



BIO IDEA Franšizni priručnik POSLOVNI BONTON

Denis Dautović presenter

Radionice za socijalne preduzetnice mreže Socijalna franšiza BIO IDEA I MISS 2023



ŠTA ĆEMO RADITI?

- O komunikaciji
- Verbalna i neverbalna komunikacija
- Ubeđivanje/vrbovanje publike: kombinacija ličnih veština komuniciranja i nastupa pred grupom ljudi
- PSIHOLOGIJA komunikacije

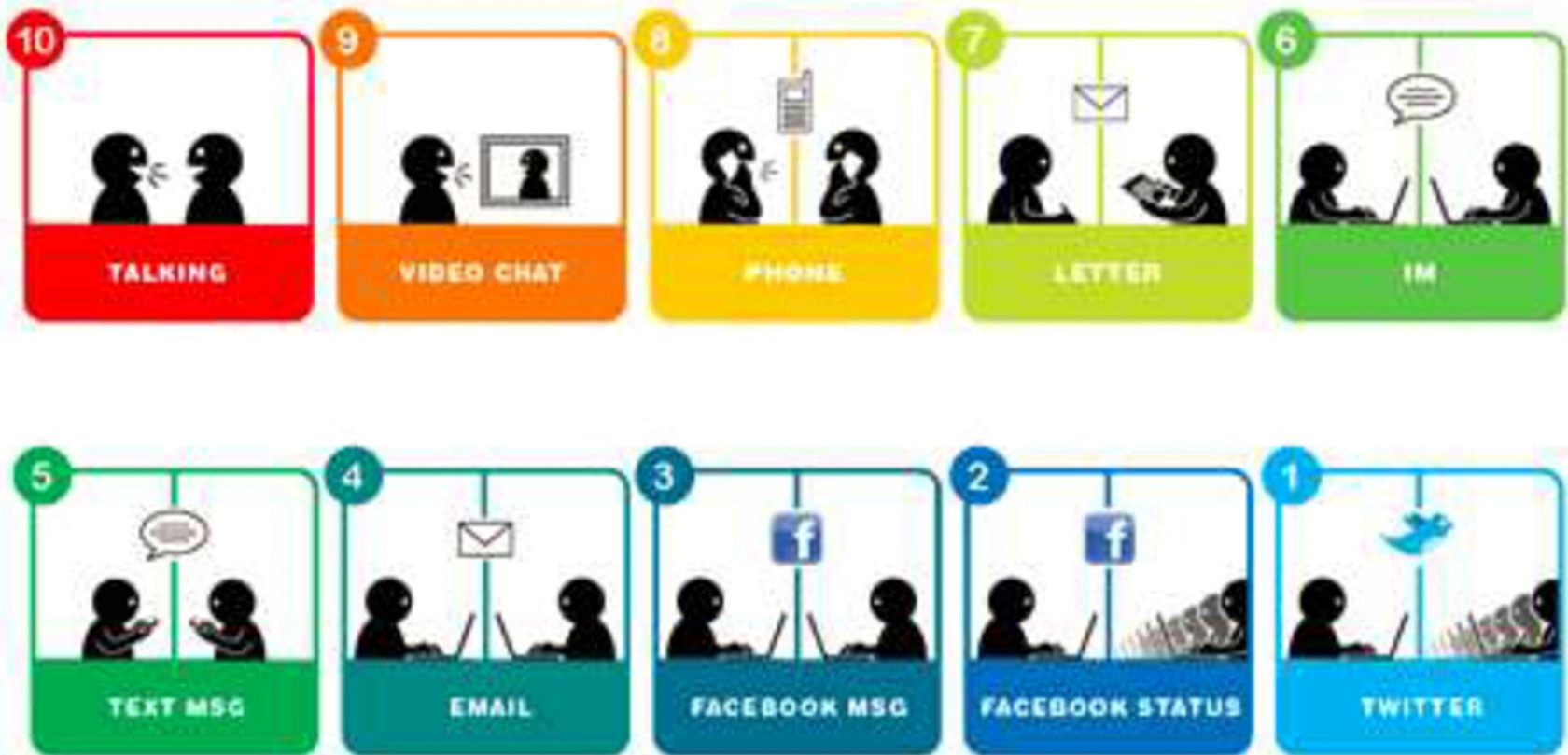


O KOMUNIKACIJI

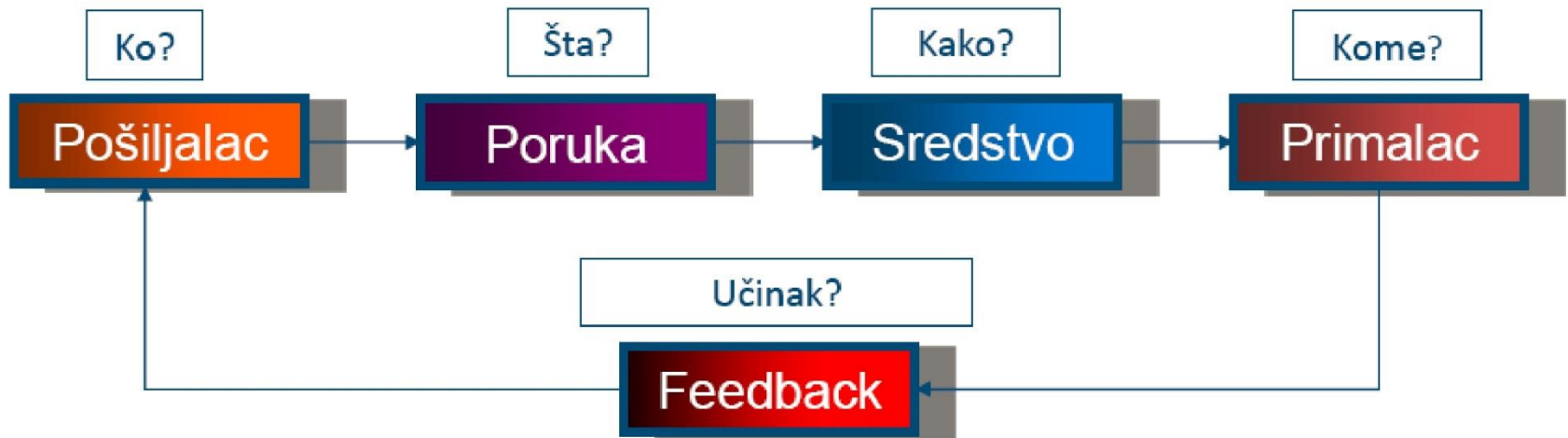


KOMUNIKACIJA

KOMUNIKACIJA DANAS



PROCES KOMUNIKACIJE





BIO IDEA

Bonton

Bonton je knjiga ili kodeks ponašanja kog bi se trebalo pridržavati svaki pripadnik društva.

Bontoni nas uče kako se treba ponašati, izražavati, izgledati, komunicirati, gestikulirati u gotovo svakoj situaciji.



BIO IDEA



Bonton

Bonton najstrože osuđuje vređanje, psovanje i fizičko obračunavanje.

Osobe koje ne poznaju bonton, ili ga se ne pridržavaju, nisu prihvaćene u svim društvima i smatraju se nepristojnima.



“U biznisu, koliko god mislili da ste uspešni ili dobri,
ljudi će vas ceniti prema ponašanju”

Terry





Poslovni bonton

Dobri odnosi na poslu

Lep i poslovan izgled

Sukobi i krizne situacije

Odnosi sa pretpostavljenima, kolegama, klijentima

Ponašanje na sastancima, na radnom mestu, hodniku, liftu

Interna i eksterna poslovna komunikacija

Pozdravljanje, predstavljanje, oslovljavanje drugih



Poslovni bonton

Poslovni čovek nikada neće:

Dozvoliti da ga sardnik ili bilo ko drugi isprovocira

Koristiti pogrdne reči i izraze

Povisiti ton tokom razgovora

Doručkovati za radnim stolom

Konzumirati alkohol

Ogovarati saradnike





Poslovni bonton

Poslovni čovek je uvek:

Odgovoran i dostojanstven

Komunikativan na sebi svojstven način

Vedar i raspoložen za posao

Uredan, lepo odeven, 'prijatnog' izgleda





Poslovni bonton

Odevanje

Jednostavnost, urednost, odmerenost.

Kombinacija belog, crnog i svetlosivog.

U zavisnosti od prilike – formalno/neformalno.

Odelo je ono što čini čoveka :)





Poslovni bonton

Poslovna kombinacija za žene

Suknja do/oko kolena

Pokrivena ramena

Umereni dekolte

Svedene boje

Potpetice oko pet centimetara





Poslovni bonton

Poslovna kombinacija za žene

Suknja do/oko kolena

Pokrivena ramena

Umereni dekolte

Svedene boje

Potpetice oko pet centimetara





'Ako je žena loše obučena, primetićete odeću,
ali ako je besprekorno obučena - primetićete ženu.'

Koko Šanel



Poslovni bonton

Poslovna kombinacija za muškarce

Poslovna odela, košulje, cipela – standardna poslovna kombinacija.

Poželjnije su tamnije, mirnije boje.

Tašna, mašna.





Poslovni bonton

Odnosi sa drugim ljudima

Svoje ponašanje prilagoditi osobama sa kojima komuniciramo.

Visok nivo samokontrole / kontrola emocija.

Opušteni, smireni, pripremljeni.

Zadobijanje povrenja sagovornika.

Tolerancija, staloženost, ljubaznost.



“Misli složeno, a govori jednostavno.
Ne obrnuto.”

Niče

A photograph of a woman with short brown hair, wearing a white lab coat, smiling and shaking hands with a man whose hand is visible on the left. The background is a bright, modern interior with white structural elements.

Pozdravljanje

Rukovanje

Dominantan stil

Submisivan stil

Jednakost pri rukovanju



Poslovni bonton

Pozdravljanje

Prilikom susreta i rastanka

Mlađi se javljaju starijima

Niži u hijerarhiji se javljaju prvi onima koji su više u hijerarhiji

Uvek srdačan nastup.



Poslovni bonton

Pozdravljanje

Obavezno prilikom svakog susreta sa nepoznatom osobom.

Prilikom predstavljanja:

Muškarci treba da ustanu i izvade ruke iz džepova

Predstave se imenom, prezimenom i titulom (pozicija)

Domaćin treba da predstavi sve prisutne na sastanku.



Poslovni bonton

Oslovljavanje

Obraćanje po zanimanju - 'Gospodine profesore' ili 'Profesore'

Obraćanje većem skupu - 'Dame i gospodo'

Obraćanje na simpozijima i konferencijama - 'Poštovane kolege'

U korespodenciji oslovljavanje je slično kao i u direktnoj komunikaciji



Poslovni bonton

Vizit karte

Dajte vizit kartu poslovnom partneru sa kojim se prvi put sastajete.

Najbolje je razmeniti vizit karte na početku sastanka.

Mlađi i oni nižeg ranga prvi daju karticu starijima i onima višeg ranga.



Poslovni bonton

Ponašanje u liftu

Nemojte nikada zakazivati sastanke u liftu.

Nemojte ogovarati kolege.

Nemojte deliti nezadovoljstvo sa drugima.





Poslovni bonton

Odnos sa kolegama na poslu

Treba da bude zasnovan na poslovno-prijateljskim odnosima.

Ljubaznost prema kolegama bez obzira na njihovu poziciju ili titulu.

Poštujte kolege i njihove stavove i kada vam se mišljenja razlikuju.

Ne upuštajte se u kritikovanje kolega i širenje intriga.

Interesujte se za kolege, pitajte za porodicu, čestitajte unapređenje, ne zaboravite na sitne komplimente.



Poslovni bonton

Odnos sa rukovodiocem

Odnos treba da je zasnovan na uzajamnom poštovanju i razumevanju.

Oslovljavanje sa gospodine, gospođo, gospođice.

Nemojte nikada ponuditi da nekome nešto učinite, pozivajući se na vaše prijateljstvo sa rukovodiocem

Nemojte sebi dozvoliti da se upuštate u kritikovanje rukovodioca.



Poslovni bonton

Ponašanje na eksternim sastancima

Nemojte sedati dok vam domaćin ne ponudi, takođe ne skidajte sako dok vam se ne ponudi.

Dok čekate da sastanak počne razgovarajte o neobaveznim temama.

Nemojte pričati o politici, religiji i seksu.



Poslovni bonton

Razgovor telefonom

Predstavite se na početku razgovora.

Telefon se koristi za ugovaranje sastanaka i davanje informacija, nikad ne pregovarajte o poslovima putem telefona!

Razgovor treba da bude što efikasniji i kraći.





Da sumiramo

Predstavite ljude s kojima radite –

Kad god imate priliku, predstavite osobe s kojima radite.

Njima to daje osećaj da su cenjeni bez obzira na njihov status ili poziciju na poslu.





Da sumiramo

Rukovanje je i dalje profesionalni standard

Ovaj jednostavni gest pokazuje, ne samo da ste pristojni, samouvereni i pristupačni, nego određuje i ton moguće saradnje u budućnosti.





Da sumiramo

Uvek govorite “molim” i “hvala”
To bi se trebalo podrazumevati,
ali čak i u opuštenoj poslovnoj
atmosfera ove dve jednostavne
reči i dalje su imperativ.

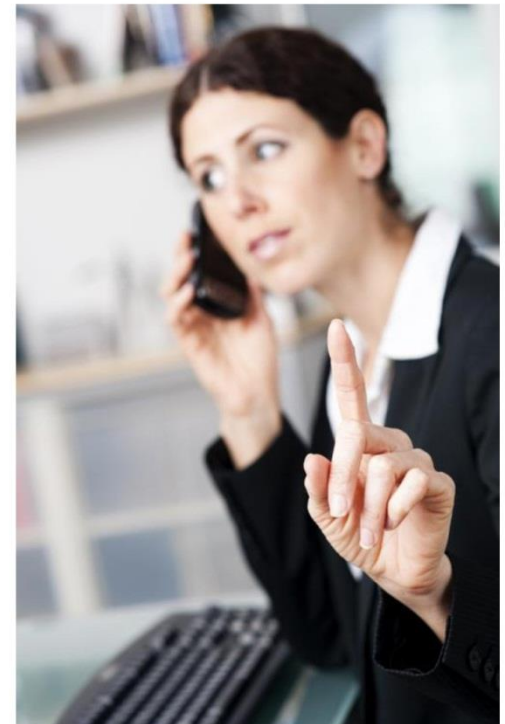




Da sumiramo

Nemojte uskakati u reč

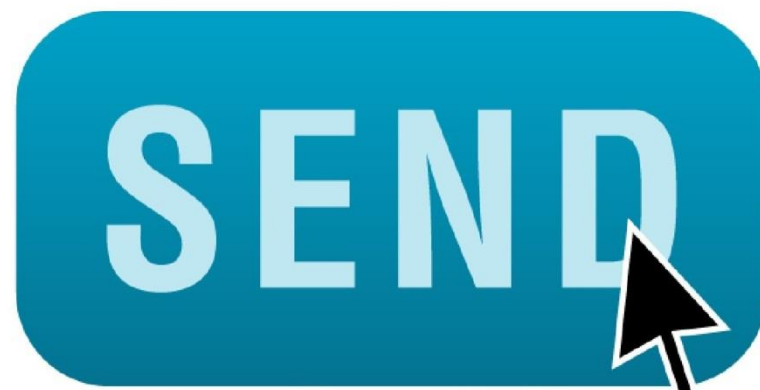
Nikada nemojte prekidati nekoga dok govori.
Vrlo je nepristojno i pokazuje nepoštovanje
mišljenja drugih.





Da sumiramo

Napravite dvostruku proveru pre nego što kliknete Send
Uvek proverite da li vaš e-mail ima gramatičkih grešaka,
da li je adresiran na pravu osobu i koje sve informacije
sa sobom nosi.





Da sumiramo

Nemojte tračariti

Ponekad je teško odupreti se bezazlenom tračarenju, ali istina je da trač nikad nije bezazlen. Nije lepo prema onome koga ogovarate, a i ostavlja loš utisak o vama.





Da sumiramo

Nemojte prisluškivati

Svako ima pravo na privatnost, bilo da se radi o razgovoru uživo, telefonom ili o e-mailu.





Da sumiramo

Teme koje bi trebalo izbegavati

Religija

Politika

Seks





Da sumiramo

Budite tačni

Tačnost pokazuje drugima da cenite njihovo vreme.

Kašnjenje ne znači da ste zaposleniji od drugih nego da ste bezobzirni.





Da sumiramo

Ugasite telefon tokom sastanka

Kad ste na sastanku fokusirajte se na razgovor. Nemojte razgovarati telefonom, odgovarati na sms ili proveravati poštu, jer time pokazujete nepoštovanje kolega.





Da sumiramo

Pokažite interes

Održavajte kontakt očima,
slušajte ono što sagovornik govori.
Postavljajte pitanja i pokažite interes
za mišljenje drugih ljudi.





Hvala na pažnji i vremenu koje ste posvetili ovom predavanju.