



# VIRTUALNI ASISTENTI

Kako ih pronaći, angažirati i  
optimizirati poslovanje

# SADRŽAJ

1. TKO JE VIRTUALNI ASISTENT / VA
2. ZAŠTO RAZMISLITI O ANGAŽIRANJU VA
3. GDJE PRONAĆI VA
4. KAKO ODABRATI PRAVOG VA
5. KAKO SURAĐIVATI S VA
6. KAKO PREPOZNATI I RIJEŠITI PROBLEME U SURADNJI S VA
7. ZAKLJUČAK
8. BONUS

---

Ovaj mali e-priručnik će vam dati korisne savjete i početne smjernice kako pronaći, angažirati i optimizirati poslovanje uz pomoć virtualnog asistenta.

Virtualni asistenti mogu biti ključni za rast vašeg poslovanja. Ne propustite priliku da ih iskoristite na najbolji mogući način.

S poštovanjem,



VIRTUALNA ASISTENTICA  
SKILLSET, OBRT ZA POSLOVNE USLUGE

# TKO JE VIRTUALNI ASISTENT

---

Virtualni asistent, poznatiji kao VA, profesionalac je koji radi na daljinu te pruža administrativnu, tehničku ili kreativnu podršku svojim klijentima. Ovisno o specijalizaciji i vještinama VA-a, on može obavljati razne zadatke, poput upravljanja e-poštom, organizacije kalendara, vođenja računovodstva, izrade sadržaja, vođenja društvenih mreža... VA obično radi iz vlastitog kućnog ureda i koristi različite alate za komunikaciju, poput e-pošte, Skype-a, Zoom-a, Teams-a ili Slack-a, kako bi održavao vezu s klijentima.

Virtualna asistencija postaje sve popularnija među malim poduzetnicima i pojedincima koji traže načine za povećanje efikasnosti i smanjenje troškova, bez potrebe za zapošljavanjem stalnog radnika. Virtualni asistenti pružaju fleksibilnost i mogućnost prilagodbe različitim potrebama klijenata, što čini ovu uslugu sve privlačnijom. Za razliku od zaposlenih radnika, VA-i ne zahtijevaju dodatne troškove poput zdravstvenog osiguranja, plaćenog godišnjeg odmora ili uređenja radnog mjesta. Osim toga, virtualni asistenti su iskusni i stručni u svojim područjima te mogu pružiti visokokvalitetnu uslugu, što je ključno za uspješnu suradnju i postizanje ciljeva klijenta.



# ZAŠTO RAZMISLITI O ANGAŽIRANJU VA

---

- **Smanjenje troškova** - Angažiranjem VA, mali poduzetnici mogu smanjiti troškove koje bi inače imali s stalnim zaposlenicima (ulaganje u dodatnu opremu, uredski prostor, režije, plaće i zakonske beneficije).
- **Povećanje produktivnosti** - Virtualni asistenti mogu preuzeti zadatke koji bi inače zahtijevali vrijeme i energiju klijenta, a time ga osloboditi za ključne poslovne aktivnosti koje doprinose rastu i razvoju poslovanja.
- **Oslobađanje vremena** - Angažiranje VA omogućuje malom poduzetniku da oslobodi vrijeme koje bi inače morao posvetiti administrativnim zadacima, i tako se može fokusirati na druge aspekte poslovanja kao što su razvoj proizvoda ili usluga, marketing, prodaja i dr.
- **Fleksibilnost** - Virtualni asistenti su izuzetno fleksibilni u svom radu. To podrazumijeva prilagodbu rasporeda rada, rad na daljinu, brzu prilagodbu poslovanja i brzo reagiranje na potrebe vašeg poslovanja te vam omogućuje da izbjegnute stagnaciju u poslovanju.



- **Stručnost** - Virtualni asistenti su stručni u svojim područjima, što im omogućava pružanje visokokvalitetnih usluga koje će pomoći klijentima u postizanju njihovih ciljeva. Zbog stručnosti su često sposobni delegirati posao obaviti brže nego bi ga vi sami obavili.
- **Povećanje kvalitete** - Virtualni asistenti svojom stručnošću i iskustvom pružaju visokokvalitetnu uslugu koja može biti ključna za zadovoljstvo klijenata i postizanje ciljeva poslovanja. Kroz svoj rad, virtualni asistenti mogu pomoći klijentima da ostvare više kvalitetnog i efikasnog rada, te time unaprijede svoje poslovanje i povećaju zadovoljstvo.



# GDJE PRONAĆI VA

---

Platforme u Hrvatskoj na kojima se mogu pronaći kvalitetni virtualni asistenti koji nude svoje usluge za različite poslovne potrebe su:

[Moj profil](#)

[Go2human Hub](#)

[Be Your Own Boss](#)

LinkedIn je također vrlo korisna platforma za pronalaženje virtualnih asistenata u Hrvatskoj. Poduzetnici mogu pretraživati LinkedIn za specifičnim ključnim riječima i kvalifikacijama, poput "virtualni asistent", "administrativna podrška" ili "delegiranje", kako bi pronašli kvalificirane kandidate za svoje poslovne potrebe. LinkedIn također omogućuje poduzetnicima da pregledavaju profile potencijalnih kandidata i pregledaju njihova iskustva, preporuke i vještine. LinkedIn može biti koristan i za povezivanje s drugim poduzetnicima koji su već angažirali virtualne asistente i mogu dati preporuke i savjete za pronalaženje kvalitetnog virtualnog asistenta u Hrvatskoj.



Preporuke od drugih poduzetnika - Još jedan način pronalaženja kvalitetnog virtualnog asistenta je putem preporuka drugih poduzetnika. Mnogi poduzetnici koriste virtualne asistente i mogu dati preporuke za kvalitetne i pouzdane asistente koji su im pomogli u njihovom poslovanju.

POVRATAK NA SADRŽAJ



# KAKO ODABRATI PRAVOG VA

---

Odabir pravog virtualnog asistenta može biti ključan za uspjeh poslovanja, a postoje mnogi važni faktori koje treba uzeti u obzir prilikom odabira.

Neki od tih faktora su:

- **Definiranje potrebnih vještina i zadataka** - Prije nego što započnete s potragom za VA, trebate razmotriti koje su vještine i zadaci potrebni za vaše poslovanje. Na primjer, ako vam treba virtualni asistent za administrativnu podršku, trebao bi posjedovati odlične organizacijske vještine i biti dobar s korištenjem računala i aplikacija za produktivnost.
- **Provjera referenci i iskustva** - Kada pronađete potencijalnog virtualnog asistenta, provjerite njegove reference i iskustvo. Pobrinite se da provjerite radne referencije kako biste saznali kako se virtualni asistent nosi s poslom, jesu li pouzdani i jesu li ispunili očekivanja svojih prijašnjih poslodavaca. Ako je virtualni asistent ranije radio u vašoj industriji, tim bolje.





- **Komunikacija i "klik"** - Važno je pronaći virtualnog asistenta koji ima dobre komunikacijske vještine i s kojim ćete ostvariti "klik" pri prvom kontaktu. Morate se osjećati ugodno radeći s virtualnim asistentom i biti sigurni da ćete biti u mogućnosti uspješno komunicirati s njim. Razgovarajte s potencijalnim virtualnim asistentom i provjerite njegove komunikacijske vještine prije nego što ga angažirate. Većina virtualnih asistenata nudi mogućnost zakazivanja besplatnih konzultacija pa to svakako iskoristite.
- **Cijena usluge** - Virtualni asistenti koji nude usluge po niskoj cijeni mogu izgledati primamljivo, ali ako ne pružaju dobru kvalitetu usluge, to može dovesti do gubitka klijenata i poslovanja. Stoga, umjesto da se fokusirate samo na cijenu, trebate se usredotočiti na kvalitetu usluge koju pružaju virtualni asistenti.
- **Sigurnost podataka** - Virtualni asistenti će imati pristup vašim osjetljivim podacima, stoga je važno provjeriti da li vaš virtualni asistent ima sigurnosne mjere i procedure za zaštitu vaših podataka od krađe, gubitka ili neovlaštenog pristupa. U radu s virtualnim asistentom koristite program za upravljanje lozinkama kao što je LastPass. On omogućuje sigurno i jednostavno dijeljenje bez potrebe za ručnim upisivanjem korisničkog imena i lozinke.



# KAKO SURADIVATI S VA

---

Suradnja s vašim virtualnim asistentom odvija se na daljinu što zahtijeva posebnu pažnju i planiranje kako bi se osigurala produktivnost i kvaliteta rada te postoje neki ključni faktori koje treba uzeti u obzir.

Prvo, važno je pružiti jasne i konkretne **upute** VA-u. Trebate biti sigurni da VA razumije vaše potrebe i želje, te da ima potrebne informacije i alate za obavljanje posla. Dobra komunikacija između vas i VA-a ključna je za uspješnu suradnju.

Drugo, potrebno je pružiti dovoljno vremena i resursa za **obuku** VA-a. Ako imate posebne zahtjeve ili potrebe, VA će trebati dodatno vrijeme za prilagodbu i učenje novih vještina. Stoga, budite spremni izdvojiti vrijeme za obuku i upoznavanje VA-a s vašim poslovanjem.

Treće, potrebno je uspostaviti jasne i transparentne **proces**e rada. To će olakšati VA-u da zna što se od njega očekuje, kada i kako će izvještavati o napretku te kako će se mjeriti uspjeh. Također, uspostavljanje jasnih procesa rada pomoći će u sprečavanju nesporazuma i poteškoća u budućnosti.



Četvrto, važno je imati otvorenu i redovitu **komunikaciju** s VA-om. Budite spremni odgovarati na pitanja, pružiti povratne informacije i dati smjernice za budući rad. Praćenje uspješnosti virtualnog asistenta u izvršavanju zadataka također je važno kako biste znali na kojim područjima je potrebna dodatna obuka ili podrška. Ovo će pomoći VA-u da bude siguran u svoj rad, te da razumije vašu viziju i želje. Komunikacija s VA može biti putem emaila, telefona, video konferencija ili raznih softverskih alata za upravljanje projektima.

Konačno, potrebno je imati **povjerenje** u VA-a. VA je obučen da obavlja posao na profesionalan način, te ima iskustva u obavljanju različitih zadataka. Uz povjerenje i podršku, VA će biti motiviran da obavlja svoj posao na najbolji mogući način.

Ukratko, suradnja s virtualnim asistentom može biti vrlo korisna za vašu tvrtku ako se uspostave jasne upute i procesi rada, pruži se dovoljno vremena za obuku i učenje, održava se otvorena i redovita komunikacija te ima povjerenje u VA-a.

Uz dobru suradnju, VA će vam pomoći da povećate produktivnost i efikasnost vašeg poslovanja.



# KAKO PREPOZNATI I RIJEŠITI PROBLEME U SURADNJI S VA

---

Problemi se mogu pojaviti u bilo kojoj poslovnoj suradnji, pa tako i u suradnji s virtualnim asistentom. Važno je da prepoznate znakove problema i poduzmete korake za rješavanje problema. Neki od korisnih načina prepoznavanja i rješavanja problema u suradnji s virtualnim asistentom uključuju:

- **Prepoznavanje znakova problema** - Prvi korak u rješavanju problema u suradnji s virtualnim asistentom je prepoznavanje znakova problema. Ti znakovi mogu uključivati nedostatak kvalitete rada, nedostatak produktivnosti ili komunikacijskih poteškoća.
- **Razgovor i traženje rješenja** - Nakon što prepoznate znakove problema, važno je razgovarati sa svojim virtualnim asistentom i zajedno tražiti rješenja. Komunikacija je ključna za rješavanje problema u suradnji s virtualnim asistentom. Razgovarajte s virtualnim asistentom o problemima koji se pojavljuju, slušajte njegove prijedloge i zajedno pokušajte pronaći rješenja koja su prihvatljiva za obje strane.



- **Pružanje feedbacka i nagrada za uspješne rezultate** - Praćenje i davanje feedbacka može biti korisno za poboljšanje kvalitete rada virtualnog asistenta. Pružanje pozitivnog feedbacka za uspješne rezultate može pomoći u održavanju motivacije i povećanju produktivnosti. Također, razmislite o tome da nagradite virtualnog asistenta za dobro obavljen posao, što može pomoći u održavanju dugoročne suradnje.

Ukratko, prepoznavanje znakova problema, razgovor i traženje rješenja te pružanje feedbacka i nagrada za uspješne rezultate su ključni koraci u prepoznavanju i rješavanju problema u suradnji s virtualnim asistentom. Važno je ostati otvoren za razgovor i zajedničko rješavanje problema kako bi se osigurala dugoročna suradnja.



# ZAKLJUČAK

---

Virtualni asistenti su postali sve popularniji u svijetu poslovanja, što nije iznenađujuće s obzirom na benefite koje dobijate u suradnji s njima, međutim, da biste iskoristili sve prednosti VA-a, važno je pažljivo pristupiti njihovom odabiru i surađivati s njima na odgovarajući način.

Kao poslodavac, morati ćete uložiti vrijeme i trud u odabir i upravljanje virtualnim asistentom. Važno je biti strpljiv i pažljiv u procesu uspostavljanja suradnje s VA-om, ali u konačnici, ulaganje u kvalitetnu suradnju s virtualnim asistentom može donijeti izvrsne poslovne rezultate u obliku uštede vremena, povećanja produktivnosti i poboljšanja online prisutnosti tvrtke. Virtualni asistent može postati nezamjenjivi dio vašeg poslovanja i vašeg tima te vam pružiti podršku u kojem god segmentu poslovanja vam je potrebna.



## BONUS



Uz navedene savjete i izvore, važno je još jednom napomenuti da je za uspješnu suradnju s virtualnim asistentom ključno razviti međusobno **povjerenje**. Virtualna asistencija se temelji na povjerenju, a ono se može postići samo redovitom i otvorenom komunikacijom. Kako biste razvili povjerenje s virtualnim asistentom, važno je voditi računa o sljedećem:

**Poštenost i transparentnost:** Nikada ne skrivajte informacije ili detalje od svog virtualnog asistenta. Budite otvoreni i pošteni, te dijelite sve što je potrebno za izvršavanje zadataka.

**Poštivanje dogovorenih rokova:** Virtualni asistent će raditi prema dogovorenim rokovima, stoga je važno da i vi poštujete iste. Ako se dogodi da se ne možete držati rokova, obavijestite svog virtualnog asistenta o tome.

**Cijeni i poštuju rad svog virtualnog asistenta:** Virtualni asistent ima svoje vrijeme i znanje koje ulaže u vaše poslovanje, stoga ga cijenite i poštuju. Pružite mu konstruktivne povratne informacije, nagradite ga za uspješno izvršene zadatke, te poštuju njegovo vrijeme i granice.



## KORISNI ALATI KOJI VAM MOGU POMOĆI U USPJEŠNOJ SURADNJI S VIRTUALNIM ASISTENTOM



Trello, Asana, Notion, ClickUp - softverski alati za upravljanje projektima koji omogućava zajedničko planiranje i praćenje napretka projekata, delegiranje zadataka, komunikaciju i druge funkcije koje su korisne za suradnju s virtualnim asistentom. Za početnike, možda najjednostavniji i dizajnom najljepši je Trello.

Slack - alat za timsku komunikaciju koji je posebno koristan za rad s virtualnim asistentom. Sličan je konceptu razmjene poruka na društvenim mrežama, ali je prilagođen poslovnom okruženju. Korisnici Slacka mogu kreirati različite kanale, koji su poput virtualnih soba za različite timove ili projekte, i razmjenjivati poruke i datoteke unutar kanala. Mogu se dodati i privatni kanali za razmjenu poruka samo s određenim korisnicima.

Google Drive, Dropbox - cloud-based alati za pohranu i dijeljenje datoteka. Omogućavaju sigurno pohranjivanje i dijeljenje datoteka te zajedničko uređivanje dokumenata u realnom vremenu.

Teams, Skype, Google Meet i Zoom - alati za video konferencije i pozive koji su korisni za redovitu komunikaciju s virtualnim asistentom te za organiziranje sastanaka i prezentacija na daljinu.





LastPass - alat za upravljanje lozinkama koji omogućava sigurno dijeljenje lozinki s virtualnim asistentom bez otkrivanja privatnih podataka.

ispravi.me - alat za provjeru pravopisa i gramatike koji vam može pomoći u poboljšanju kvalitete pisanog sadržaja kao i sadržaja koji vaš virtualni asistent priprema.

Calendly - alat za zakazivanje besplatnih online konzultacija. Ovaj alat omogućuje klijentima i VA-ima da automatski zakazuju sastanke i dobiju dodatne savjete i informacije o virtualnoj asistenciji.

Clockify - besplatni alat za praćenje vremena koji se može koristiti u suradnji s virtualnim asistentom. Ovaj alat omogućuje klijentima i VA-ima da prate vrijeme provedeno na različitim projektima i zadacima te olakšava praćenje produktivnosti i efikasnosti rada.

Loom - alat za snimanje zaslona koji olakšava dijeljenje videozapisa s drugima. Pomoću njega možete svom virtualnom asistentu snimiti točan proces obavljanja nekog zadatka koji planirate delegirati.





**Skill  
Set**

*Vanja Ražov*

VIRTUALNA ASISTENTICA

[www.skillset.hr](http://www.skillset.hr)

