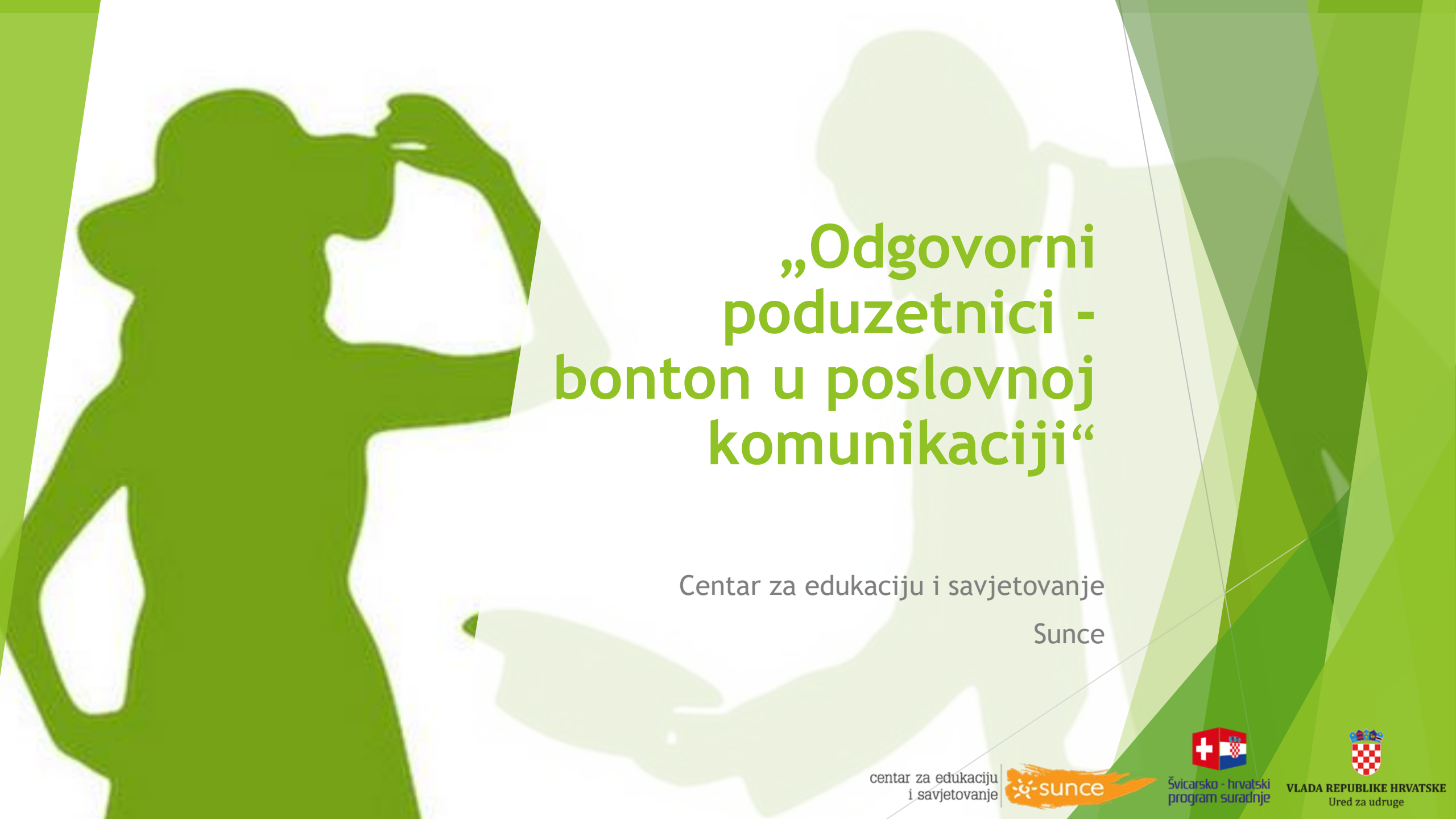




„Odgovorni poduzetnici - bonton u poslovnoj komunikaciji“

Centar za edukaciju i savjetovanje
Sunce

centar za edukaciju
i savjetovanje



Švicarsko - hrvatski
program suradnje



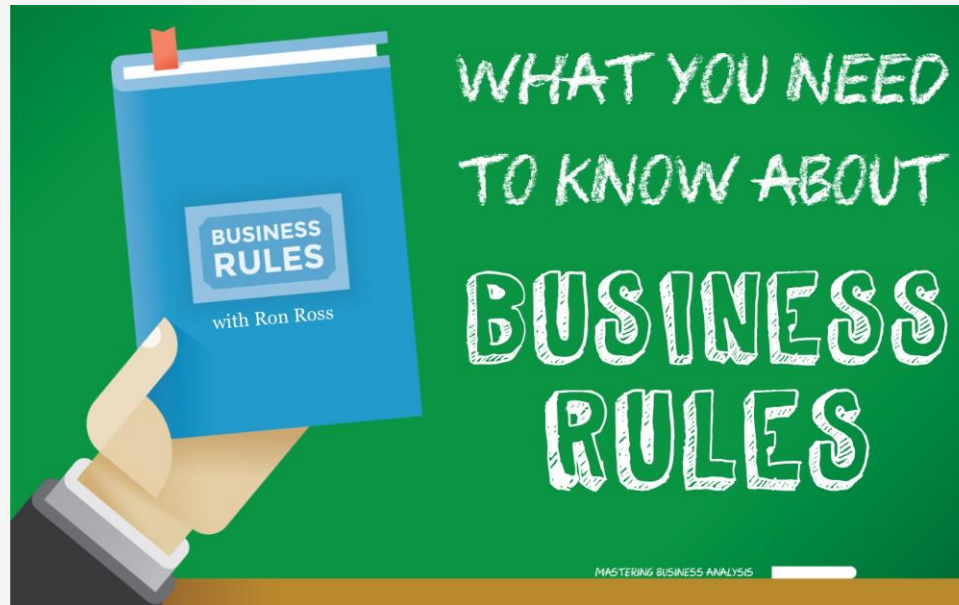
VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Bonton je knjiga ili kodeks ponašanja kojeg bi se trebao pridržavati svaki pripadnik društva. Bontoni nas uče kako se treba ponašati, izražavati, izgledati, komunicirati, gestikulirati i dr. u gotovo svakoj situaciji. Bonton najstrože osuđuje vrijeđanje, psovanje i fizičko obračunavanje.
(Izvor Wikipedia)

Bonton, na francuskom Bon Ton označava dobar način, a riječ je o kodeksu ponašanja kojeg bi se trebao pridržavati svaki pripadnik društva.

Pravila ponašanja

- ▶ Lijepo ponašanje i odgoj nikada neće izaći iz mode, te svatko, ukoliko se malo potruđi, može pratiti jednostavna pravila ponašanja. U restoranu tako konobar poslužuje gosta s njegove lijeve strane (posluživanje na engleski način), a uzima, primjerice tanjur, s desne strane. Kad ste u restoranu, ubrus se drži otvoren, položen na nogama, leđa moraju biti uspravna, odmaknuta od naslona stolice.
- ▶ Nepriстойno je u restoranu jesti kruh prije nego li ste posluženi ili ga jesti između dva jela. Također, i ispiti vaše piće do kraja prije nego li ste dodali vodu ili vino osobi koja vam sjedi s lijeva ili s desna, a čija je čaša prazna. Ukoliko je u restoranu jako toplo, ne hladite se mašući salvetom.



Upoznavanje i predstavljanje

Muškarac se prvi predstavlja ženi.

Mlađu ženu treba predstaviti starijoj.

Mlada žena se predstavlja starijem muškarcu.

Mlađa osoba se predstavlja starijoj.

Domaćin međusobno upoznaje goste.

Bračni par valja predstaviti zajedno.

Pri predstavljanju parova recite samo njihova imena i prezimena.

Kad se predstavljate, recite svoje ime i prezime. Bez titula.

Pri upoznavanju se valja osmijehnuti i pogledati u oči.

Muškarac pri upoznavanju treba ustati.

Žena pri upoznavanju ne ustaje.

Ne prekidajte razgovor dvoje ljudi da biste nekog predstavili.

Poslovna prezentacija

- ▶ Tijekom prezentacija i važnih događanja uvijek se predstavlja najvažnija osoba, na način da se prije izgovaranja imena i prezimena te osobe navede titula. Prilikom rukovanja, ukoliko sjedite, pristojno je ustati se i pružiti desnu ruku. Nadalje, prilikom predstavljanja, ruku prva treba pružiti osoba kojoj nam se predstavlja. Za muškarce je obveza ustati se sa stolice, dok to nije slučaj za žene.





Poslovni bonton

5 pravila poslovnog bontona

- ▶ Rukovanje je i dalje profesionalni standard
- ▶ Napravite dvostruku provjeru prije nego kliknete send
- ▶ Nemojte nenajavljeni ulaziti u nečiji ured
- ▶ Uvažavajte ljude oko vas, nemojte prisluškivati i tračati
- ▶ Budite točni, ugasite telefon za vrijeme sastanka
- ▶ Poslovna komunikacija obuhvaća elemente kao što su poslovno odijevanje, pravila ophođenja s drugim ljudima, poslovno dopisivanje, ton glasa i govor tijela, upotreba riječi i pravila vođenja uljuđenog razgovora u raznim poslovnim situacijama, kao i ponašanje za i pri poslovnim objedima.

Poslovno dopisivanje

Sadržaj poslovnog pisma sastoji se od:

- ▶ uvodne rečenice ("poštovani gospodine"/ "poštovana gospođo")
- ▶ uvoda (navodi se razlog pisanja pisma)
- ▶ sadržaja/poruke (navodi se predmet ili razlog zbog kojeg se pismo piše)
- ▶ završetak (izražava se nada da će se posao sklopiti ili slično)
- ▶ pozdrava s potpisom



Pravila pisanja e-maila



- ▶ Prilikom pisanja e-mail-a obavezno navedite **naslov odnosno „subject“ mail-a.**
- ▶ Što kraće, najbolje jednom riječju, naznačite o čemu je riječ u mailu. Tako će osoba kojoj šaljete mail moći procijeniti koliko joj je bitno odmah otvoriti mail. Ako je usred poslovnog sastanka, a vi šaljete mail koji se odnosi na taj posao i niste to naznačili, vjerojatno ga neće otvoriti, već će pričekati kraj sastanka ili možda i kraj radnog vremena.
- ▶ Naslov mail-a **nemojte pisati velikim slovima**, jer to u pismenom obraćanju djeluje kao da vičete u usmenom.
- ▶ Nije potrebno navoditi mjesto i datum
- ▶ Poruka mail-om počinje oslovljavanjem primatelja, potom se u novom odlomku navodi osnovni sadržaj poruke, u sljedećim se odlomcima ukratko navode dodatna objašnjenja i opisi ako su potrebni. Detaljnije opise, fotografije, skice i nacрте pošaljite u prilogima, a u tekstu maila navedite što sve prilažete.
- ▶ Završite s pozdravom.

PRIČANJE PREKO TELEFONA

Uvijek se predstaviti

- Razgovor treba biti što efikasniji i kraći
- Ne puštati da telefon dugo zvoní

- Javiti se na telefon tako da zvučíte toplo, veselo, sretno i svaki zvuk mora biti razgovijetan, ne govoriti ni prebrzo ni presporo

- Uzvratiti poziv ako niste stigli odgovoriti na njega
- Ne dopustiti da nas netko beskonačno dugo čeka na telefonu

- Ne primati pozive u prisustvu druge osobe
- Ispričati se ako se nazove pogrešan broj
- Onaj tko je prvi nazvao mora i prvi završiti razgovor

-
- **Prezentacija je nastala u sklopu programa „Sinergija održivog razvoja i poduzetničke aktivnosti u školskim klupama” kojeg sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske u sklopu Švicarsko - hrvatskog programa suradnje.**

- Stajališta izražena u ovoj prezentaciji isključiva su odgovornost Centra za edukaciju i savjetovanje Sunce i ne odražavaju nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

HVALA NA PAŽNJI!



CENTAR ZA EDUKACIJU I
SAVJETOVANJE SUNCE



ALBAHARIJEVA 2



10 000 ZAGREB



WWW.TI-SI-SUNCE.HR



WWW.FACEOOK.COM/CE
NTARSUNCE