



Пословне комуникације и презентације

- Пословне комуникације - основе -

Садржај предавања

Увод

Типови комуникације

Канали комуникације

Сметње у комуникацији

Пословно писмо

Електронска пошта

Пословни састанак

Пословна комуникација - препоруке

Обезбедити релевантне информације

Дати чињенице, избегавати мишљења

Информације изложити јасно и концизно

Појаснити одговорности и обавезе

Обезбедити убедљиве аргументе и препоруке за жељену акцију

Ефекти успешне комуникације

Поверење међу појединцима и организацијама

Могућност утицаја на пословне процесе

Повећана продуктивност и боље решавање проблема

Бољи финансијски резултати

Рана детекција могућих проблема

Побољшање процеса доношење одлука

Елементи процеса комуникације

Пошиљалац

Порука

Канал (медијум)

Прималац

Интерпретација

Повратна информација

Типови комуникације

Једносмерна

Двосмерна

Силазна

Узлазна

Хоризонтална

Дијагонална

Канали комуникације

Формални:

- Писма
- Извештаји
- Обавештења
- Захтеви
- Цртежи
- Састанци

Сметње у комуникацији

Ограничена способност примаоца да обради информацију

Ометање пажње током пријема информације

Нејасноће у поруци

Некомпатибилност саговорника

Предрасуде / пристрасности / очекивања

ПОСЛОВНО ПИСМО

Тачност и прецизност

Одговарајућа техничка обрада

Претпоставља се да ће бити одговора

Врсте:

- Питања
- Захтеви
- Позиви
- Потврде
- Дописи (пратећи и накнадни)
- Информативна писма

...

Пословно писмо - делови

Заглавље

- Подаци о пошиљаоцу

Датум и место

Адреса примаоца

Сажетак (предмет)

Садржај

- Почетак
- Увод у поруку (нпр. позивање на претходну комуникацију)
- Порука
- Завршетак

Пословно писмо - делови

Поздрав

Потпис

- Назив фирме
- Потпис
- Пуно име и презиме особе потписане особе са титулом

Прилози

Распоред копија

Додатак

Пословно писмо - препоруке

Позитиван или неутралан тон

Заврштеак позитиван

Прецизно и кратко изражавање

Кратке и јасне реченице

Избежавати скраћенице и непознате појмове

Прочитати накнадно

Пословно писмо - препоруке

Коме се пише?

Зашто се пише?

Које информације треба укључити?

Да ли се захтева одговор?

Како организовати информације у целине?

Електронска пошта - препоруке

Укратко о једној теми (детаљнија објашњења као прилози)

Јасан наслов

Једноставнији језик него за писма

Редовно проверавати и одговарати

Одговор свима који су укључени у преписку

Водити рачуна о СС и ВСС опцијама

Јединствена ознака поруке

Пословни састанак

Претходно дефинисан и достављен дневни ред

Држати се временског оквира

Техничка припрема

- време, место, простор, опрема, позиви, копије, записник

Припрема агенде

- циљ, проблем, начин рада, решења, одговорна лица, рокови

Пословни састанак – ток

Отварање

- Присуство
- Дневни ред
- Контрола одлука са претходног састанка

Пролазак по тачкама агенде

- Објашњење и анализа ситуације
- Идеје и предлози
- Дискусија
- Сумаризовање предлога
- Доношење одлуке
- Одређивање одговорних и рокова