

UČINKOVIT POSLOVNI NASTOP, KOMUNICIRANJE IN BONTON

Kako komunicirati s strankami?

2. posvet računovodskih servisov
Dolenjske in Bele krajine
Otočec, 3. 2. 2010

Karmen Šemrl

GLOTTA

nOva
Center za novo znanje



Kako to misliš, da se mi vidi,
da sem računovodja?



KAJ JE RETORIKA?

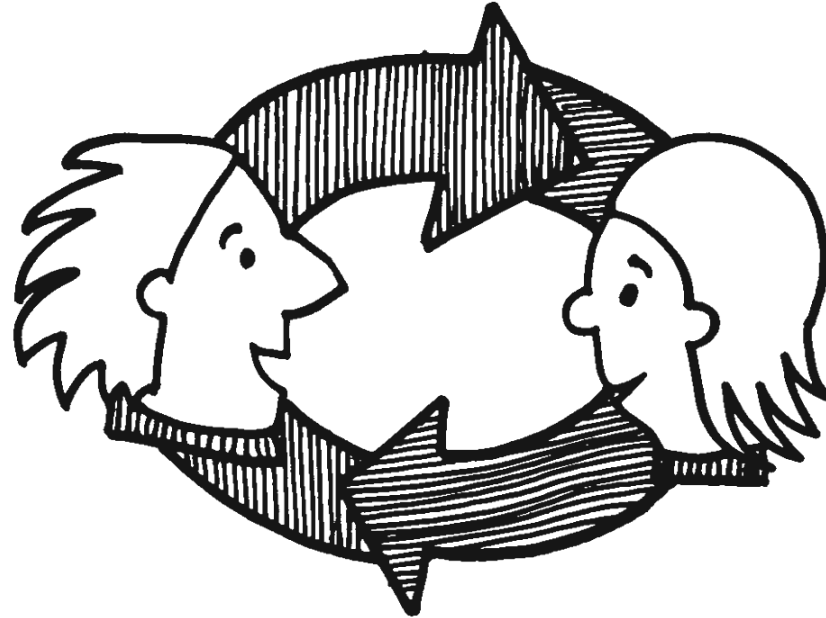


- Veščina odkrivanja in uporabljanja sredstev prepričevanja.
- Veščina, zbir napotkov, ki izhajajo iz prakse (kaj in kako).
- **Veščina, vaja in študij človeške komunikacije.**

POSLOVNO KOMUNICIRANJE

- Pisno in elektronsko komuniciranje
- Poslovni razgovor
- Poslovni sestanek
- Pogajanja
- Predstavitve
- Etika
- Prepričljivost
- Kultura in estetika

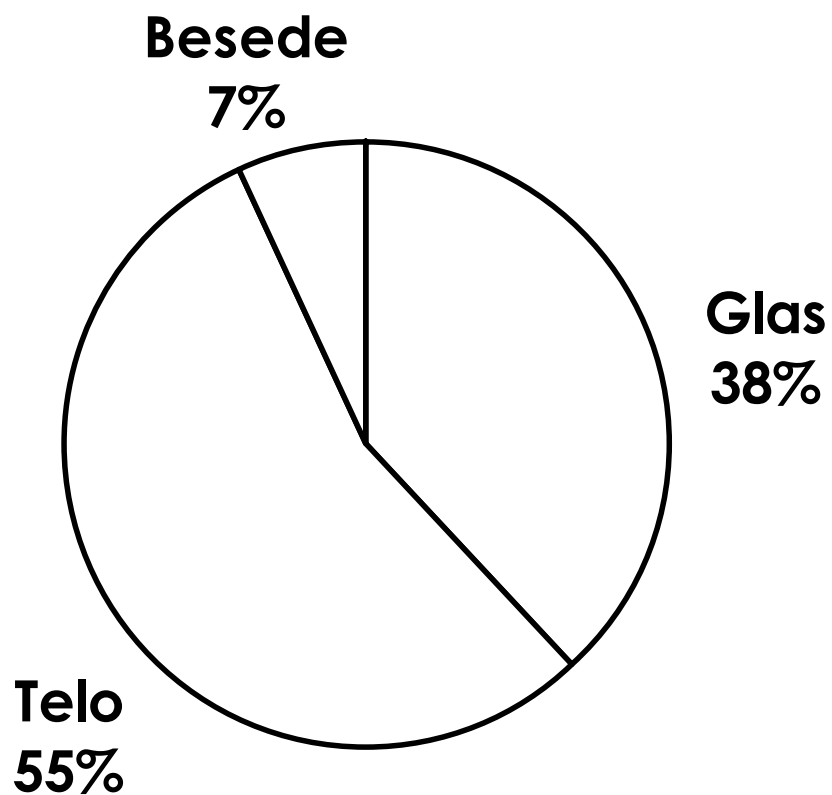
KOMUNIKACIJSKA ZANKA



- Ne moremo ne komunicirati.
- Notranji odziv in zunanje vedenje.
- Pomen komunikacije je v odzivu, ki ga dobimo.

- Odgovornost za svoj del
- Uzavestiti in razumeti sebe
- Uzavestiti in razumeti druge
- Spoznati nove strategije
- Razumeti druge modele sveta

KAKO KOMUNICIRAMO?



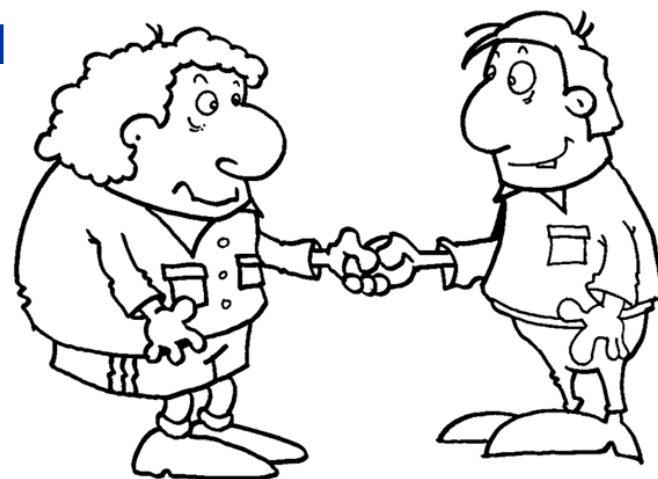
NAPOTKI

- Očesni stik
- Nasmeh
- Glas
- Telo in kretnje
- Zvrst jezika
- Jasno, razumljivo, jedrnato
- Natančnost in pravilnost info.
- Ne preveč info. naenkrat (7+/-2)
- Struktura
- Vljudno in spoštljivo
- Aktivno poslušanje
- Primerna prostor in čas



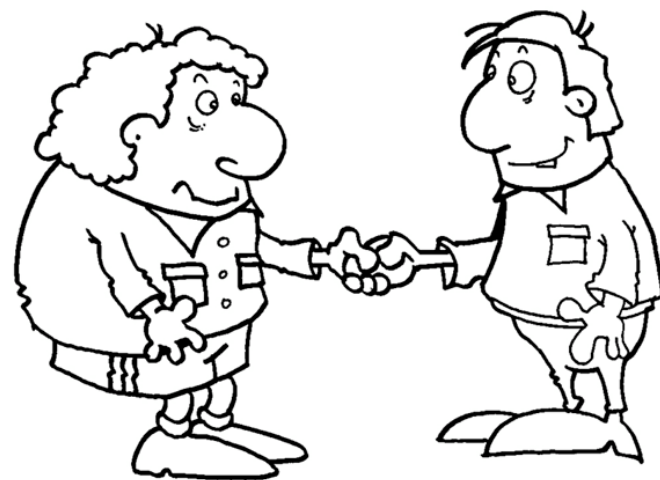
BONTON

- Kultura komuniciranja
- Kultura oblačenja
- Higiena
- Poslovni prostori
- Sprejem poslovnih partnerjev in gostov
- Tikanje, vikanje, pozdravljanje in naslavljanje
- Uporaba stopnic, dvigal, hoja
- Rokovanje in predstavljanje
- Uporaba telefona
- Točnost



BONTON

- Poslovna kosila, večerje in druge družabne prireditve
- Sedežni raspored in vožnja
- Vabila in poslovne vizitke
- Podpisovanje pogodb in sporazumov
- Obdarovanje in voščila
- Poslovna potovanja
- Sodelovanje z mediji



Karmen Šemrl

GLOTTA

nOva 
Center za novo znanje

