



# BONTON U POSLOVNIM ODNOSIMA

**present**<sup>®</sup>  
COMMUNICATIONS

# KOMUNIKACIJA I BONTON

**Komunikacija** je proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka i informacija.

Komuniciranje je vještina/skill po kojoj se prvenstveno razlikuju uspješni djelatnici od onih manje uspješnih.

**Bonton** (fr. Bon Ton što znači dobar ton) je knjiga ili kodeks ponašanja kojeg bi se trebao pridržavati svaki pripadnik društva.

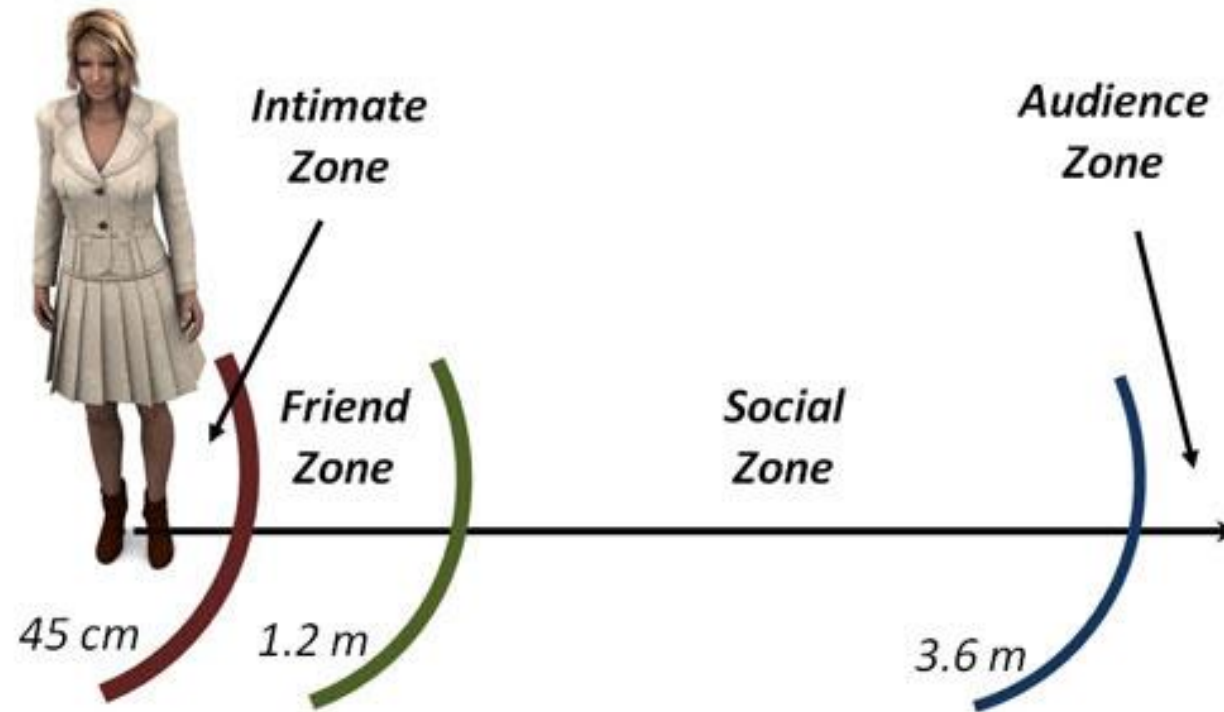
**Poslovni bonton** može se definirati kao skup opće prihvaćenih pravila ponašanja koja se temelje na društvenim normama i važan je segment poslovne kulture svake radne sredine.



# UPOZNAVANJE I PREDSTAVLJANJE

- Muškarac se prvi predstavlja ženi, ukoliko sjedi treba se ustati.  
\*Iznimka: žena se predstavlja muškarcu prva ukoliko je on na višoj hijerarhijskoj ljestvici
- Mlađe osobe se predstavljaju starijima.
- Osobe jednake po položajima iz jedne skupine predstavljaju se osobama jednakima po položaju iz druge skupine, a neslužbena osoba onoj s titulom.
- Prilikom upoznavanja bitno je upamtiti imena
- Treba voditi računa o "osobnom prostoru".

# OSOBNI PROSTOR



*Personal Space*

Uobičajeni prostor na kojem počinjemo poslovne razgovore je od 60 -120 cm



- Stisak ruke neka bude čvrst, ali nikako u stilu odmjeravanja snage
- Ruku sugovornika nije potrebno predugo držati, ni njome tresti
- Sugovornika treba gledati u oči
- Starija osoba prva pruža ruku mlađoj osobi
- Žena pruža ruku muškarcu
- Ženi se ostavlja mogućnost odabira načina pozdravljanja – rukovanje, osmijeh, klimanje glave
- Osoba koja ulazi u prostoriju dužna je prva pozdraviti prisutne.

Ukoliko starija osoba (po godinama ili hijerarhiji) predloži, može se prijeći na oslovljavanje osobnim imenom, npr. "gospođo Ana" ili samo osobnim imenom.

Profesionalni odnosi, institucije s čvrstom podjelom po statusu i hijerarhiji → oslovljavanje po zanimanju ili funkciji, primjerice, "gospodine profesore" ili ukoliko je osoba mlađa, samo "profesore" ili samo "direktore".

Obraćanje većem skupu, redosljed oslovljavanja je "dame i gospodo".

Na simpozijima i skupovima posvećenim jednoj profesiji, može se obratiti s "poštovani kolege" ili ako se obraća jednoj osobi "kolega".



# PISMA, E-MAILLOVI



- Oslovljavanje počinjete sa : „poštovani gospodine Horvat", "poštovani gospodine direktore" ili samo "poštovani,,
- Tituliranje je dio bontona koji se može raditi samo prema funkciji koju netko obavlja ili stupnju stručne spreme.



# SADRŽAJ POSLOVNOG PISMA

## **Sadržaj poslovnog pisma sastoji se od:**

- uvodne rečenice ("poštovani gospodine" / "poštovana gospodo")
- uvoda (navodi se razlog pisanja pisma)
- sadržaja/poruke (navodi se predmet ili razlog zbog kojeg se pismo piše)
- završetak (izražava se nada da će se posao sklopiti ili slično)
- pozdrav s potpisom.

# E-MAIL

- Svaki e-mail mora imati jasan naslov te pozdrav, završnicu i potpis
- E-mail mora biti potpisan imenom i kontakt podacima
- Tekst e-maila treba ograničiti na najviše dvadesetak redaka
- Treba izbjegavati uporabu "smileya" u poslovnom dopisivanju
- Odgovoriti na e-mail u roku 24 sata
- Ukoliko se izostaje iz ureda, postaviti auto-odgovor koji sadrži tu obavijest te zamjenski kontakt
- Ako se namjerava poslati veći privitak, provjeriti slaže li se primatelj s tim.

# TELEFONSKA KONVERZACIJA

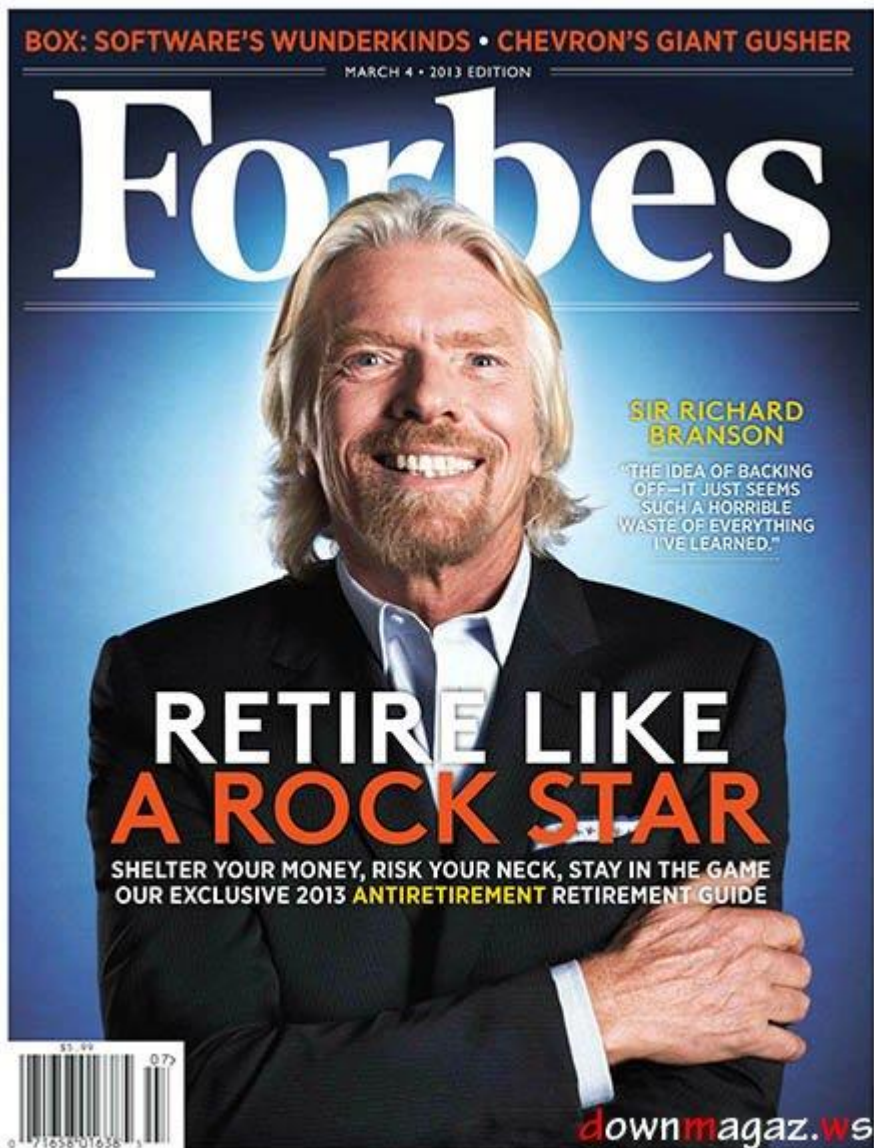


# PRAVILA

- Uvijek se predstaviti
- Razgovor treba biti što efikasniji i kraći
- Ne puštati da telefon dugo zvoní
- Javiti se na telefon tako da zvučíte toplo, veselo, sretno i svaki zvuk mora biti razgovijetan, ne govoriti ni prebrzo ni presporo
- Uzvratiti poziv ako niste stigli odgovoriti na njega
- Ne dopustiti da nas netko beskonačno dugo čeka na telefonu
- Ne primati pozive u prisustvu druge osobe
- Ispričati se ako se nazove pogrešan broj
- Onaj tko je prvi nazvao mora i prvi završiti razgovor.

# ODIJEVANJE POSLOVNIH MUŠKARACA

- **Odiijela:** crna, siva i tamnoplava. Duljina hlača treba sezati do polovine stražnjeg dijela cipela.
- **Košulje:** bez naglašenih uzorka ili intenzivnih boja. Ovratnik muške košulje treba viriti iznad ovratnika sakoa otprilike jedan centimetar.
  - Rukavi košulje moraju viriti ispod sakoa otprilike dva centimetra. Manšete moraju biti dovoljno uske da se rukavi kod podizanja ruke ne povlače gore. Ispod košulje se preporučuje nositi uske bijele majice sa kratkim rukavima.
- **Cipele** moraju biti čiste, iščetkane i ulaštene, uredno vezanih vezica, tamnijih boja. Glavno je pravilo da muškarci uvijek imaju čarape koje sežu preko listova.
- **Kravata** je odjevni dodatak koji najjače ocrtava ukus i osobnost onoga tko je nosi. Ukoliko se nosi kravata, treba obratiti pozornost na njeno vezanje. Dužina kravate ne smije dosezati ispod razine kopče remena. Igla za kravatu je u visini trećeg dugmeta košulje, brojano odozgo.
- **Poslovna torba** - Najčešći odabir su kožna torbe crne, sive ili smeđe boje.
- **Remen** - čistih linija.
- **Osobna higijena:** Brkove, bradu i ostale dlačice potrebno je urediti tako da ne čine lice čudnim. Nokti kod muškaraca moraju biti podrezani na kratko, a kosa čista, počešljana i oblikovana.



# ODIJEVANJE POSLOVNE ŽENE

- Univerzalno pravilo: **praktično i elegantno**
- Kostimi klasičnog kroja i neutralnih boja: tamnoplavi, sivi ili crni
- **Košulje** nježnih tonova preko kojih se odijevaju puloveri, sakoi ili kostimi u kombinaciji sa suknjom i hlačama
- **Ramena** moraju biti prekrivena
- **Suknje i haljine** duljine do koljena ili duže
- U poslovnim prilikama se uvijek nose hulahopke ispod suknje ili haljine
- **Cipele** moraju biti zatvorene, srednje visine potpetice ili ravne
- **Torbica** poslovne žene treba biti prostrana kako bi u nju mogli stati, uz osobne stvari, svi oni predmeti koji su nužni za poslovanje
- **Nakit** koji se nosi treba biti u skladu s odjećom i jednostavan

**Kosa** kod žena može biti raspuštena ili skopčana, ali obavezno uredno ošišana i čista.

Poželjna je **diskretna šminka**, a na noktima lak pastelnih boja ili crvene boje.

**Zabranjena je odjeća** koja otkriva previše dekoltea, leđa, prsa, noge, stopala, trbuh ili donje rublje.





# POSLOVNI RUČAK



- Domaćin odabire mjesto i dolazi prije svih gostiju
- Poziv na ručak- minimalno tjedan dana unaprijed
- Glavni gost sjedi domaćinu s desne strane, a drugi po važnosti s njegove lijeve strane
- Žene sjede naizmjenično
- Ukoliko je jedna gošća žena ona sjedi domaćinu s lijeve strane
- Ukoliko su na poslovnom ručku samo 2 osobe sjediti će jedna nasuprot druge
- Domaćin preporuča jelo i piće ali ne nameće svoj odabir
- Domaćin plaća iznos ručka, ne iznosi prigovore i ne govori o cijeni.

# PRAVILA ZA STOLOM



- Laktovi se drže uz tijelo, ne razmaknuti i nikako ne liježu na stol
- Jede se zatvorenih ustiju i nečujno, pri jelu sa punim ustima se ne razgovara
- Hrana iz zdjele se nikad ne uzima vlastitim priborom za jelo
- Špageti se jedu vilicom i žlicom
- Uvijek se započinje korištenje pribora za jelo koji je najdalje od ruba tanjura
- Upotrijebljeni pribor se stavlja paralelno u tanjur, malo ukošen zdesna prema sredini
- Ubrus se stavlja u krilo
- Od ponuđenog jela uzima se najbliži komad
- Kruh se uzima rukom i odlama komad po komad
- Ako želite još jela, nož i vilica se prekriže na tanjuru
- Za vrijeme ručka nije dozvoljeno pušenje, sve dok svi sudionici ne završe s jelom
- Tanjuri se na kraju ne "čiste" komadićima kruha od tragova jela
- Juha se pri kraju pokupi žlicom tako da se tanjur malo nagne
- Salata, prilozi i već izrezani kruh se ne režu nožem
- Posuđe ili tanjuri se ne prinose ustima da bi se jelo lakše ili do kraja pojelo.

# UKRATKO

**Mnoge organizacije imaju Kodeks odijevanja, imajte i vi svoj!**

- **Ne kasnite više od 5 minuta**
- **Pazite na rukovanje i predstavljanje**
- **Ugasite ili stišajte mobitel**
- **Osmijeh da, cerekanje ne**
- **Ne prelazite granicu privatnosti**
- **Izbjegavajte osjetljive teme**
- **Ne odugovlačite**
- ***Small talk* DA, a li kratko kao uvod u temu**



➤ **Ručak, večera, piće**

Nalazite li se sa svojim klijentom ili kupcem na večeri ili piću, račun morate platiti vi.

➤ **Pripemite se za sastanak**

➤ **Ne stavljajte previše parfema**

➤ **Budite smireni i raspoloženi**

➤ **Pronađite informacije o klijentovoj tvrtci**

➤ **Budite zainteresirani za ono što sugovornik priča, postavite pitanje.**

# HVALA NA PAŽNJI

MR.SC. IVANA RADIĆ

PRESENT COMMUNICATIONS D.O.O.

MAIL: [ivana@presentcommunication.com](mailto:ivana@presentcommunication.com)

MOB:+ 385 91 923 77 01