

POSLOVNI BONTON

- ◎ **Poslovni bonton-** skup opšteprihvaćenih pravila ponašanja utemeljenih na društvenim normama
 - važan segment poslovne kulture svake radne sredine



○ Odnos prema strankama

-zakon i drugi propisi

-izbjegavanje konfliktnih situacija

- otkrivanje signala eventualnog konflikta (izraz lica, prelazak na formalan ton u razgovoru
- pokazati zainteresovanost i dobronamjernost.
- blagi ton
- pažljivo slušati sagovornika i ne prekidati ga
- pokazati razumjevanje za problem



◉ *Odnos prema rukovodiocu*

- ◉ u funkciji efikasnog izvršavanja posla
- ◉ naloge za izvršavanje repetitivnih zadataka rukovodioci daju jednom, u pisanoj formi. Ti nalozi važe dok ih rukovodilac ne opozove ili promjeni.
- ◉ pri komunikaciji sa rukovodiocem neophodno je uvijek izraziti poštovanje prema njegovom poslovnom statusu, a posebno u slučajevima kada se obavlja pred trećim licima. Tada je obavezno persiranje i oslovljavanje sa navođenjem titule.



⦿ Postupak sa “teškim” strankama

- neophodno je pokazati da postupamo striktno prema propisanim pravilima.
- sa arogantnom osobom- odlučni, zvanični i ne raspravljati se.
- sa tvrdoglavim sagovornikom budite kratki, sigurni u sebe i koristite direktna pitanja.
- sa ćutljivom strankom budite otvoreni i konkretni, jasno ponovite pitanje i rezimirajte zaključak.
- primitivnoj osobi ne dozvoliti da nas povuče na njen kolosjek, zadržati nivo komunikacije
- u svim slučajevima kada postoji nesigurnost kako postupati, neophodno je zatražiti pomoć neposrednog rukovodioca



○ Odnos prema saradnicima

- nije dozvoljeno ometanje
- pomoć kao obaveza
- međusobno povjerenje i poštovanje i stvaranje produktivne radne atmosfere u organizaciji
- nije dozvoljeno povrijeđivanje privatnosti

⊙ Pravila poslovnog bontona:

-maniri

-poštenje

-izgled

-ličnost

-taktičnost

-briga za druge

-rukovanje

-odjevanje

-dress kod

-putovanja, pokloni



- -poslovni bonton uslovljen je kulturnim raznolikostima

