

POSLOVNI PRIRUČNIK

OSNOVE POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

Tuzla, 01.12.2011. godine

Izjava o autorskim pravima:

SoftConsulting s.p. Tuzla™ polaže autorska i vlasnička prava na sadržaj Poslovnog priručnika – Osnove poslovnog komuniciranja.

Prenošene cjelokupnog ili dijela sadržaja na koje autorsko i vlasničko pravo polaže SoftConsulting, s.p. Tuzla nije dozvoljeno bez pismene saglasnosti vlasnika autorskog prava.

Prenošenje, kopiranje, te dalja komercijalna i nekomercijalna distribucija sadržaja na koje autorsko i vlasničko pravo polaže SoftConsulting, s.p. Tuzla bez pismene saglasnosti vlasnika autorskog prava podliježe odredbama Zakona o autorskim i srodnim pravima BiH.

Broj protokola: SC –

Broj primjeraka: ____

Zvanična ovjera primjerka:

Sadržaj	Stranica
1. Uvod	4
2. Definicija, značaj i važnosti poslovnog komuniciranja	4
3. Proces komuniciranja	5
4. Ciljevi poslovne komunikacije	7
4.1. Otkrivanje informacija kao cilj poslovne komunikacije	7
4.2. Uspostavljanje odnosa kao cilj poslovne komunikacije	7
4.3. Pomaganje kao cilj poslovne komunikacije	7
4.4. Uvjeravanje kao cilj poslovne komunikacije	7
5. Vrste poslovne komunikacije	8
5.1. Interna i eksterna komunikacija	8
5.2. Usmena i pismena komunikacija	8
5.3. Formalna i neformalna komunikacija	8
5.4. Neposredna i posredna komunikacija	9
5.5. Intrapersonalna i interpersonalna komunikacija	9
5.6. Jednosmjerna i dvosmjerna komunikacija	9
5.7. Horizontalna i vertikalna komunikacija	10
5.8. Verbalna i neverbalna komunikacija	10
5.9. Vizuelna i virtuelna komunikacija	11
6. Stilovi poslovnog komuniciranja	12
6.1. Agresivni stil	12
6.2. Pasivni stil	12
6.3. Asertivni stil	12
6.4. „Ja-govor“ - tehnika poslovnog komuniciranja	12
7. Kako nas sugovornici vide kroz poslovnu komunikaciju	13
7.1. Šta i kako radimo	13
7.2. Kako izgledamo	13
7.3. Šta kažemo	14
7.4. Kako to kažemo	14
8. Aktivno slušanje	15
9. Emocionalna inteligencija	16
9.1. Empatija	16
10. Organizacijska kultura i sukob kao oblik poslovnog komuniciranja	17
11. Pravila i vrste pismenog poslovnog komuniciranja	18
11.1. Poslovno pismo	18
11.2. Memorandum	19
11.3. Elektronska pošta	19
12. Odnosi sa javnošću	20