

## Poslovna komunikacija

Praktikum iz poslovne komunikacije

Katarina Radulaški

[katarina.radulaski@eestec.etf.rs](mailto:katarina.radulaski@eestec.etf.rs)

Marko Mišić

[marko.misic@etf.rs](mailto:marko.misic@etf.rs)

## Osnovna pravila

- **Tačnost** – raspored je fleksibilan, ali trebalo bi svi da poštujemo ono što se jednom dogovorimo
- **Participacija** – aktivno slušanje, otvorena i iskrena komunikacija, konstruktivni komentari
- Sva **pitanja** imaju poentu
- **Poštujemo** druge slušaoce i njihov doprinos predavanju

2

## Da li ste znali...

- Da se 99% anketiranih poslovnih ljudi slaže da je poštovanje pravila, koje određuje poslovni protokol, od odlučujućeg značaja za uspešno izvođenje međunarodnog poslovanja i komunikacijskih procesa
- Da se 88% anketiranih muškaraca i žena oseća neprijatno kad se prvi put poslovno sretne sa nepoznatom osobom

3

## Da li ste znali...

- Da formula savremenog poslovnog uspeha sadrži samo 15% znanja, a 85% je zapravo umetnost komunikacije
- Da su pozitivni mentalni procesi (optimizam i samopouzdanje) izuzetno važni za podizanje kreativnosti i poslovnog uspeha
- Koliko je “Time Management” bitan?
  - Važi zakonitost da 10 minuta pravilnog planiranja zamenjuje 100 minuta realnog rada

4

## Sadržaj

- Poslovni protokol
- Dress code – business smart, business casual, casual/smart
- Poštovanje hijerarhijskog reda
- Tabu teme
- Korisni saveti
  - Telefonski poziv, pisanje maila, sastanak, prevodi funkcija
- Najveći neprijatelj uspeha
- Značenje neverbalne komunikacije

5

## Poslovni protokol

- Protokol je skup pravila koja opisuju dobre manire u poslovnom i diplomatskom svetu
  - Dobri maniri su pravila koja sledimo u svakodnevnom kontaktu sa drugim ljudima
- Poslovni protokol postoji da bi se izbegla anarhija, radi lakšeg funkcionisanja i olakšanja komunikacije na svim nivoima

6

## Dress code – pravila oblačenja

- “Kada vidite loše obučenu ženu primetićete njenu odeću, kada vidite dobro obučenu ženu, primetićete ženu.” (Coco Chanel)
- Pravila oblačenja u poslovnom svetu su jasna i prilično konzervativna, a modni trendovi ih tu i tamo dopunjuju

7

## Business smart

- “Business Smart” predstavlja “kod” oblačenja pri poslovnim susretima, obedima i koktel prijemima
- Za muškarce to znači:
  - tamne čarape bez šara, dovoljno duge, da se ne vidi koža na nogama pri sedenju
  - teget, crno ili tamno sivo odelo
  - pamučna košulja, bela, svetlo plava ili krem boje
  - preporučuje se svilena kravata
  - odgovarajuće tamne cipele
- Za žene to znači:
  - ženski kostim (pantalone ili suknja)
  - suknja, ne treba da bude kraća od 12 – 15 cm iznad kolena
  - izbor nakita i ostalih modnih dodataka prepušten je ukusu savremene poslovne žene, ali ne bi trebalo da se preteruje

8

## Business casual

- Ako "Business Smart" znači "dress-up", "Business Casual" znači "dress-down", što podrazumeva opušten način odevanja
- Za muškarce važi da tamno odelo i kravata nisu obavezni
- Žene ne moraju da dođu u kostimu
- "Dress-down" ne važi ukoliko imate dogovoren poslovni sastanak
- Za sve zaposlene koji rade sa strankama nošenje "jeans" odeće se ne preporučuje
  - Jeans spada u sportsku odeću

10

## Casual Smart

- Casual/Smart je koristan način oblačenja u trenucima druženja i susretanja van radnog mesta
- Za muškarce to znači:
  - Dozvoljene su bermude, polo majice, mokasine
- Za žene to znači:
  - Polo majice i sandale
- Casual/Smart isključuje patike, vrlo kratke pantalone i suknje, trenerke

12

## Poštovanje hijerarhije (1)

- Vrh hijerarhijske lestvice u poslovnom svetu zauzima uvek stranka – poslovni partner
- Oba pola su potpuno izjednačena u poslovnom svetu
- "Manje važna" osoba se predstavlja "važnijoj" osobi, bez obzira na pol
- U poslovnom protokolu vrata se pridržavaju osobi koja je viša na hijerarhijskoj lestvici, bez obzira na pol
  - U suprotnosti sa običajnim bontonom

13

## Poštovanje hijerarhije (2)

- U lift i iz lifta prva ulazi/izlazi osoba koja je najbliža vratima
- Na poslovnim sastancima važi pravilo da se stolice nikome ne pridržavaju
- Muškarcu i ženi se pridrži kaput samo ako se radi o stranci ili osobi višeg poslovnog hijerarhijskog reda

14

## Tabu teme u poslovnom svetu

- Politika
- Religija
- Nacionalna pripadnost
- Humor/šala
- Pol, bolest i smrt
- Lični novac (u bilo kojoj kombinaciji)

15

## Komunikacija telefonom (1)

- Prilikom poziva:
  - Obavezno se predstavite
    - Proverite da li ste dobili pravi broj
    - “**Dobar dan**, kraj telefona NN” – umesto “NN kraj telefona ili Izvolite”
  - Kratko objasnite zbog čega zovete
- Budite kratki i jasni, ali ubedljivi!
  - Štedite i poštujujte tuđe vreme
- Prilagodite se osobi sa kojom razgovarate
  - Izuzetno bitan efekat mirroring-a
- Ne koristite žargon, pripremite glas pre nego što pozovete, budite u tihom ambijentu

16

## Komunikacija telefonom (2)

- Ponovite dva puta ime i broj telefona na koji vas mogu naći ukoliko ostavljate poruku na elektronskoj sekretarici
- Svi propušteni telefonski pozivi bi trebalo da se “uzvrate” što pre
  - I u slučajevima kada smo mi inicirali prvi poziv
- Ukoliko se veza prekine, osoba koja je inicirala razgovor bi trebalo da pozove opet
- Nemojte zvati nakon isteka radnog vremena

17

## Kako napisati poslovno pismo (1)

- Pažljivo treba odabrati formu pisma
  - Blok forma, zupčasta forma, slobodna forma
  - Nije neophodno pridržavati se strogo bilo koje forme
    - Pasusi moraju biti jasno odvojeni
    - Ne sme biti narušena sadržajnost, urednost i preglednost pisma
- Podaci pošiljaoca se uvek prvi naznačuju u pismu
  - Mogu biti u zaglavlju/memorandumu ili mogu biti otkucani na vrhu
  - Puno ime, funkcija, kompanija, adresa i mesto, telefon, faks, mejl, web adresa
- Nakon toga idu podaci primaoca pisma
  - Naziv organizacije, adresa i mesto
  - Poželjno je lično se obratiti zaposlenom ili odgovornoj osobi

18

## Kako napisati poslovno pismo (2)

- Predmet pisma
  - Kratka naznaka o čemu se u pismu radi
    - Predmet: ponuda za učešće na konferenciji "Telfor"
- Mesto i datum pisanja
  - U gornjem desnom ili donjem levom uglu
- Oslovljavanje primaoca
  - Poštovani/poštovana...
  - Dragi/draga...
- Telo pisma i pozdrav
  - U prvom pasus kratko opišite razlog zašto pišete
  - Ostatak pisma posvećujemo detaljima o temi
  - Poslednji pasus sadrži vaša očekivanja u vezi teme pisma
    - "U nadi da ćemo ostvariti uspešnu saradnju, srdačno Vas pozdravljamo!"

19

## Kako napisati poslovno pismo (3)

- Potpis pošiljaoca
  - Obavezan na kraju pisma
  - Puno ime i funkcija, poželjan pečat
- Ukoliko šaljete priloge, naznačite ih u donjem levom uglu po crticama
  - Zahevtajte ih ili spojite spajalicom sa glavnim dokumentom
- Pismo je poželjno da bude dugačko do jedne stranice A4 formata, najviše dve
  - Ostale podatke predstavite u prilogima
- Poželjno je koristiti standardne fontove
  - Poput Arial i Times New Roman
  - Veličina fonta maksimalno 12pt

20

## Kako napisati e-mail (1)

- Elektronska pošta je manje formalna od poslovnog pisma
  - Može sadržati emocije, poziv na akciju
- Ipak, vodite računa o pravopisu i gramatici
- Jasno formulišite adresu i naslov (subject) poruke
  - Naziv mora biti prepoznatljiv u sandučetu
  - Označite hitne mejlove, oznakom [hitno] ili zvezdicama
- Pismo započnite pozdravom, a završite potpisom
  - Potpis: puno ime, funkcija, firma, adresa, telefon, mejl
- Poruka treba da bude kratka, jasna i ljubazna
  - Trudite se da date sve neophodne informacije
  - Detalje ostavite za telefonski razgovor ili sastanak

21

## Kako napisati e-mail (2)

- Izbegavajte pisanje poverljivih podataka
- Poštujte privatnost tuđih e-mail adresa
  - Ukoliko imate potrebu da pošaljete poruku na više od 3-4 adrese, stavite adrese u "bcc" polje
- Na mail odgovorite u roku od 24h
- Naziv attachment-a treba pažljivo izabrati
- Vizuelni utisak mora biti dobar
  - Font, veličina slova, caps lock, sličice
- Ako radimo:
  - Reply – uključite prethodnu poruku ili barem bitan deo
  - Forward – prokomentarišite zašto prosleđujete pismo
- Revizija pre slanja!

22

## Komunikacija na sastanku

- Na pozivnicu odgovorite u roku od 7 dana
- Nosite vizit karte sa sobom
  - Ne razmenjujte ih tokom jela
- Na sastanak dođite do 5 minuta ranije
- Utišajte zvono na telefonu tokom sastanka
- Persirajte drugim učesnicima sastanka
- Rukovanje preko stola nije dozvoljeno
- Nemojte držati monolog
- Koristite politički korektne izraze
  - Umesto izraza cena ili trošak upotrebite: ukupna investicija, vrednost, je ponuđen za, vredni, je dostupan za...
  - Umesto ugovor upotrebite sklopljen dogovor

23

## Ponašanje na sastanku (1)

- Pored učesnika, teme i izrečenih stavova, još niz drugih faktora utiče na tok sastanka
- Mesto za stolom:
  - Ako pažljivo izaberete poziciju, ostavićete bolji utisak pri nastupu i lakše postići cilj (stolica moći)
  - Uticajniji ste sa mesta koje ima dobru preglednost
    - Nije dobro sedeti na ovom mestu ako ne vodite sastanak
  - Ukoliko aktivno učestvujete na sastanku, zauzmite neku od centralnih pozicija
  - Ako ne uzimate aktivnu ulogu, bolje je sedeti sa strane
  - Sedenje na visokom mestu takođe daje utisak moći

24

## Ponašanje na sastanku (2)

- Sedite blizu "problema"
  - Ukoliko očekujete raspravu sa nekim, nemojte sedeti naspram te osobe, već poželjno sa njene desne strane
- Udaljite se od "linije vatre"
  - Ukoliko očekujete raspravu između nekih učesnika sastanka, udaljite se od njih i po mogućstvu izbegnite učešće u raspravi
- Gledajte ljude pravo u oči
  - Time ćete ljudima pokazati da ništa ne krijete i ostavićete utisak sigurnosti i samopouzdanja
- Ukoliko dođete ranije na sastanak, trudite se da vreme upotrebite korisno
  - Pročitajte beleške i još jednom proanalizirajte ciljeve koje želite da postignete na sastanku

25

## Prevodi funkcija

- Direktor = Managing Director
- Zamenik direktora = Deputy Managing Director
- Sekretarica = Administrative Assistant ili Executive Assistant
- Poslovni sekretar = Personal Assistant (PA) ili Administrative Executive ili čak Management Assistant

26

## Pozdravljanje i predstavljanje

- “Manje važna” osoba se uvek predstavlja “važnijoj” osobi, bez obzira na pol
  - Važnost se određuje po funkciji
- Rukovanje:  
3-5 sekundi, 1-2 trešanja ruku, bez dodirivanja ramena, bez dve ruke, bez ljubljenja
  - Stisak ruke vrlo često govori o osobi koja se rukuje
- Domaćin prvi pruža ruku pri dolasku gosta
- Pri odlasku gost prvi pruža ruku
- Samopredstavljanje ne znači nametanje

27

## Neprijatelji uspeha na poslu

- **Strah pred komunikacijom** – onemogućava uspostavljanje kontakata
- **Sumnja u sebe** – sprečava odlučivanje i akciju

28

## Poslovna neverbalna komunikacija

- Moć poslovnog uspeha je poverenje koje dostižemo u kontaktu sa partnerima
- Obratiti pažnju na:
  - Uspravno držanje
  - Podignut pogled
  - Prijatan izraz lica
  - Prekrštene ruke na grudima
  - Dodirivanje lica i glave

29

## Ključna poruka

- Značaj poruke nije u tome šta ste stvarno rekli, niti u tome šta ste stvarno mislili, već na kakav ste odziv naišli (Richard Green)

30

**Hvala na pažnji!**

**Pitanja?**