

7. Uvek ustanite kada u vaš kabinet ulazi šef.
8. Na poslu pušite samo u određeno vreme i na mestu koje je predviđeno za to.
9. Prilikom ulaska u lift, prvi ulazi ili izlazi onaj koji je najbliži vratima; potčinjeni treba da propuste šefove i njihove posetioce; ukoliko u liftu stojite pored komandne table, raspitajte se kome je koji sprat potreban, a zatim pritisnite odgovarajuće dugme.
10. Muškarac može da otvori vrata ženi, ali nije u obavezi da to učini.
11. Muškarac ne ustaje ako u njegovu kancelariju ulazi žena ukoliko ona nije njegov šef.

Odnosi prema kolegama usklađeni s bontonom

Kako uspostaviti dobre odnose sa saradnicima?

Prema svim kolegama se treba odnositi s poštovanjem i taktom:

1. Iskreno i srdačno ih pohvalite za dobro urađen posao.
2. Ni sa kim od kolega ne komentarišite ničiji spoljašnji izgled.
3. Sa svim saradnicima se pozdravite na isti način, obavezno jednom dnevno.
4. Ne iznosite primedbe kolegama (čak ni potčinjenima) u prisustvu trećeg lica, već to činite u četiri oka.
5. Ne prisluškujte telefonske razgovore, ili razgovore kolega, već se, po mogućnosti, udaljite dok oni razgovaraju.
6. Ne prevrćite i ne gledajte papire na stolu svojih kolega (naročito rukovodioca), nikada ništa ne tražite po tuđem stolu u odsustvu njegovog korisnika.
7. Ukoliko ste povisili glas na kolege, ili na drugi način narušili poslovni bonton, odmah se izvinite.

Kako treba da se ponaša uzoran sekretar firme?

Sekretar na prijemnom odeljenju firme obavezan je da:

1. Dobro vlada usmenom i pismenom poslovnom komunikacijom (najmanje na jednom stranom jeziku).
2. Da bude ljubazan i srdačan prema svima koji mu se obraćaju.
3. Da svim osobama, bez izuzetka, uputi pozdrav srdačno se osmehujući.
4. Da na radnom mestu ne jede i ne žvaće ništa, čak ni žvaku.
5. Da ne ćaska i ne spletkari sa saradnicima.
6. Da ima jasnu predstavu o poslovima svoje organizacije i funkcijama saradnika.
7. Da jasno i razgovetno izgovara naziv svoje firme, imena saradnika i druge detalje.
8. Da podstiče pozitivnu atmosferu u prostoriji koja služi za prijem klijenata.
9. Ukoliko je potrebno da klijent sačeka, prema njemu treba da bude pažljiv.

Kako pravilno graditi odnose između personala i rukovodioca?

Odnosi između personala i rukovodioca grade se u skladu sa određenim principima:

1. Što ste na višem službenom položaju, vaši maniri moraju biti istančaniji (potrebno je da budete uzor drugima).

2. Ukoliko vas je šef uvredio u prisustvu potčinjenih, nikada ne odgovarajte na isti način; ukoliko ste uvereni da ste u pravu i znate da to neće zasmetati vašoj karijeri, zamolite ga da upriličite sastanak u četiri oka, na kome će on možda promeniti svoje mišljenje.

3. Ukoliko ste šef i bezrazložno ste uvredili saradnika, izvinite mu se da biste ojačali svoj autoritet.

4. Ukoliko niste dobili očekivano unapređenje, nikada se zbog toga nemojte žaliti svojim kolegama, već problem raspravite prilikom ličnog susreta sa šefom.

5. Ukoliko se nalazite u kancelariji svog šefa i pritom u nju ulazi drugi posetilac, tada o tome da li ćete izaći ili ostati odlučuje on, a ne vi ili posetilac.

6. Ukoliko ste šef, ponašajte se prema podređenima na odgovarajući način, a ne kao prema maloj deci kojoj je potrebno više puta ponavljati kako i kad treba da obave zadatak.

Saveti muškarcima kojima su rukovodioci žene

1. Ženi-rukovodiocu možete ponuditi svoju pomoć, ali nikada ne naglašavajte činjenicu da je ona žena.

2. Odluku da li će vaši odnosi sa ženom-rukovodiocem biti oficijelni ili ne donosi ona. Niste vi taj koji treba da joj nameće poželjni karakter odnosa.

3. Ne zaboravite da ljubaznost šefice ne označava poziv na flert, već normalan poslovni odnos.

4. Prema ženi-rukovodiocu obraćajte se sa istim poštovanjem kao što biste činili i da je u pitanju rukovodilac – muškarac.

5. U odnosu žene–šefa i žene–potčinjene ni u kom slučaju ne bi trebalo da dođe do razmenjivanja ličnih problema, a naročito

potčinjena ne bi smela da uči svoju šeficu pravilima bontona: prema svim saradnicima se treba ponašati isključivo po bontonu i u skladu s njegovom (ili njenom) službenom funkcijom.

Bonton prema klijentima i posetiocima firme

1. Prema klijentima uvek budite odgovorni.
2. Nikada ne zauzimajte odbrambenu poziciju.
3. Zapamtite sledeće: vaša firma, kao i proizvodi (ili usluge) koje ona nudi – bez premca su, stoga uvek štitite njen interes.
4. Sastanke s klijentima planirajte unapred.
5. Na početku i na kraju susreta uz osmeh pružite klijentu ruku.
6. Strpljivo sačekajte zakazani susret čak i ako vam partner kasni.
7. Pokazujte poštovanje prema partnerima, jer od vašeg ponašanja zavisi profit vaše firme.
8. Rukujte se prilikom upoznavanja s novim klijentom i obavezno mu ponudite svoju vizit-karticu.
9. Kad dođe klijent, pomozite mu da okači kaput, a možete ga ponuditi kafom ili čajem.
10. Svakog klijenta obavezno otpratite do hodnika ili lifta.
11. Ukoliko je klijent prinuđen da vas čeka, bez odlaganja mu se izvinite.

Komunikacija u poslovnom svetu

POSLOVNI KONTAKTI I BONTON

Principi poslovne komunikacije

U kojoj meri je važna komunikacija u poslu?

Komunicirajući s ljudima, gradite sopstveni imidž u njihovim očima. Od veštine komunikacije zavisi vaša šansa da budete primljeni na posao, da postignete visoke rezultate i da ostvarite poslovne potencijale. Ponekad, zbog loše izgovorene reči u neodgovarajućem trenutku, kandidat ne dobije radno mesto koje je želeo, a perspektivan radnik – unapređenje na poslu. Neki čak izgube posao.

Koje su tajne poslovne komunikacije?

Da biste naučili efikasnu i poslovnu komunikaciju, neophodno je da ovladate majstorstvom ubedljivog izražavanja (govor, intonacija), ali i da se pridržavate elementarnih principa u sferi poslovne komunikacije:

1. Potrebno je posedujete umeće slušanja drugih, tačnije, da pokazujete da vam je zanimljivo ono što vam saopštavaju.

2. Izbegavajte žargonska izražavanja, kao i ružne reči.
3. Pravilno izgovarajte lična imena i prezimena osoba s kojim komunicirate.
4. Čuvajte tajne – kako profesionalne, službene, tako i lične.
5. Oprezno postupajte sa informacijom koju bi mogli da čuju posetioци ili saradnici za vreme vaših sastanaka ili telefonskih razgovora.
6. Govorite poslovno, pridržavajući se gramatičkih pravila, kao i osnova pismenosti.

Pravila prilikom sklapanja novih poznanstava i predstavljanja

Kako treba predstaviti sebe, a kako druge osobe?

1. Prilikom sklapanja poslovnih poznanstava obavezno treba pružiti ruku, gledati osobu pravo u oči i reći joj: „Dobro jutro”, „Dobar dan”, kao i „Drago mi je”.
2. Kad predstavljate ljude jedne drugima, osmehujte se i razgovetno izgovorite ime i prezime onoga koga predstavljate, a možete reći i nekoliko reči (ali ne lične prirode) o svakom ponaosob.
3. Mlađe osobe, u skladu s poslovnim položajem, treba predstavljati starijim osobama.
4. Ukoliko nije prisutan saradnik koji bi vas predstavio drugoj osobi, možete se predstaviti sami.
5. Nikada nikome nemojte reći: „Vi me se ne sećate?” Bolje je predstaviti se ponovo.
6. U biznisu pol ne igra nikakvu ulogu i zato je, za razliku od klasičnog bontona, u kome je običaj da muškarac predstavlja ženu, ovde to izlišno.