

# POSLOVNI PROTOKOL IN POSLOVNI BONTON

---

- Pomen poslovnega protokola in sodobni komunikacijski trendi
- Poslovni nastop za uspeh
- Poslovna korespondenca in naslavljanje
- Posebnosti elektronske komunikacije
- Poslovno oblačenje “image management”

# Zlata pravila

---

- Poštenje
- Manire –olika
- Osebnost
- Videz
- Skrb za druge
- Taktnost

# protokol

- Družbeni protokol
  - Diplomatski protokol
  - Poslovni protokol
- Razlikujemo družbeni bonton, ki velja v vsakdanjem življenju in pomeni družbeno sprejemljivo vedenje, poslovni protokol katerega določila veljajo v poslovnem svetu in diplomatski protokol, ki ga spremljamo ob srečanjih državnikov in politikov na najvišji ravni.

# Grška beseda "protokollen"

- Protos – pomeni prvi
- Kolla – pomeni lepilo
- Ki je označevala notarsko listino.
- Sprva so besedo protokol dolgo uporabljali za opis formalne korespondence, ki so jo opravljali uradniki državnega organa za mednarodno sodelovanje v smislu diplomatske korespondence. Danes ga uporabljamo v širšem smislu.

# Poslovni protokol

---

- Stiki med poslovnimi ljudmi, zlasti tistimi, ki opravljajo dejavnost v medkulturnem okolju, potekajo v skladu z vnaprej določenimi pravili in običaji.

# Protokol – različni pomeni

- 1. uradna in družabna pravila za medsebojne stike uradnih predstavnikov držav: držati se protokola na prireditvi
- // urad predsednika republike, ki skrbi za izvajanje pravil protokola, delati v protokolu – šef protokola
- 2. mednarodni dogovor: delegaciji sta podpisali protokol o določenem vprašanju, o gospodarskem sodelovanju.

# Protokol – različni pomeni

- 3. zapisnik o poteku, rezultatih mednarodne konference, sestanka: ker ker diplomati niso dosegli sporazuma so objavili samo protokol
- 4. uradni zapisnik: protokol zasliševanja/dati na protokol / sodnijski protokol

# Korespondenca

- Vzdrževanje medsebojnih pismenih stikov, dopisovanje.
- Vodi obširno in redno korespondenco
- Poslovna, trgovska korespondenca, pisma, dopisi



# V poslovnem svetu ni nič prepuščeno naključju

- Razlika v uspešnosti podjetij in organizacij ter posameznikov, je ravno v stopnji komunikacijskih spretnosti, načinu izvedbe poslovnih stikov in neposrednih poslovnih srečanj, na vseh ravneh.
- Opažamo da postajajo ljudje v poslovnem svetu zelo zahtevni in izredno občutljivi.

# Načela v poslovnem protokolu

- Načelo spoštovanja poslovne hierhije
- Načelo vzajemnosti ali recipročnosti
- Načelo popolne enakosti spolov
- Načelo spoštovanja tujega gosta  
“courtesy to a stranger”

# Načelo spoštovanja hierarhičnega položaja

- Se upošteva vedno in povsod : pri rokovanju in predstavljanju
- Nadrejeni oz. oseba višjega položaja ponudi roko osebi nižjega položaja. Spol ne igra vloge.
- Vedno vstanemo.
- Nikoli ne ponujamo roko čez mizo.
- Rokovanje traja tri sekunde, roka se strese samo enkrat.
- Dotik dveh V-jev.
- Izogibamo se tretji roki, položeni na ramo, ali objem dveh rok.
- Enako velja pri predstavljanju. Manj pomembno osebo predstaviš bolj pomamni.

# Osem koristnih nasvetov o spoštovanju poslovnega hierarhičnega reda

- 1. Vrh hierarhične lestvice v poslovnem svetu vedno zavzema poslovni partner ali stranka.
- 2. Manj pomembna oseba se predstavi bolj pomembni osebi, ne glede na spol. Ime bolj pomembne osebe se sliši najšrejš.
- 3. Vrata se zadržijo osebi, ki je višje na hierarhični lestvici, ne glede na spol.
- 4. V poslovnih stavbah na splošno velja, da v dvigalo in iz dvigala vstopi/izstopi oseba, ki je bližje vratom.

- 5. Vedno počakamo, da ljudje iz dvigala ali drugega prevoznega sredstva izstopijo šele nato vstopamo.
- 6. Na poslovnih sestankih velja pravilo, da se sedeži ne pridrži nikomur.
- 7. Moškim in ženskam se pridrži plašč le če gre za stranko oz. osebo višjega poslovnega hierarhičnega reda.
- 8. V taxiju se stranka vedno pelje na zadnjem sedežu.

# Prepovedane ali tabu teme v poslovnem svetu

Izjave in osebna mnenja o politikih in politiki nasploh

- Religijo
- Vprašanja o nacionalni in verski pripadnosti
- Šale
- Bolezen in smrt
- Osebnem denarju v vseh oblikah

# Majhne razlike v komunikacijskih spretnostih se končajo z zelo velikimi razlikami v poslovnih rezultatih.

- Povprečno govorjenje z močjo dovršenega nastopa ustvari boljši vtis kot dovršena vsebina. Kvintilijan
- Moč poslovnega uspeha je skrita v zaupanju, ki ga dosežete v stiku s poslovnimi partnerji.
- Raziskave pokazale – zaupamo osebi:
  - ❖ - Vzranano
  - ❖ - Z dvignjenim pogledom
  - ❖ - Ustnicami v rahlem nasmešku

# Navezovanje stikov

- Neprijetna situacija.
- Kako navezati stik z neznancem?
- Pripravite si 14. sek. dolgo predstavitev
- Priljubljene teme: prosti čas, počitnice, dopustovanja, potovanja,..... Vreme

“ Za prvi vtis nihče nima druge možnosti.”



# Sprejem- novi stiki in veliko poslovnih vizitk v žepu.

- Dobro je poznati seznam povabljenih.
- Kakšen je vaš namen?
- Koliko poslovnih stikov morate navezati?
- Kako se boste predstavili?
- Priponko z imenom imejte na desni.
- Kako vstopate?(drža, nasmeh..)
- Ob vstopanju se nasmehnite. Sporočilo, ki ga oddaja nasmeh poznajo vsi.
- Nikoli ne razmišljajte: moški-ženska. Razmišljajte profesionalno.
- Ne zadržujte se pri baru. Krožite.
- Kozarec vedno v levi roki.
- Naučite se držati kozarec in krožnik v isti roki.

# Načelo vzajemnosti ali recipročnosti

- Načelo po katerem drugim priznavamo določene pravice in ugodnosti, pod pogojem da jih tudi oni nam.
- Bodite pozorni na:
  - Vizitke
  - Darila
  - Druge pozornosti

# Načelo popolne enakosti spolov

- Velja v poslovnem svetu, čeprav modogoče v družbi ni tako.
- Pomeni, da ne veljajo neka posebno pravila za ženske.
- V poslu smo vsi enaki.

# Načelo spoštovanja tujega gosta

- Gost je vredn več, kot vsi ostali.
- Gostitelj gosta pričaka. Ne sme zamuditi.
- Vedno ponudimo gostu boljši sedež. V avtu to pomeni zadaj.
- Ko pokažemo gostu sedež, ta počaka, da prvi sede gostitelj.

# Naročanje v restavraciji

- V primeru da gost odkloni alkoholno pijačo, poslovni protokol zahteva da ga odklonite tudi vi.
- Gostu svetujemo pri izbiri specialitet.
- O poslu se lahko pogovarjamo ves čas obeda.

# Kaj mora vedeti gostitelj?

- Poznati okus gosta( vegatarijanci, veganci, ...)
- Izbrati restavracijo, ki jo poznamo.
- Vabi oseba na enakem položaju: za hudo kršitev poslovnega protokola velja, če direktor za spremstvo gostu, ki je direktor določi katerega od referentov, sam pa se obeda ne udeleži.
- Povabiti pravočasno in jasno
- Po telefonu potrditi kraj in čas.

# Kaj mora vedeti gost?

---

- Če nastopate v vlogi gosta velja, da
- - se v naslednjih 24. urah zahvalite.

# Kulturne različnosti pri prehranjevanju

- Judaizem
- Večina judov v Ameriki, Izraelov in drugih državah ne jedo svinjine, izdelkov iz svinjskega mesa in rake.
- Pravila ki jih določa judovska vera glede hrane se imenuje "košher " hrano.



# Islam

- Arabske države in države bližnjega vzhoda, kakor tudi Turčija, Afganistan, Bangladeš, Pakistan, Djibuti, Gambija, Niger, Nigerija, Senegal, Somalija, Burnej, malezija in Indonezija so muslimanske države.
- Muslimani sledijo Koranu, ki prepoveduje svinjino in školjke.

# Hinduizem

- Razširjen predvsem v Indiji, nepalu in sri Lanki, pa tudi Pakistanu, Veliki Britaniji in ZDA.
- Hinduji ne jedo izdelkov živalskega izvora (tudi ribjega), razen mleka in medu, predvsem zaradi njihove doktrine o karmi in ponovnem rojstvu. Večinoma so vegetarijanci.
- Po navadi ne pijejo alkohola.

# Budizem

- Razširjen na japonskem, Kitajskem, Taiwanu, Tibetu, Singapurju, Tailandu, Laosu, Kampučiji in Vietnamu.
- Je osebna religija, ki temelji na učenju Bude, ki je živel v Indiji v 6. in 5. stoletju pr.n.št.
- So vegetarijanci. Ne pijejo alkohola. Nekateri riževo vino in sake, ki je del nacionalne kuhinje.
- Velja pravilo: Ženske ne pijejo alkohola.

# Vegetarijanci

---

- Ne jedo mesa, perutnine, rib, jedo pa mlečne izdelke.

# Veganci

- Ne jedo mesa, perutnine, rib, nobenih izdelkov živalskega izvora, tudi mleka in mlečnih izdelkov ne.
- V poslovnem svetu je potrebno spoštovati druganost.

# Mednarodni protokol

- R.S.V.P.? - “respondez s’il vous plait”
- “Regrets only” – samo opravičila
- N.B. – NOTA BENE – pomemben del sporočila

# Kaj morate vedeti o vabilih?

- Še vedno jih pošiljamo po navadni pošti!
- 1. Formalna in neformalna vabila so vedno osebna in neprenosljiva.
- 2. Čas odpošiljanja je odvisen od števila povabljenih, ponavadi je to tri tedne pred dogodkom.
- Ime povabljene osebe se napiše na dva načina:
  - -
  - - prosto sredinsko črto če je mogoče s tinto in zaželeno kaligrafsko pisavo
  - Ali v zgornjem levem kotu če gre za neformalna vabila
  - Vabila nikoli ne podpisujte!

Logotip podjetja ali organizacije  
Kdo – Ime in priimek ter funkcija gostitelja/ice

Fraza \_ “Vljudno vabi”

---

Koga - na črto napišete ime in priimek osebe

Na kaj – dogodek (n.pr. Večerja, sprejem,....)

Kdaj – datum in ura

Kam – kraj dogodka

Na spodnjem levem robu:

Kratica R.S.V.P. in telefonska številka kamor lahko potredimo prihod

Na spodnjem desnem robu:

“Dress Code”: “Black Tie”



# Slavnostno oblačilo, Black Tie, Smoking

- Vedno kadar se bodo dogodka udeležili najbolj ugledni predstavniki političnega življenja ali diplomatskega kroga.
- Moški: suknjič,, dinner jaket ali tuxido, nosi se širok pas, na hlačnicah svilen rob po zunanji strani. Srajca z manšetnimi gumbi. Če je uradna prireditev je metuljček vedno črn, drugače je lahko v poljubni barvi.
- Ženske: Kostim, kotejl obleka dolžine do kolen. Samo če je zelo svečano lahko dolgo obleko.

# White Tie ali frak

- Svetovno znane prireditve: Dunajski ples, podelitev nobelovih nagrad.
- Moški: Frak, bel metuljček, zlati manšetni gumbi, črni lakasti čevlji.
- Ženske: Slavnostne dolge obleke.
- Dovoljeni največ štiri kosi nakita. Ura šteje za en kos.

# Dress Code

- “Najbolje oblečen je tisti čigar oblačila nihče ne opazi.” Trollope
- “Ko se srečate s slabo in nerimerno oblečeno žensko, si zapomnite njeno oblačilo. Ko pa se srečate z žensko, ki je skrbno in lepo oblečena, si vedno zapomnite žensko.” Coco Chanel
- “Dobro izbrano oblačilo odpira vsa vrata.”

# Vprašanja

- Sli ženo nekoga z doktorskim nazivamo z gospa doktor, četudi nima tega naziva?
- Ali osebi, ki jo poznamo takoj predamo vizitko?
- Ali žene poslovnih partnerjev pri pozdravljanju, ko možje vstanejo sedijo?
- Je dovoljen mobilni telefon pri kosilu?
- Lahko po kosilu servieto položite na krožnik?
- Ali lahko japonskemu poslovnemu partnerju stisnete roko?

# Test

- Kaj je potrebno storiti, če je na spodnjem robu vabila napisano: R.S.V.P.?
- Kaj je potrebno storiti če na vabilupiše: “Regrets only”?
- Kaj v poslovnem svetu pomeni N.B.?
- Kdaj je za ženske obvezna dolga toaleta?
- Kam si pripnete priponko?