

KAKO USPOSTAVITI DOBRU KOMUNIKACIJU?



PRAVILA TELEFONSKE KOMUNIKACIJE

- Pripremite se pre poziva, organizujte svoje misli i namere
- Predstavite se
- Fokusirajte se na poziv, ne radite još tri stvari istovremeno
- Pre nego završite razgovor, budite sigurni da ste ispunili cilj
- Zahvalite se i ljubazno završite razgovor
- Telefon sve "vidi" i sve "čuje"

KAKO DA GOVORITE?

- Sa osmehom
- Razumljivo
- Ne mumljajte
- Izbegavajte da govorite poštalice ("pa", "ovaj", "mislim", itd.) i žargon
- Izbegavajte tih i jednoličan ton glasa
- Ako postavite pitanje, sačekajte odgovor

ŠTA MOŽE DA VAS OMETE U RAZGOVORU?

- Drugi ljudi u prostoriji
- Pokušaji da slušate razgovor drugih
- Paralelno korišćenje kompjutera ili preturanje po stolu
- Neko ko pokušava da vam skrene pažnju
- Tehnička ograničenja

PRAVILA E-MAIL KOMUNIKACIJE

- Jasno formulišite naslov e-maila
- Koristite profesionalnu e-mail adresu
- Poruku počnite pozdravom, a završite detaljnim potpisom
- Adresu primaoca uvek upišite na kraju
- Pažljivo izaberite naziv priloga i pazite da email ne bude predugačak
- Razmislite dvaput pre nego što pritisnete taster „Reply all“
- Proverite pravopis i slovne greške

KOMUNIKACIJA NA SASTANKU

- Na sastanak dođite najmanje pet minuta ranije
- Utišajte zvono na telefonu prilikom sastanka
- Rukovanje preko stola nije dozvoljeno
- Nemojte držati monolog
- Na sastanku budite uredno i pristojno obučeni od glave do pete