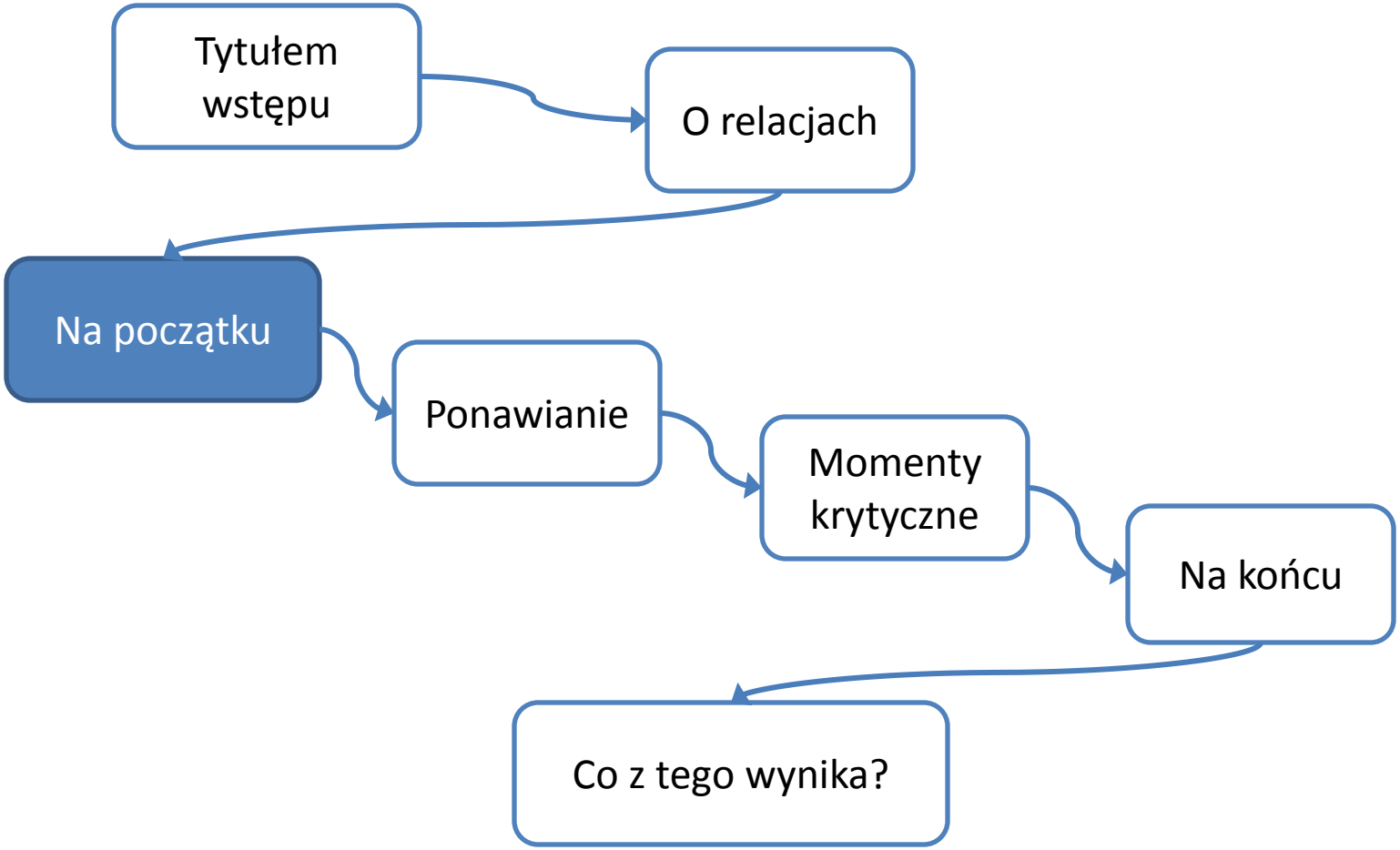
Dobra współpraca

- Wystarczające **kompetencje**
- Dobra **komunikacja**
- **(Pro)aktywność** w kontaktach
- „Nieprzeszkadzająca" **relacja towarzyska**

Inne czynniki wspierające relację

1) Wzmacnianie **zaufania**
   - transparentność działania
   - gotowość do wyjaśnień
   - ~~informowanie~~ → tłumaczenie do zrozumienia
2) Dzielenie się **wiedzą** (⇄)
3) Większa **liczba uczestników** relacji (okresowo zwierzchnik badacza)
4) **Różnorodność**

Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

Pierwszy wspólny projekt (zlecający - agencja)

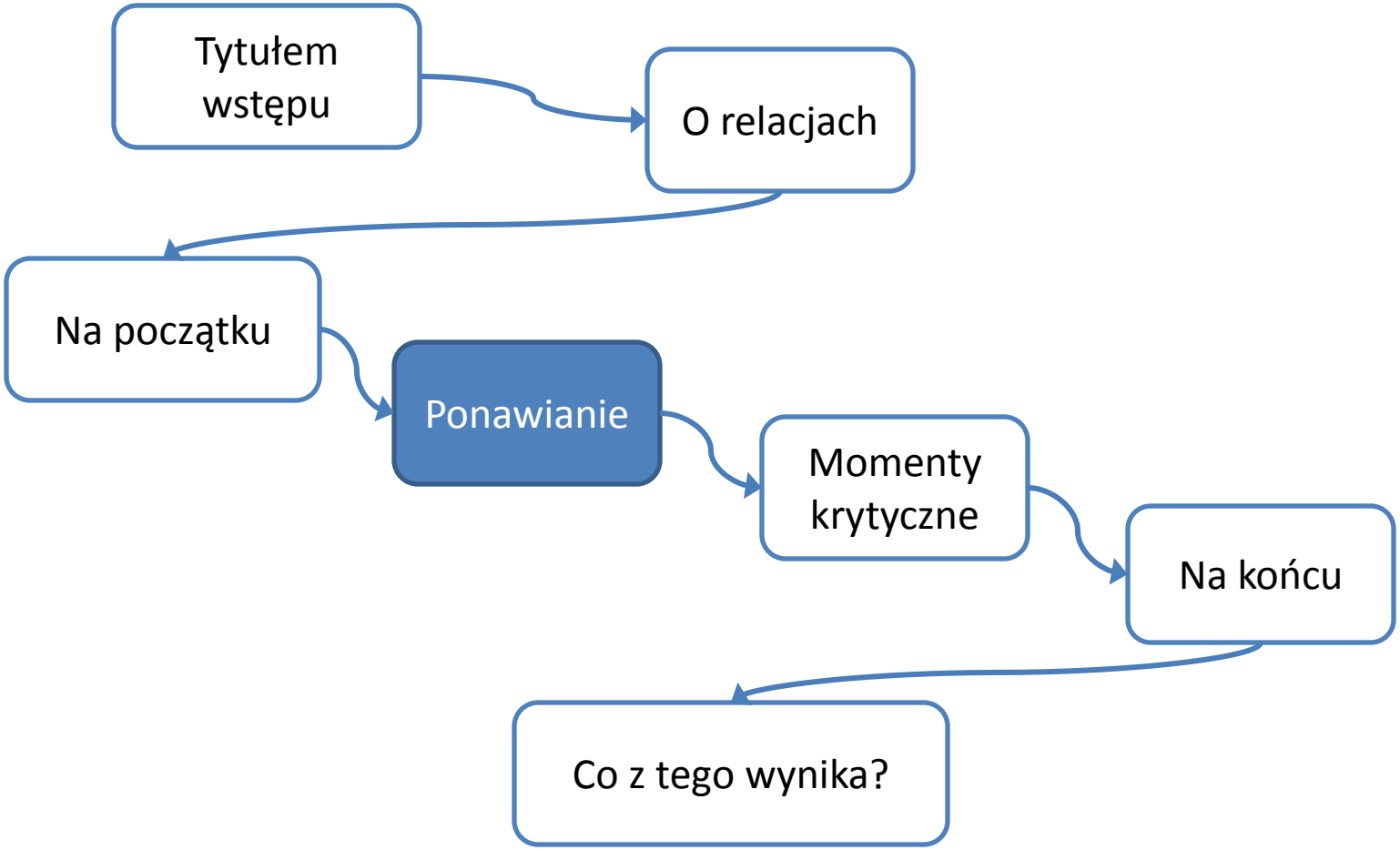
Zlecający - agencja

- **Własna inicjatywa** (zapytanie ofertowe)
- **Konsekwencje formalne**
- **„Stary" badacz w nowej agencji**
- **„Stara" relacja w nowej pracy**

Zlecający - badacz

- **„Nowy" badacz w „starej" agencji**
- **„Nowy" badacz w „nowej" agencji**

Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

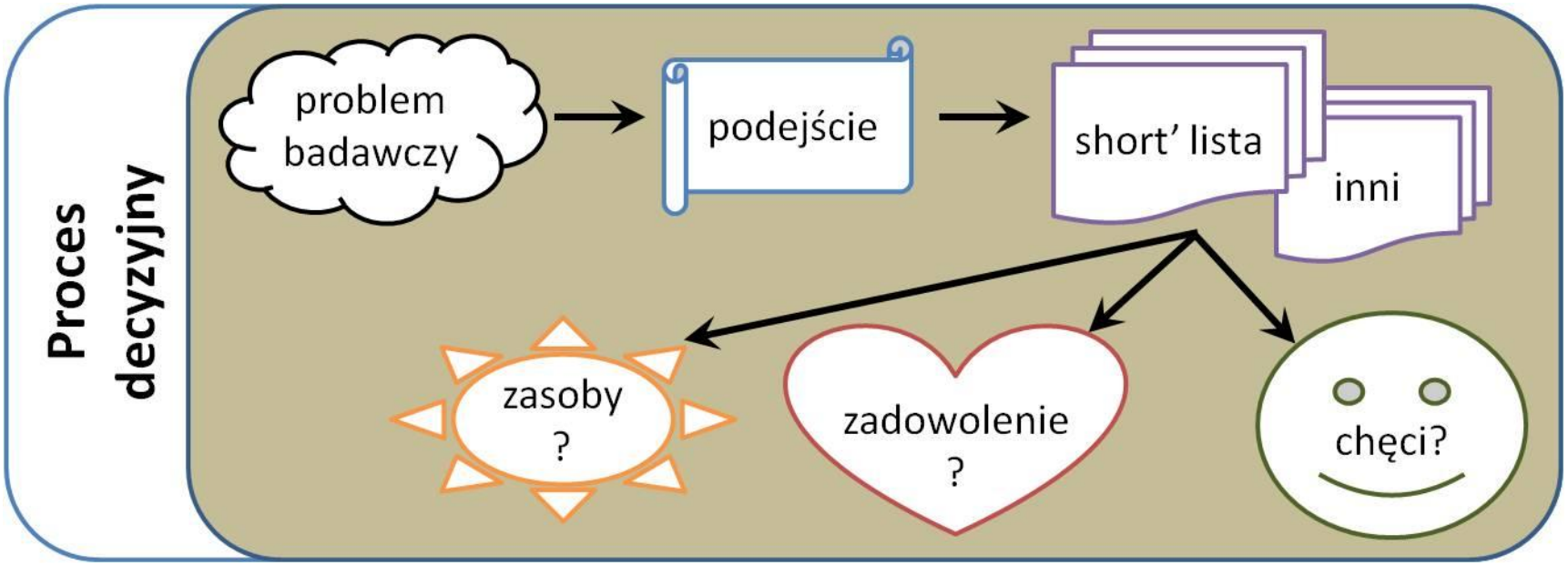
Wybór wykonawcy projektu

Jednoetapowy
Dobór celowy

Dwuetapowy
Konkurs ofert

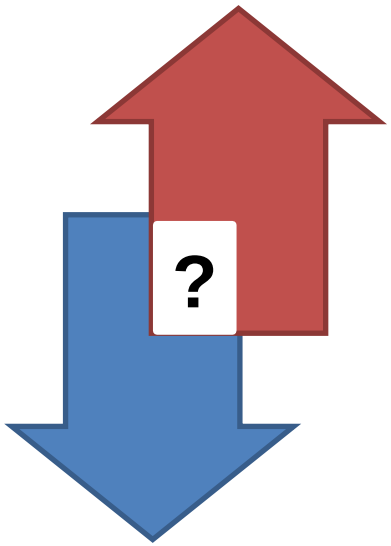
brief

oferta



Wybór …badacz czy agencja?

Badacz

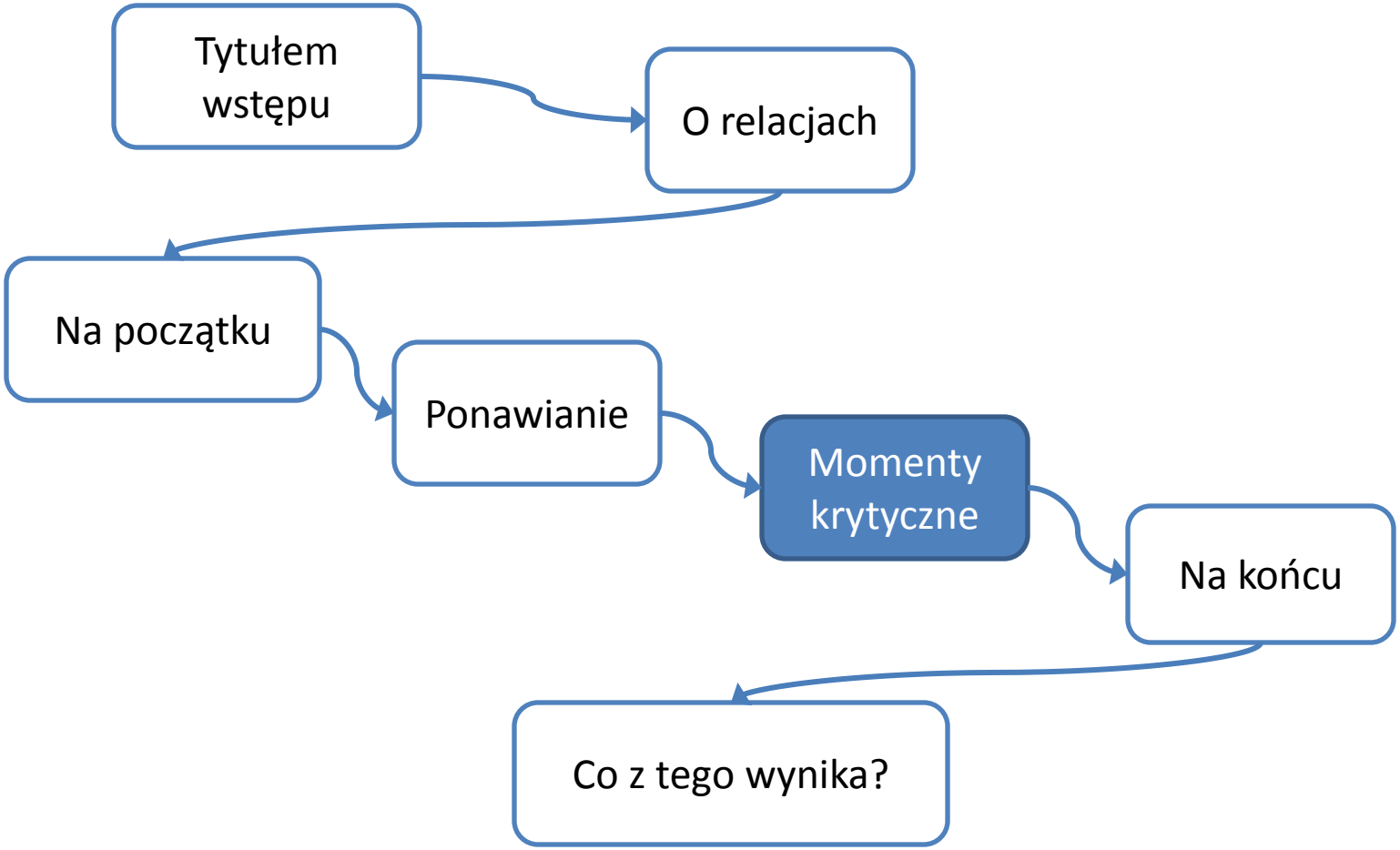


Agencja

- Specyficzny rynek firmy zlecającego
- Autonomia wyboru
- Cechy osobowe, specjalizacja
- Kontynuacja tematu
- „Chemia”
- Jakościowy, eksploracyjny projekt

- Umowa globalna/ramowa
- Specjalizacja (badania, metody)
- Formalizacja wyboru
- Ilościowy projekt
- Wyrównany poziom usług na rynku
- Ograniczanie liczby usługodawców

Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

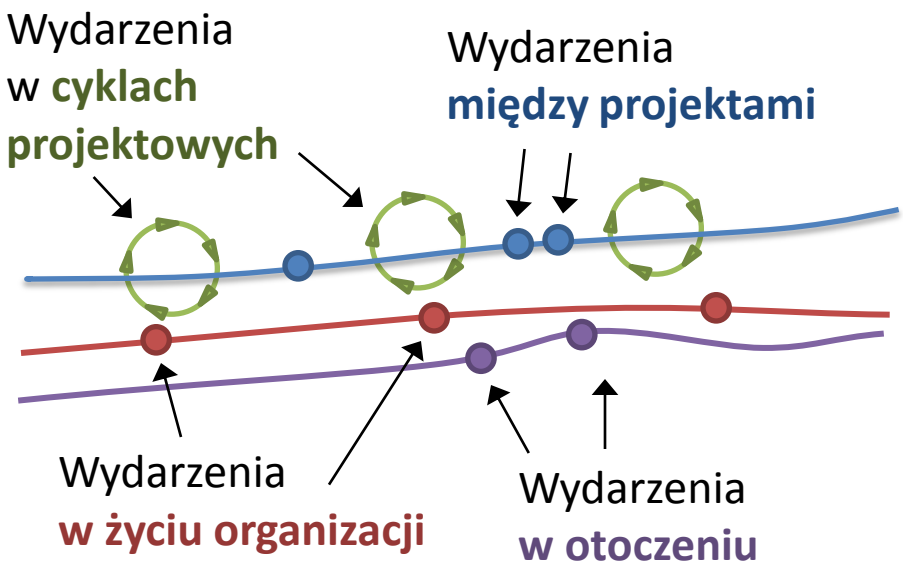
Momenty krytyczne

…to wydarzenia, które **zmieniają lub mogą zmienić** kierunek rozwoju relacji.

Mogą wynikać z samej relacji bądź

wpływać na nią pośrednio,

budując ją albo osłabiając.



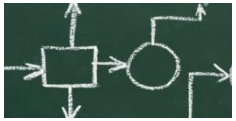
Determinanty wpływu:

Aktorzy

Organizacje
Osoby
(reakcje !!!)

Relacja

Projekt



Otoczenie

Pozytywne momenty krytyczne

- ✓ Rosnąca **utylitarność** relacji
- ✓ **Potwierdzenia wartości** relacji
- ✓ **Relacyjne podejście**

Negatywne momenty krytyczne

- „**Niedowiezienie** projektu”
  → Zagrożenie jakości
  i/lub terminowości projektu

- **Nieefektywność relacji**
  → w komunikacji,
  osobowościach,
  zaangażowaniu

Przyczyny negatywnych momentów kryt. (1/2)

Zagrożenie jakości, terminowości

- Za duże zaufanie do badacza
- Ograniczona skuteczność komunikacji
- Zaniedbania
- Nagłe zmiany kadrowe
- Luki w kompetencjach badaczy
- Specyficzny projekt
- Problemy techniczne

Nieefektywność relacji

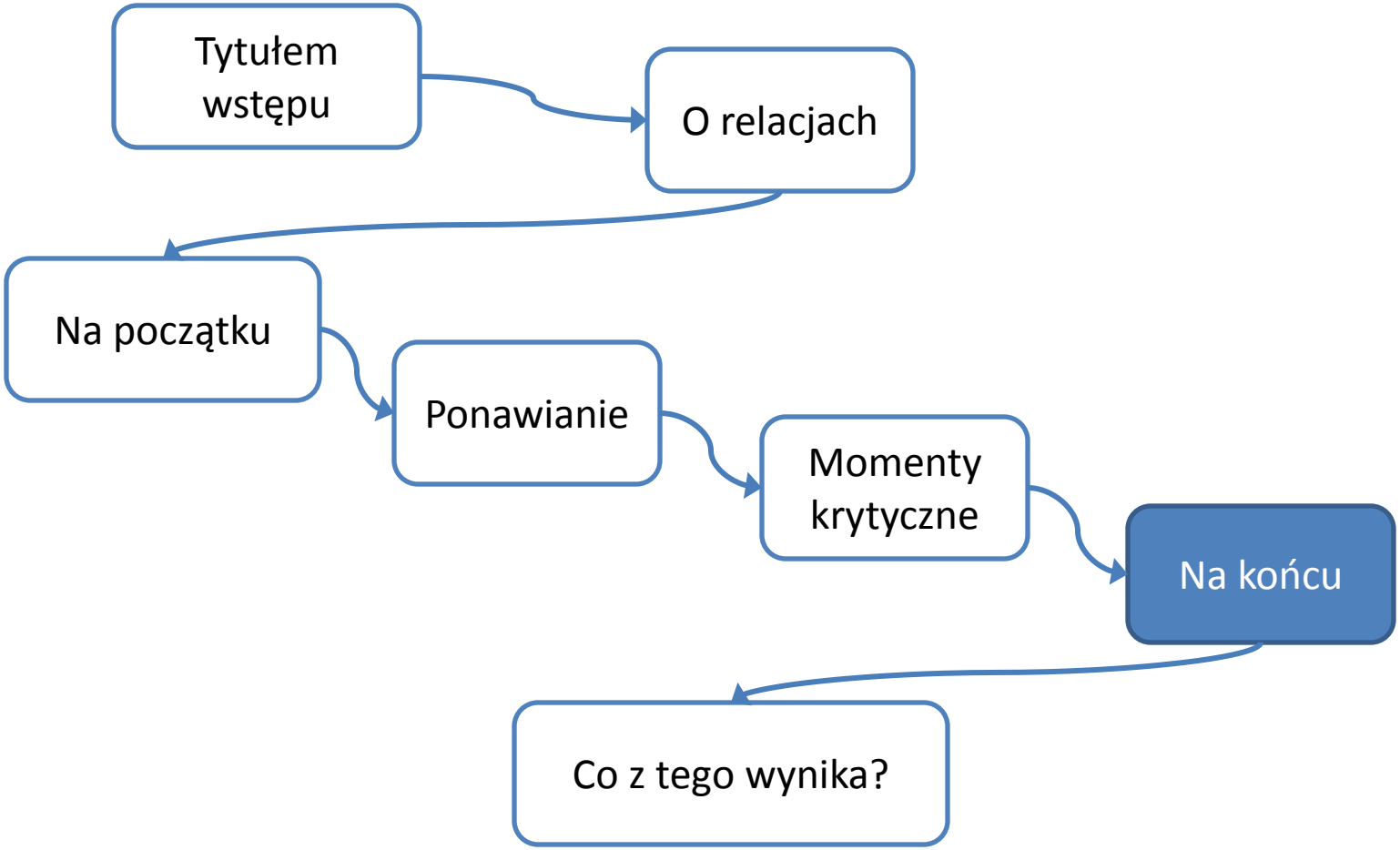
Przyczyny negatywnych momentów kryt. (2/2)

Zagrożenie jakości, terminowości

Nieefektywność relacji

- Słaba komunikacja
- Niedopasowanie osobowości
- Słabe bądź opadające zaangażowanie
- Ograniczenia stosowania sankcji (niejasności umowy)

Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

Relacje też się kończą

Relacje biznesowe
na rynku badawczym
są częściej **wyciszane**
niż kończone definitywnie.

Czynniki predysponujące do rozstania

Czynniki/zdarzenia zapalające

Czynniki/zdarzenia podtrzymujące relację

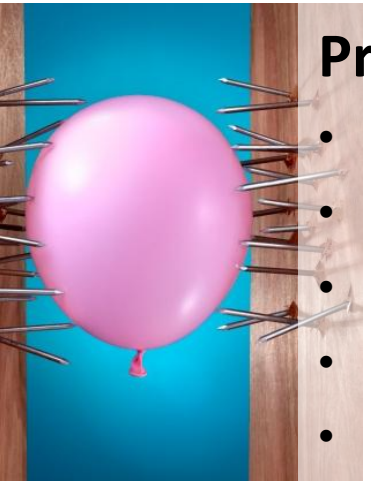
3 zakresy kończenia relacji

całkowite

częściowe

pozostałościowe
(rezydualne)

Czynniki/zdarzenia wpływu

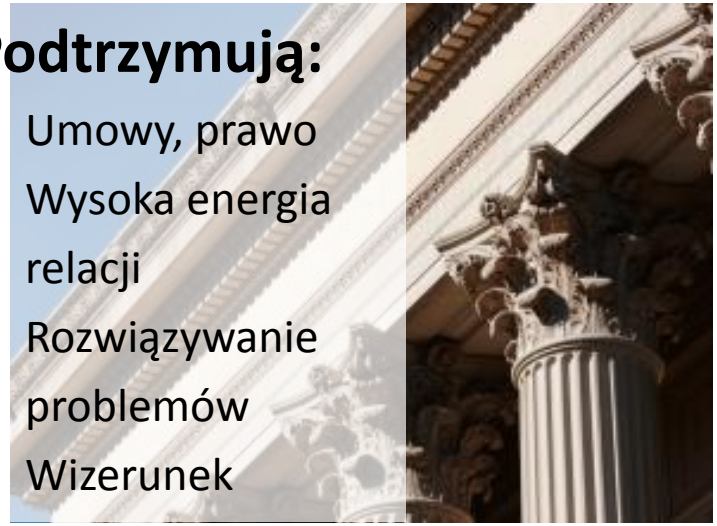


Predysponują:

- Łatwość zmiany
- Profesjonalność organizacji
- Kompetencje
- Niedociągnięcia w komunikacji
- Ograniczenia organizacji

Zapalają:

- Niezadowolenie
  - projekt
  - relacja
- Odczucia co do współpracy
  - utrata kontroli/zaufania
  - „gorszy klient”
  - stres
  - niechęć
  - rutyna
- Inne (firma, otoczenie)



Podtrzymują:

- Umowy, prawo
- Wysoka energia relacji
- Rozwiązywanie problemów
- Wizerunek

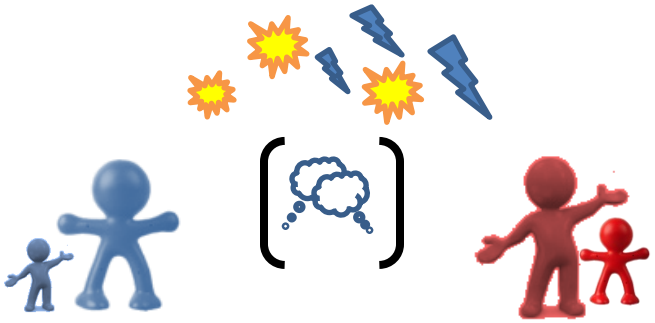
Główne kategorie powodów rozstań

1. **Jakość** projektów
2. **Zaangażowanie**
3. **Osobowości**
4. **Spowszednienie**
5. **Niezwiązane** z relacją (firma, otoczenie)

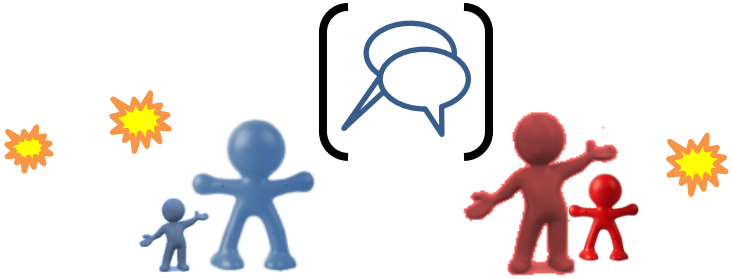
Typy procesów kończenia relacji

eskalacyjny

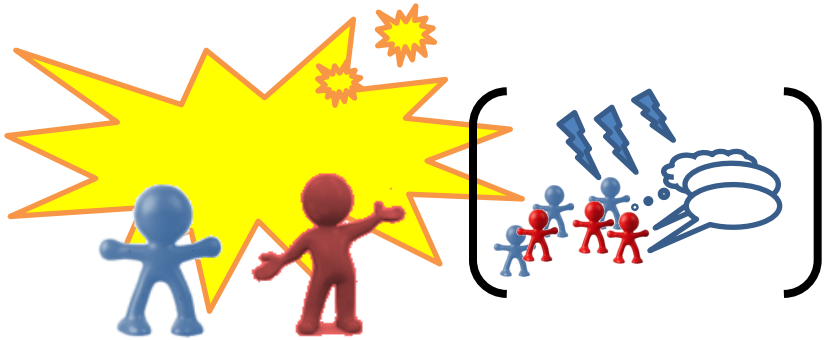
erozyjny



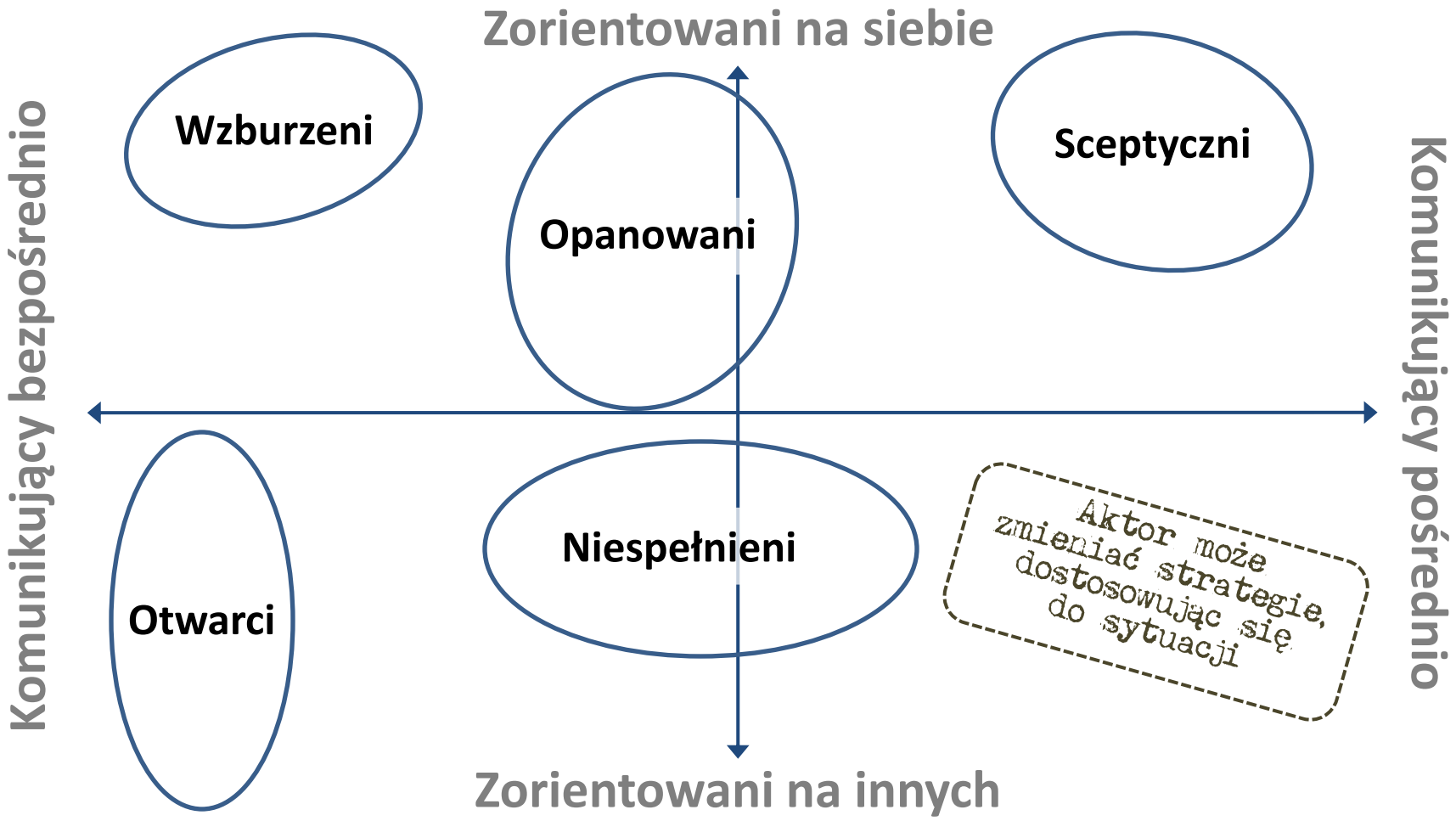
naturalny



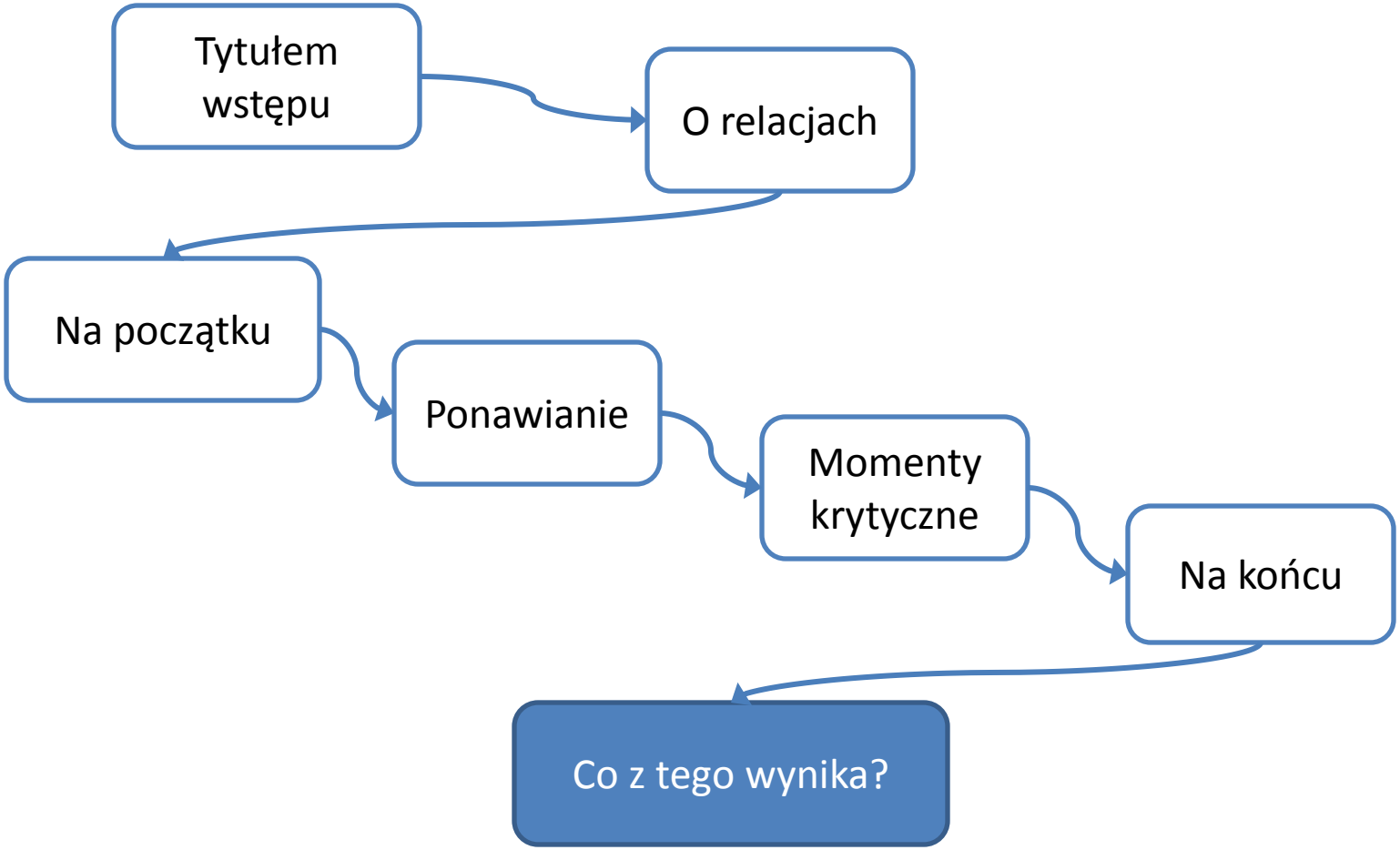
nagły i niezamierzony



Strategie komunikowania



Agenda


Tytułem wstępu
O relacjach
Na początku
Ponawianie
Momenty krytyczne
Na końcu
Co z tego wynika?

Jak dbać o relację?

Umacnianie więzi

- Więzi międzyludzkie
- Wspólne zasoby
- Wspólne działania

Komunikacja

1. Rzetelne informowanie → zrozumienie
2. Słuchanie
3. Konfrontowanie (rozwiązania)

Współpraca

1. Formalności
2. Obietnice
3. Doskonalenie się
4. Działanie zespołowe
5. Różnorodność

Jak się rozstawać?

1. **Problem** – identyfikacja

2. **Więzi** – zabezpieczanie

3. Ograniczanie **szkód**

4. Wywiązanie się z **obietnic**

Dziękuję za uwagę

dr Ewa Hajduk-Kasprowicz
(+48) 728 212 474
ewa.hajduk@relacjeb2b.pl