



**Nina Oberiter-Gluhak**, magistar  
ekonomskih znanosti, predsjednica  
Nadzornog odbora PBZ Card.

## Razgovor s Ninom Oberiter-Gluhak Ljiljana Mamić Pandža

Ako su prema osnovama menadžmenta značajke pravog vođe hrabrost, samokontrola, istančani osjećaj za pravdu, sigurnost odluke i plana, navika raditi više od plaćenog, vedrina, prihvaćanje odgovornosti i kooperativnost, onda je sasvim jasno zašto dugogodišnju predsjednicu, donedavno Upravnog, a sada Nadzornog odbora *PBZ Carda* Ninu Oberiter- Gluhak nazivaju "lavicom hrvatskog biznisa". Iza ove osebujne Zagrepčanke koja govori pet svjetskih jezika, s diplomom engleskog i francuskog jezika, te magisterijem iz područja ekonomike turizma, godine su menadžerskog iskustva i neprocjenjivo znanje o specifičnom području kartičarskog poslovanja. S 36 godina prisutnosti na hrvatskom tržištu franšiza *American Expressa* jedna je od najstarijih među 107 zemalja svijeta, a upravo za vrijeme Oberiter-Gluhak doživjela je ekspanziju i dobila status hrvatskog "superbranda".

**Iako ste odrasli u imućnoj liječničkoj obitelji, već s 18 godina odlučili ste početi raditi, osamostaliti se i istodobno studirati.**

Uvijek sam bila jako ambiciozna, ali sam istodobno željela neovisnost. Stoga sam pohađala razne tečajeve, a već u to doba prevodila za ondašnji "Izbor" jer sam dobro govorila engleski. Htjela sam imati svoj novac, ne ovisiti o roditeljima, a raditi sam oduvijek voljela. Tako sam istodobno studirala, puno radila i zarađivala.

**Karijeru ste započeli u Atlasu koji je 1972. godine dobio franšizu za American Express kartice za područje nekadašnje Jugoslavije. Zašto baš tu?**

Stjecajem okolnosti. Dok sam studirala, honorarno sam već s 20 godina predavala u školi stranih jezika misleći da će mi to vjerojatno biti profesionalna orijentacija. Biti profesor bilo je privlačno zbog dužine godišnjih odmora. No, istodobno sam radila i kao turistički vodič po Zagrebu, pa je prevladala dinamika turizma. Atlas je bio zadovoljan mojim radom, pa mi je ponuđeno vođenje ljudi u inozemstvo. Kada jednom uđete u to kolo i shvatite ljepotu upoznavanja novih ljudi, kultura i zemalja, vođenja ljudi, trajno ste odredili svoj život.

## **U Atlasu ste od šefice poslovnice, koja je proglašena najboljom, napredovali do voditelja marketinga Atlas American Expressa?**

U vrijeme kada je Atlas 1972. godine dobio franšizu, postala sam šefica poslovnice na Zrinjercu jer je tadašnja otišla u Dubrovnik. Svrstali su me među najperspektivnije kadrove, što sam i opravdala poslovanjem. Stali smo uz bok najjačih. U to doba Atlas je fantastično poslovao. Prvi smo pokrenuli čarter putovanja u čijoj prodaji je moja poslovnica bila iznimno uspješna.

## **Godine 1998., kada je franšizu American Expressa preuzeo PBZ, imenovani ste predsjednicom Uprave PBZ American Expressa. Upravo s vama na čelu Amex bilježi razdoblje intenzivnog razvoja. Kojim ste metodama uspjeli u tako velikoj mjeri nadjačati konkurenciju?**

Privredna banka Zagreb je kupila *American Express* i s punim povjerenjem dala nam široke mogućnosti razvoja. Nema čarobnoga štapića i recepta; vjerovali smo u sebe. Moj moto je oduvijek da "nitko sam ne može puno, ali svi zajedno možemo sve", a zajednički "za nas nemoguće ne postoji". Nekada 180 ljudi, a danas 450, *American* je razvijalo s puno entuzijazma, energije i znanja. Nismo izmišljali toplu vodu. Naši su menadžeri putovali svijetom, a onda su sve inovacije znali adaptirati na hrvatsko tržište. Stoga smo stalno bili prvi, kreativni, novi, pa smo tako zauzeli poziciju "market leadera" s najvećim brojem kartica. Pratimo tržište, slušamo ideje i potrebe korisnika i radimo na proizvodima koji odgovaraju pojedinim ciljnim skupinama. Upravo smo mi izmislili potrošačke i gotovinske kredite preko kartice i to je svima zanimljivo - kupiti skupe stvari i otplaćivati ih na rate.

## **Suradnici i poslovni partneri o vama govore kao o iznimno toploj osobi. Kako je moguće to postići, a da to zaposlenici ne zlorabe?**

Važno je slušati, razumjeti ljude i prvenstveno biti otvoren čovjek. Svaki mjesec imam "open hour", sat koji posvećujem svim djelatnicima i tada mogu iznijeti sva promišljanja i probleme. To traje godinama i uvijek je bilo kandidata za razgovor. No, nikada ništa nije ostalo mrtvo slovo na papiru. Uvijek sam nastojala nešto poduzeti i riješiti problem. Svake druge godine radimo i ankete zadovoljstva zaposlenika, svjesni da samo zadovoljni ljudi mogu postići ovako dobre rezultate.

## **Mišljenja ste kako za uspjeh menadžera nisu presudni znanje i vještina. Što je onda presudno?**

Važne su komunikacijske sposobnosti, dobri međuljudski odnosi, da čovjek zna i delegirati. Treba znati izabrati dobar tim ljudi i imati apsolutno povjerenje. Uvijek imam povjerenje dok me netko ne razočara. Tako pristupam svakom suradniku. Kako postajete viši menadžer, tako vam je važnije biti što bolji u komunikacijskim vještinama i međuljudskim odnosima. S tim dolazi i autoritet.

## **Vodeći poslovanje Americana, među prvima ste prepoznali važnost sinergije kulture i gospodarstva.**

Kada već radimo, živimo i zarađujemo, onda je nužno vratiti nešto i društvu u kojemu to ostvarujemo. Imamo Odbor za dobrotvorni rad i donacije, svake godine pomažemo ljudima u nevolji, sponzoriramo glazbenike i sportaše. Dobivamo puno zahtjeva, a na što više njih pokušavamo i odgovoriti.

## **Kako doživljavate mlade hrvatske menadžere i njihovu ambicioznost?**

Amerika je prije desetak godina išla samo na mlade menadžere, ali se to pokazalo nedostatnim. Fantastično je vidjeti ambicioznost mladih, hrabrost i samosvjesnost. Sigurno ima primjera odličnih mladih menadžera, ali znanje i iskustvo treba kombinirati.

## Može li menadžer gradeći karijeru zadržati svoju osobnost?

Karijeru sam gradila na temelju svoga znanja i iskustva. Nikada nisam bila zaštićena ni od koga. Nisam bila član ni jedne stranke, niti politički aktivna. Važno je imati stav i integritet, a kroz to onda imate i autoritet. Za sve imam argument, zato me uvažavaju i cijene. Vjeruju u mene jer znaju da neću biti nepravedna i donijeti krivu odluku. Rezultati jednog našeg istraživanja pokazali su da ljudi vjeruju u mene, moju snagu i autoritet.

## Mnoge bi žene željele imati formulu kako pronaći ravnotežu između privatnog i poslovnog života te postići podjednak uspjeh u jednom i drugom?

Kod mene se sve spontano odvijalo, a imala sam sreću što je moj suprug bio kompromisan i tolerantan. Podupirao me u karijeri, a ne samo u privatnom životu. Dijelili smo obveze, a ponekad je on preuzimao i više. Kada je suprug preminuo, moja su djeca već bila velika, pa sam se mogla više posvetiti poslu. Svaki dan s veseljem idem na posao. To je zapravo jedini recept.

## Putovanja su vam jako važna. Ako se ne varam, do sada ste posjetili 80-ak zemalja svijeta.

Uživam u putovanjima od trenutka kada je moja karijera krenula u turističkom, a ne u znanstvenom smjeru. Posljednjih 12 godina sa skupinom od 15 do 25 prijatelja, više-manje istih, potkraj godine idem na daleka putovanja i uvijek u tople krajeve. Ove godine smo bili u Peru i Venezueli, a lani u Namibiji. Obišli smo sve kontinente i već je pomalo teško pronaći destinaciju koja bi nas zadovoljila. Prvi tjedan vrlo rano ustajemo, predano idemo u razgledanje povijesnih znamenitosti, kulture, a zadnja tri ili četiri dana uživamo na plaži. Ta su putovanja moje najveće bogatstvo. Mogu vam dati otkaz, možete doživjeti svakakve tragedije,

ali to je nešto što ostaje samo u vama, čega se sjećate u teškim trenucima. To vam nitko nikada ne može oduzeti.

Stoga uvijek s velikim entuzijazmom planiram ta putovanja. I na poslovnim putovanjima svijetom dobro bih organizirala svoje vrijeme i uvijek bih izdvojila bar dva sata za razgledavanje grada. To je obogatilo moju opću kulturu i znanje.

## Jesu li skijanje i tenis jedini načini kojima se rješavate stresa?

Pohađala sam i tečaj golfa. Puno čitam svaku večer i to uglavnom beletristiku: M. H. Clark, H. Robbinsa, J. Collins, krimiće, trilere... i povremeno ozbiljnu, stručnu knjigu. Kako doma dolazim oko 18:30, relaksiram se uz seriju "Ponos Ratkajevih". Volim hodanje. Obišla sam cijeli Velebit hodajući. Jedino ne volim trčati. Dvput tjedno idem na gimnastiku i redovito svako jutro vježbam po deset minuta. Kao predsjednica NO-a sada radim samo tri dana u tjednu i puno mi je lakše. Uz to menadžeri PBZ *Carda* i ja jednom se mjesečno koristimo *Rejuvenation* antistresnim programom, iako je to nedovoljno.

## Jeste li ostvarili sve što ste poželjeli?

Više-manje sam ostvarila sve. Sada imam planove više biti sa svojom obitelji, a posebice unucima. Jako volim kupanje, more, sunce. Volim loviti ribe. Imam i svoju vršu koju svakodnevno puštam u more. Kada sam s prijateljicom na moru, uglavnom se prehranjujemo vlastitim ulovom. To mi je veselo. Uvijek sam imala maksimalno tri tjedna godišnjeg ljetovanja. Sada se veselim da ću više biti na moru i putovati za svoj užitak.



Copyright: LIVINGSTONE, Croatian Magazine for Quality of Life  
Astoria d.o.o., Rijeka  
Sva prava pridržana.