

Dejana Ranković:

# Poslovna komunikacija

*2. mart 2010.*



# Veštine komunikacije

## Pisana komunikacija

Pismenost  
Prezentacija  
podataka  
Izražavanje  
mišljenja

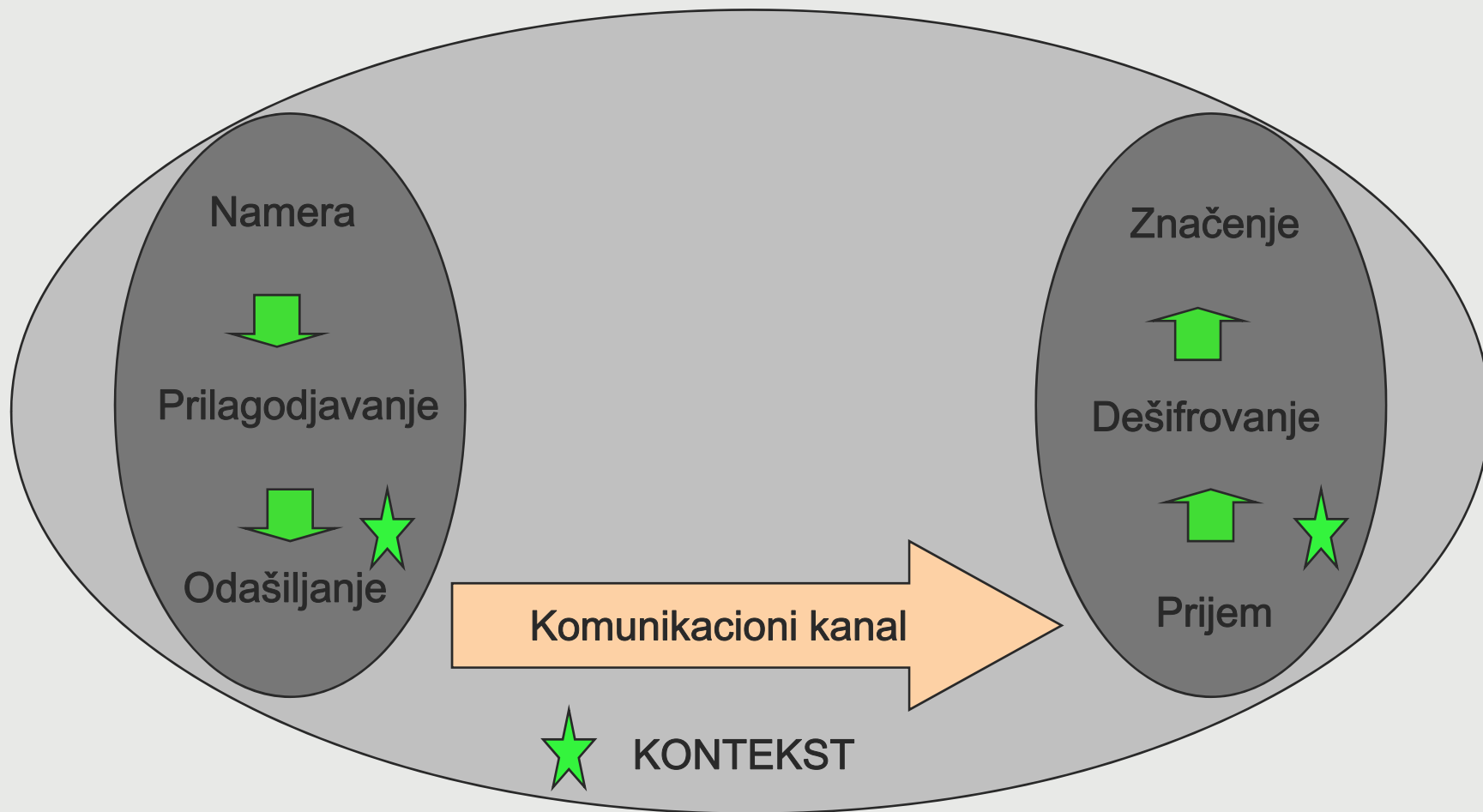
## Usmena komunikacija

Boja, jačina glasa  
Način izražavanja  
Umetnost slušanja

## Neverbalna komunikacija

Pažnja publike  
Lični izgled, pojava  
Govor tela

# Linearni model



# Poslovna pisma i dokumenta

- Zaglavlje/adresant
- Datum
- Adresat
- Predmet
- Uvodni pozdrav
- Tekst
- Završni pozdrav
- Ime i prezime i potpis
- Prilozi

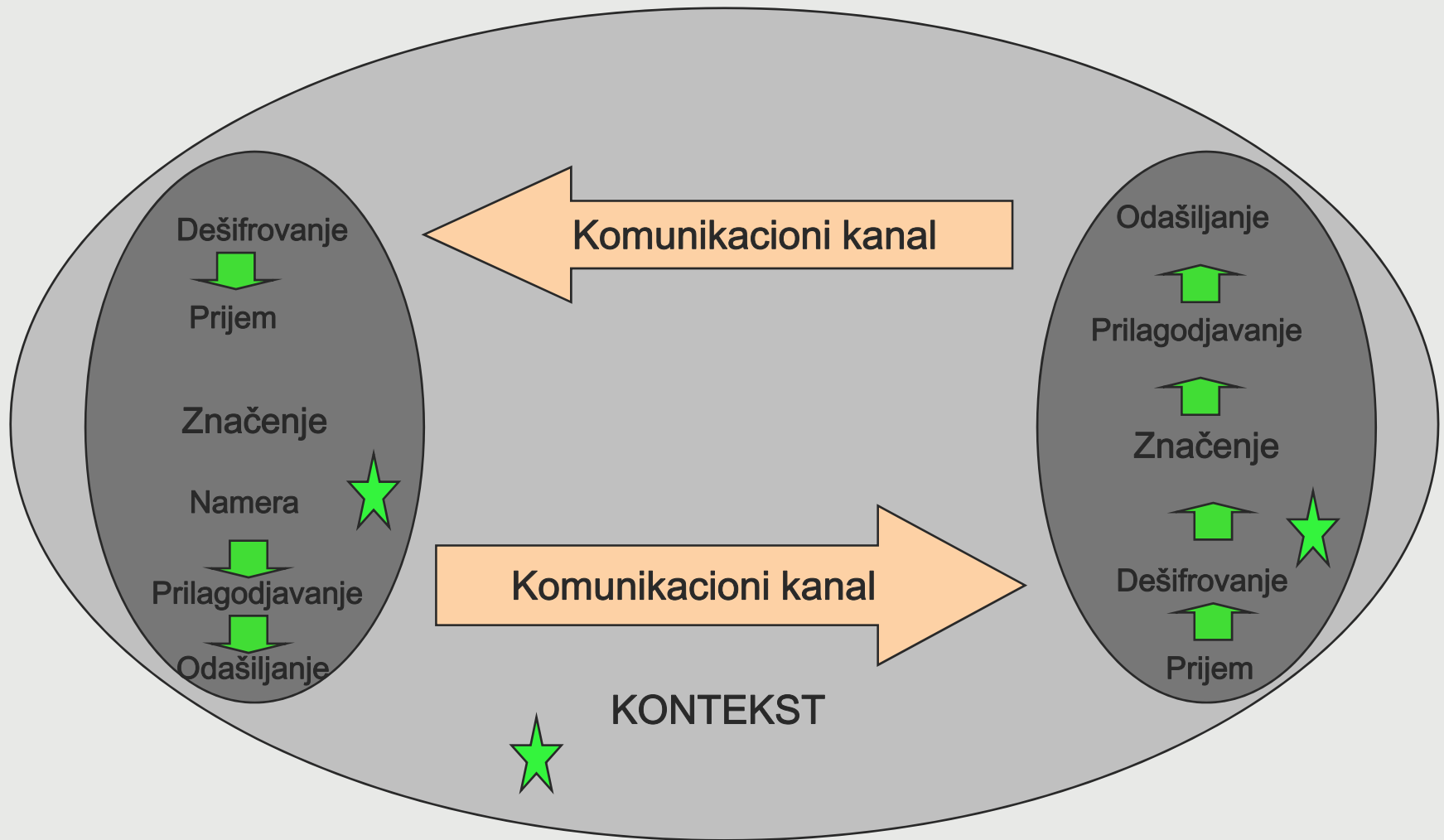
# Pisana komunikacija

- Brojeve od jedan do devet pišite slovima, a brojke koristite od 10 naviše
- Mere pišite slovima (10 metara, pet kilograma)
- Umesto % napišite procenata
- Izbegavajte brojeve na početku rečenice
- Ukoliko se u tekstu pozivate na deo dokumenta ili citat, stavite ga u navodnike
- Previše velikih slova čine dokument nečitkim, radije tekst koji želite da istaknete prebacite u kurziv
- Stavite se u poziciju onoga ko prima pismo ili e-mail



Pričam ti  
priču.....

# Interakcioni model





# Komunikacija telefonom - pravila

- Govoriti razgovetno, sa identifikacijom
- Ukoliko se od vas traži, obavezno recite svoje prezime i ime
- Ukoliko poziv nije za vas, dajte tačan broj osobe ili prebacite poziv
- Morate imati interni telefonski imenik
- Omogućite da je uvek neko slobodan da odgovara na pozive

# Početak razgovora

- Pozdravite se sa entuzijazmom
- Nasmehajte se i uložite malo energije u svoj glas
- Slušajte i ne prekidajte
- Budite prirodni
- Učinite da se ljudi osećaju prijatno
- Nemojte biti na kraj srca, iznervirani ili iritirani
- Ne pokazujte negativne emocije
- Budite strpljivi, zainteresovani, prijateljski nastrojeni i od pomoći

# Ton razgovora mora biti

- Smiren
- Neutralan
- Nepreteći



# Kraj razgovora

- Pitajte da li još nešto možete da učinite
- Ne žurite da završite razgovor
- Zahvalite se
- Uvek završite u pozitivnom tonu
- Neka sagovornik prvi spusti slušalicu

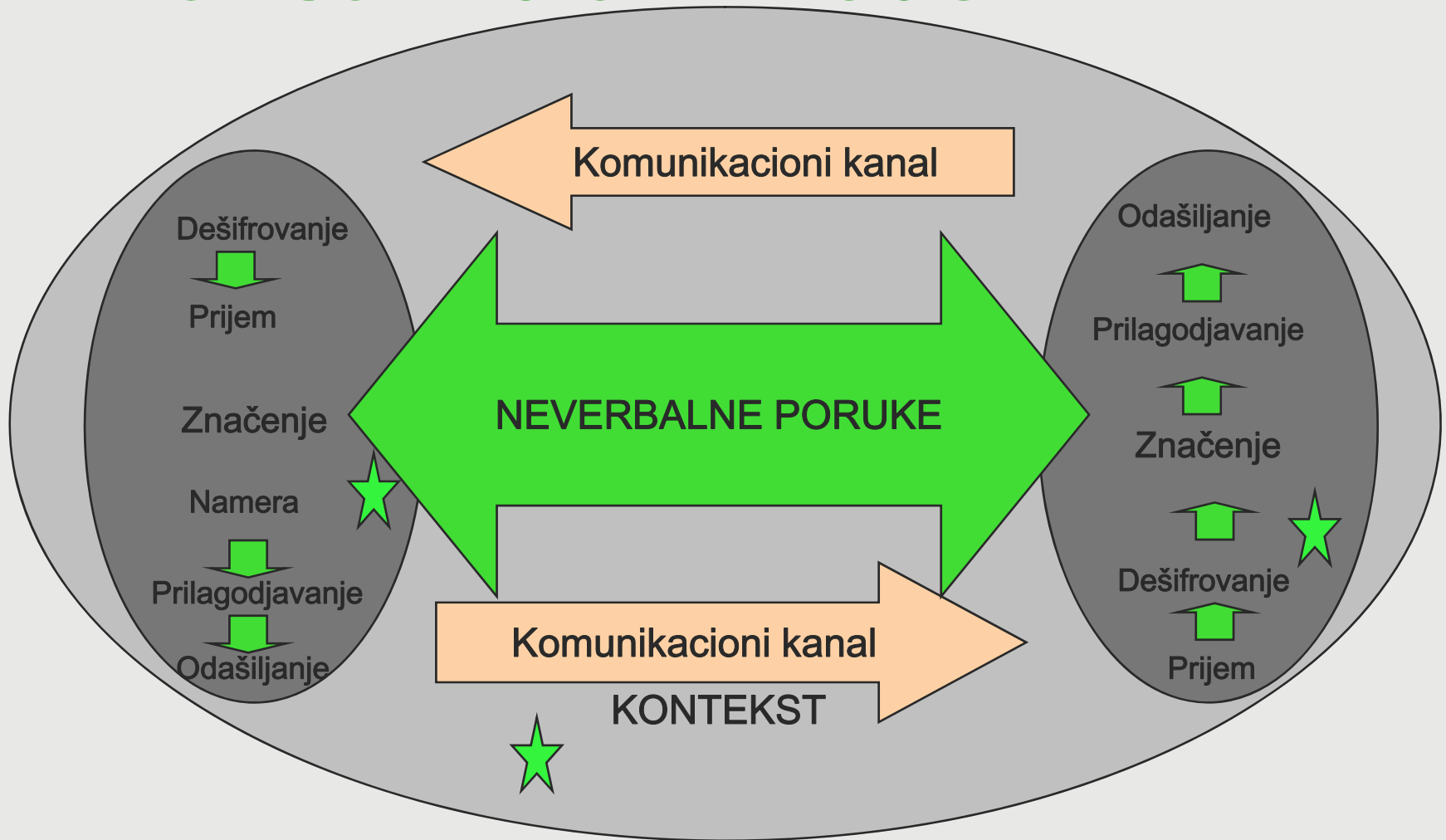
# Sa druge strane oluja, a vi...

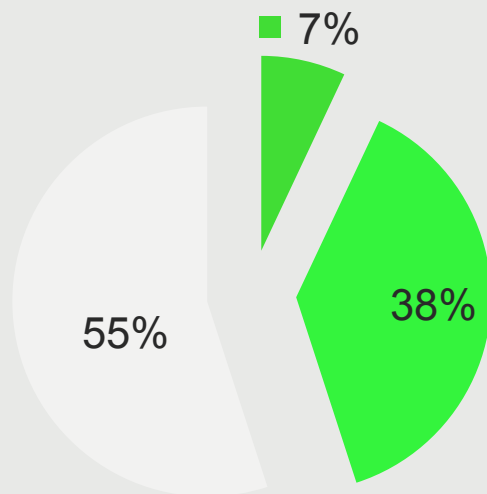
- Budite ubedljivi
- Govorite sporije
- Sačekajte nekoliko sekundi pre nego što odgovorite
- Izmaknite se kada ste blizu ključanja
- Motivišite sami sebe
- Prvo upozorite pa onda “pucajte”



A ponekad  
je sve u  
pojavi.....

# Transankcioni model





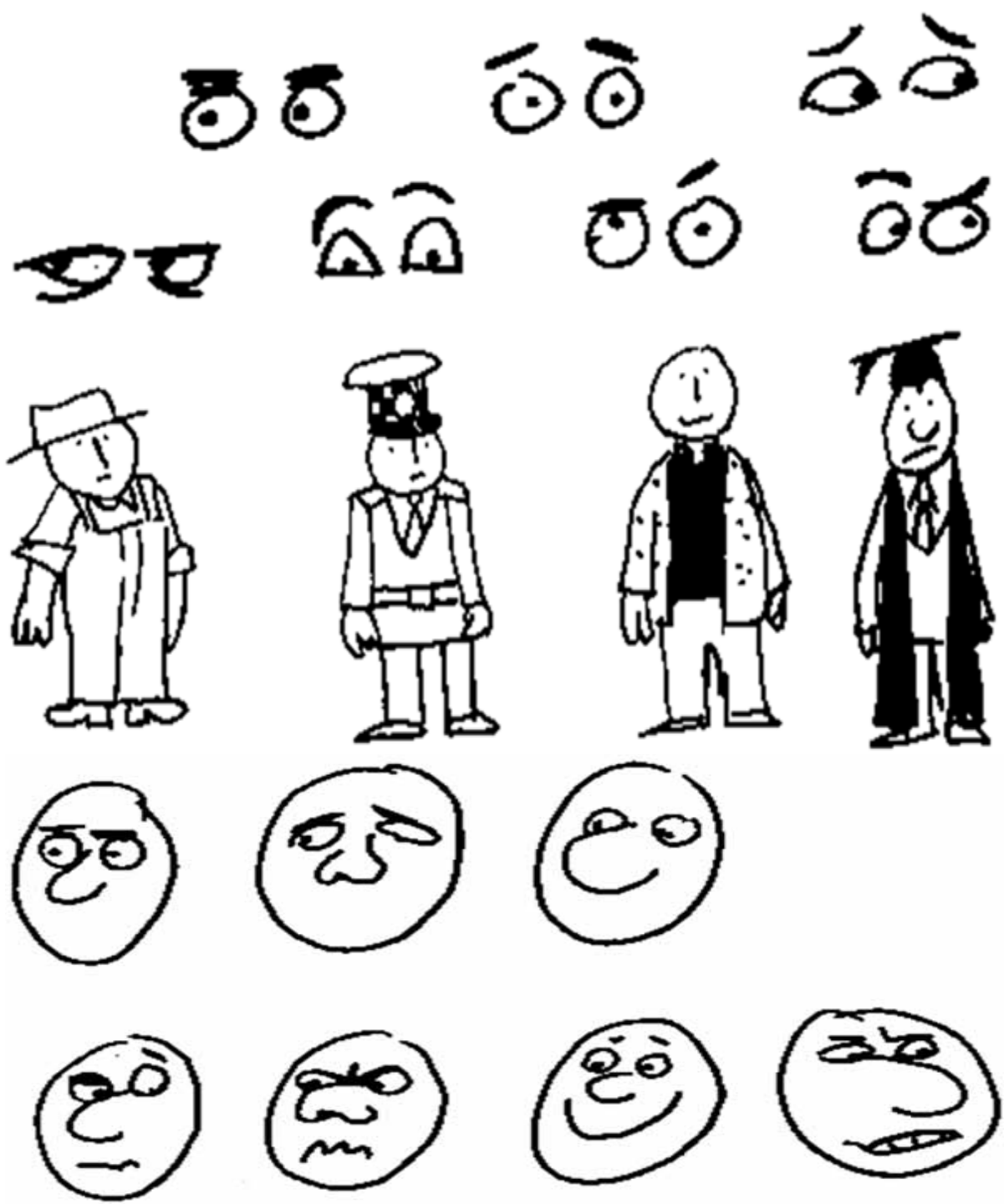
■ REČI

■ GLAS

■ NEVERBALNA KOMUNIKACIJA







# Pozitivna neverbalna komunikacija



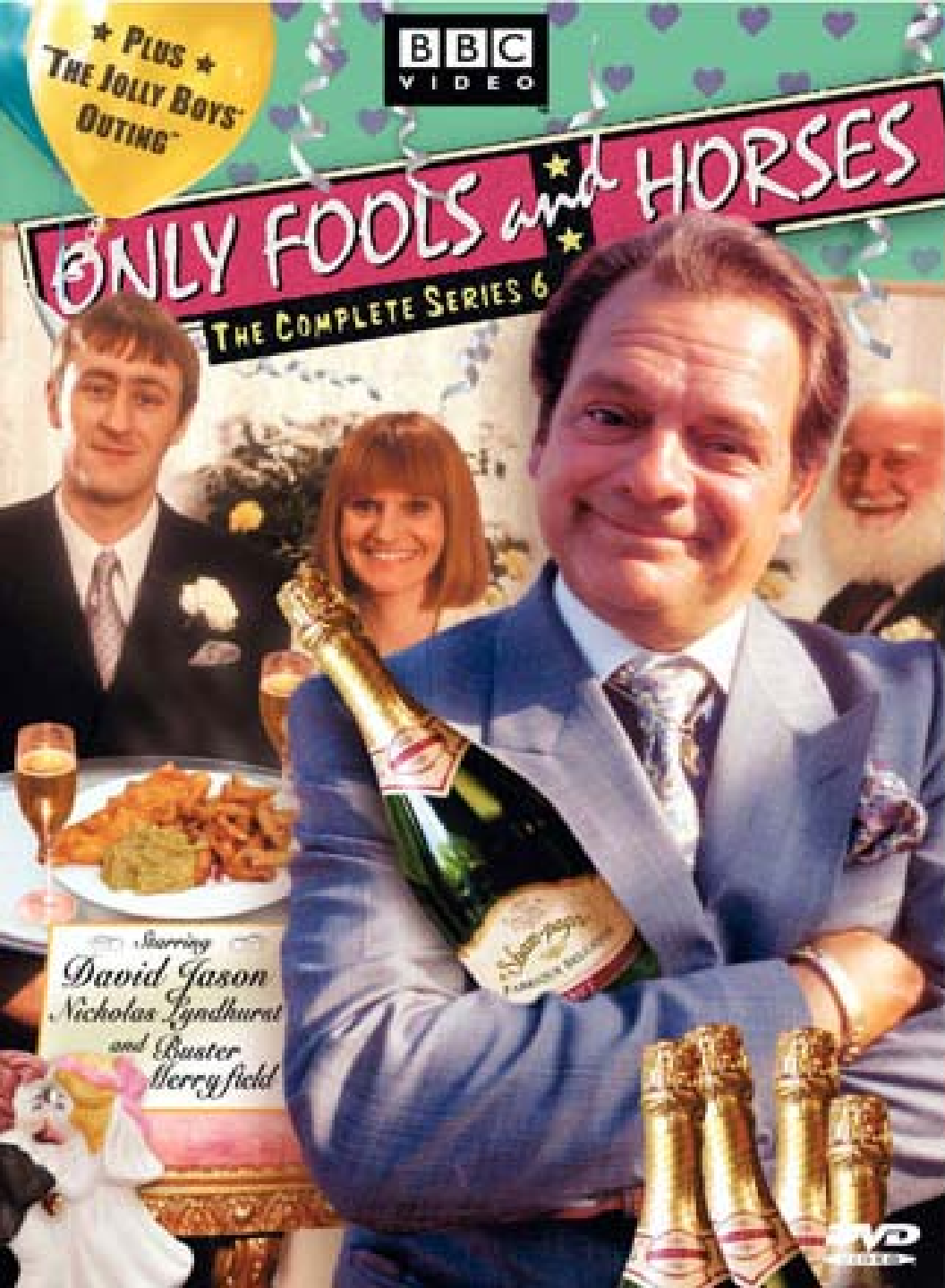
- Osmeh
- Gledajte ljude u oči
- Uredan izgled
- Rukovanje
- Zainteresovanost
- Prijatan ton glasa
- Lični prostor
- Poza

# Radno mesto

- Održavajte svoje radno mesto urednim, čistim i pristupačnim
- Odredite, u okviru mogućnosti, diskretno mesto za sastanke
- Informativni, reklamni, promotivni materijal držite pregledno. Oni svakako moraju biti u skladu sa identitetom kompanije
- Ne razgovarajte sa drugima dok neko čeka
- Prisutnima uvek dajte prednost u odnosu na telefonski poziv i kontakt sa kolegama
- Nemojte pred klijentima da jedete, pijete ili žvaćete, pušite ili izražavate svoje lične stavove ni po jednom pitanju

# Ključ uspeha

1. Budite pripravljeni
2. Budite mudri
3. Budite na raspolaganju



I već  
smo na  
tragu  
poslovnog  
uspeha.....

# Poslovna osoba:

- Ne koristi nepristojne i pogrdne reči
- Ne dodiruje svoje sagovornike i ne nameće intimnost
- Ne skriva ruke iza leđa ili u džepovima
- Ne žvaće u kancelariji ili na sastanku
- Ne upušta se u svađe i prepirke
- Ne ogovara saradnike, prijatelje, direktore
- Ne ponaša se napadno
- Ne doručkuje za stolom
- Odbija alkohol
- Ne povišava ton u direktnom ili telefonskom razgovoru
- Ne dozvoljava da ga poslovni saradnik ili bilo ko drugi isprovocira

# Poslovna osoba uvek je

- Uredna, uredno odevena, očešljana
- Fizički sveža i odmorna
- Vedra i radno raspoložena
- Komunikativna na svoj način
- Dostojanstvena
- Operativna
- Kreativna





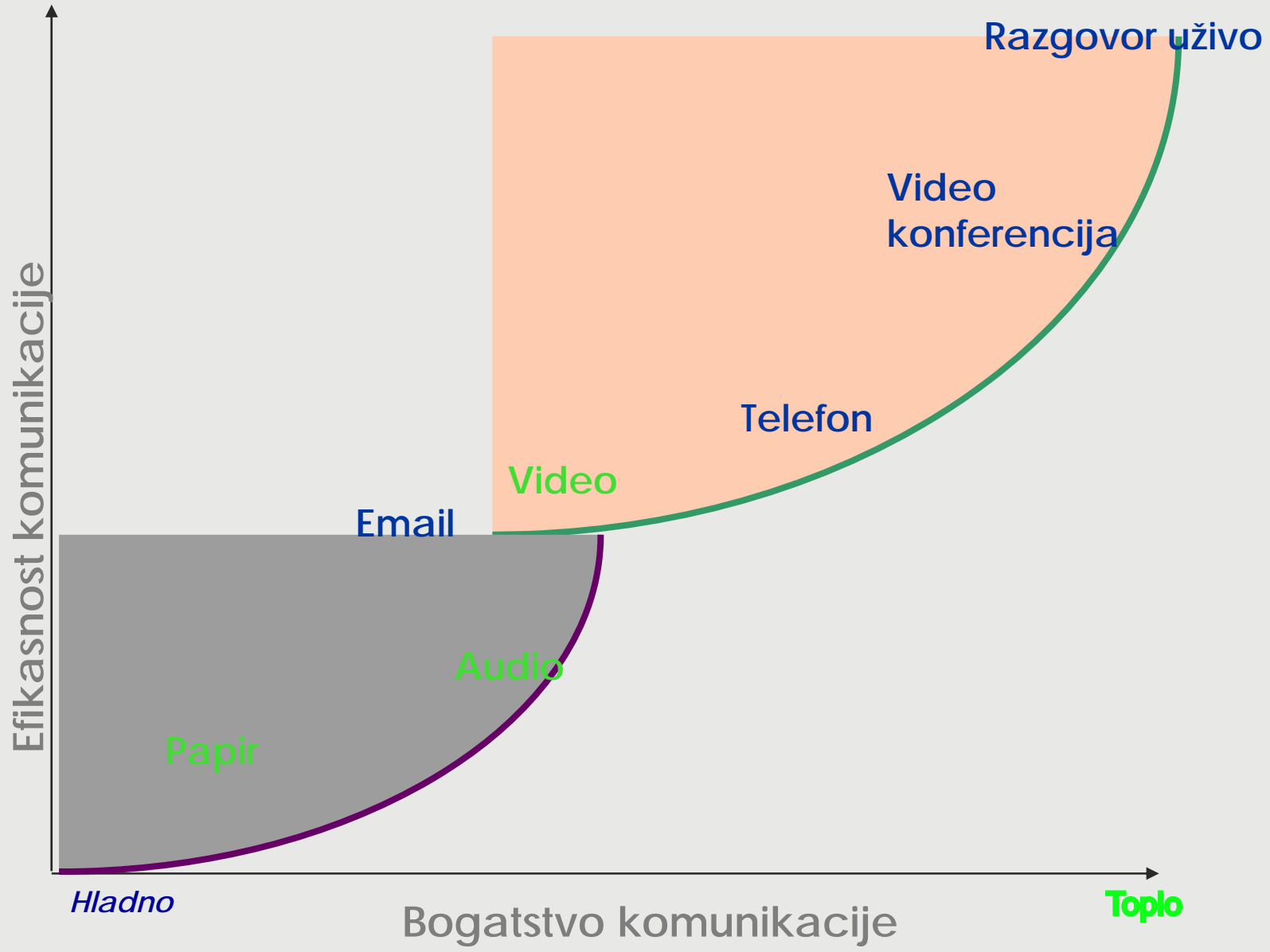
# Poslovna etikecija



- Oslovljavanje
  - Tituliranje
- Pozdravljanje
  - Protokol

# Opšta pravila

- Tretirati sve ljude sa dužnim poštovanjem
- Biti uljudan i pristojan
- Činiti da sagovornik lako razume sve informacije
- Odnositi se pozitivno prema kritikama i žalbama



# Dobri komunikatori

1. Aktivno posmatraju
2. Daju i primaju iskrene komplimente
3. Priznaju kad nešto ne znaju
4. Traže pojašnjenja
5. Izvinjavaju se kad pogreše
6. Traže konstruktivnu razmenu mišljenja
7. Prihvataju mišljenje druge strane bez samoopravljanja i izvinjavanja
8. Prepoznaju standardne situacije u kojima treba reagovati
9. Iznose suprotno mišljenje
10. Koriste govor tela kao podršku svom verbalnom nastupu

*“ A professional is someone who can do his best work when he doesn't feel like it.”*



*Alistair Cooke*



# Šta prouzrokuje probleme u komunikaciji?

- „Ako ti znaš i drugi treba da znaju“
- „Mi nismo birokrate, ne moramo sve da pišemo“
- „Rekao sam nekome, ne sećam se kome“
- „Ja sam rekao, znači drugi je razumeo“
- „Imam ja svoje probleme, nemam vremena da slušam“
- „Nemamo o čemu da pričamo“
- „Postoje podaci i postoje informacije“
- „Ako mi bude trebalo mišljenje, pitaću te“

# Aktivno (pravo) slušanje



- Izbegavajte davanje saveta, dijagnoze, nagovaranje, ubeđivanje, ohrabrivanje ili kritikovanje
- Razmišljajte o tome šta ćete sledeće reći
- Nemojte ponavljati «kao papagaj» sagovornikove reči: «mm», «aha»
- Nemojte se pretvarati da razumete ako ne razumete
- Ne dozvolite da vas sagovornik odvede na manje značajnu temu zato što niste pokazali da razumete
- Nemojte popravljati, menjati ili doterivati ono što je sagovornik rekao
- Oduprite se tome da popunite prostor svojim pričanjem

# Objašnjanje

Na primer:

- Kakva je bila vaša reakcija?
- Šta se desilo tada?
- Kada se to dogodilo?
- Da li možete detaljnije da opišete tu situaciju?
- Koliko dugo je to trajalo?



# Parafraziranje

- Ja razumem da...
- Mislite da...
- Sudeći po onome što kažete...
- Ukoliko sam dobro shvatio/la vaše pitanje...
- Mislim da me pitate da li...



# Uspešan je sastanak ako je svim učesnicima jasno:

- Šta je dogovoreno
- Koje aktivnosti treba da preduzmu i u kom roku
- Ko je za šta odgovoran



# Šta uvek možemo?

- Da tretiramo svakoga sa dužnim poštovanjem
- Da budemo pažljivi i pristojni sa svima
- Da učinimo da svi lako razumeju sve potrebne informacije
- Da se odnosimo pozitivno prema kritikama i žalbama

# I, na kraju:

Uspešna poslovna komunikacija  
nije isto što i poslovni uspeh!

Odnosno

Dobra poslovna komunikacija treba da  
*podrži* a ne da  
*zameni* znanje

Hvala na pažnji!

