

Poslovna komunikacija, kultura i stil, iako veoma važni elementi poslovnog procesa, predstavljaju u nas najmanje shvaćen oblik poslovanja, koga, shodno tome, u budućnosti treba najviše unaprediti.

Poštovanje principa i normi poslovnog ponašanja od izuzetnog je značaja za uspešnost bizinisa.

Centar za žensko preduzetništvo
Teodora

RPK NIŠ

SURVIVAL KIT

**Poslovna
komunikacija, kultura
i stil**

*kako put ka uspehu učiniti lepšim
i lakšim*



 Centar za žensko preduzetništvo *Teodora*
Regionalna privredna komora Niš

Dobrička 2, 18000 Niš
<http://www.rpknis.co.yu>
rpknis@rpknis.co.yu



<http://www.teodora.org.yu>
teodora@rpknis.co.yu

Tel: 018 510 999
Faks: 018 255 472



SURVIVAL KIT - Poslovna komunikacija, kultura i stil

Interpersonalna, komunikacija u organizaciji i eksterna komunikacija predstavljaju osnovne kategorije poslovne komunikacije.

Svaka kategorija komunikacije može biti ispoljena verbalnim i neverbalnim putem.

Kao najčešće oblike verbalne komunikacije navodimo dijalog, intervju, konsultacije, poslovne razgovore i sastanke, prezentacije, promocije i sl.



Neverbalna komunikacija, "body language" ili razgovor bez reči takođe je značajan, i u nekim slučajevima presudan oblik komunikacije.

Neverbalna komunikacija ispoljava se posredstvom govora tela, tj. putem stava (držanja), mimike (izraza lica), gestova, boje glasa.

Da bi bilo koji od navedenih oblika komunikacije bio uspešan, preduzetnik treba da poseduje određene osobine i veštine, kao što su:

- ✓ veština slušanja i govora,
- ✓ moć percepcije i samokontrole,
- ✓ veština uspostavljanja bliskosti (empatije, asertivnosti),
- ✓ sposobnost rada u timu,
- ✓ prirodnost, pristojnost, urednost.

Zbog različite pozicije zaposlenih u preduzeću, postojanja razlika u profesionalnim interesima i orijentacijama, kao i razlika u ciljevima i prioritetima njihovog rešavanja, česta posledica komunikacije je konflikt između učesnika u komunikaciji.

Da bi preduzetnik mogao efikasno da upravlja konfliktima, neophodno je da poznaje prirodu konflikta, uzroke i tehnike rešavanja konflikta.



Poslovni stil (imidž) i profesionalno ponašanje su u današnje vreme često presudni faktori uspešne karijere pojedinca.

Poslovni imidž treba da odgovara ulozi koju pojedinac ima u firmi, a obuhvata čitav niz elemenata kao što su način odevanja, nastup, rukovanje, predstavljanje, oslovljavanje, vođenje neformalnih razgovora, kultura poslovnih sastanaka i poslovnih pregovaranja, maniri za vreme poslovnog ručka, izgled vizit karte i dr.

Na kraju treba istaći i značaj osmeha u poslovnoj komunikaciji.

Osmeh i šala tokom komuniciranja utiču na stvaranje opuštenije atmosfere i pomažu da se napeta situacija lakše prevaziđe.

Takođe, osmeh pokazuju sagovorniku da imate vremena i strpljenja i da ne poslušete pod stresom.

