



KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

1. Uvodne napomene o poslovnom ponašanju

Od trenutka kada započne radni dan, radni ljudi stavljaju svoju pravu prirodu u drugi plan. Napuštaju svoju privatnost u skladu sa profesijom. Izlaze iz kuće kao zaposleni.

Primenom odgovarajućeg poslovnog ponašanja ostvarićemo iskren, zdrav i prijatan poslovni život kako za sebe tako i za kolege i unapredićemo svoju poslovnost u svakom pogledu.

Ovim uputstvom propisuje se način i pružaju se osnovne postavke poslovnog ponašanja. Daje se odgovor na pitanje kako se poslovno ponašati.

Uputstvo se odnosi na sve zaposlene u preduzeću.

Cilj korišćenja ovog uputstva je:

- internog karaktera – ostvarivanje što boljih i kvalitetnijih odnosa među zaposlenima na istim ili različitim nivoima rukovođenja, stručne spreme, pola, godina starosti ili staža,
- eksternog karaktera – radi ostvarivanja i ispunjanja želja klijenata od strane zaposlenog kroz različite vidove komuniciranja.

2. Svrha regulisanja pravila poslovnog ponašanja

Postoji niz pravila lepog poslovnog ponašanja, koja će vam pokazati:

- kako se mogu uspostaviti dobri odnosi na poslu,
- kako ćete u poslovnim kontaktima osvojiti vodeću poziciju, a da se ostali ne oseće kao gubitnici,
- kako da lepo i poslovno izgledate,
- kako da izbegnete sukobe i krizne situacije,
- kako da zadobijete poverenje kolega, rukovodilaca, klijenata,
- kako da se ponašate na radnom mestu, hodniku, sastancima,
- kako da komunicirate telefonom i drugim sredstvima komunikacije,
- kako se predstaviti, pozdraviti i oslovljavati prisutne,
- kao i druge bitne elemente poslovnog ponašanja.

Koliko god visoko mišljenje imali o svojim poslovnim manirima, pravila poslovnog ponašanja pokazaće Vam kako da budete još bolji.

Nije teško savladati pravila dobrih poslovnih manira. Učinite mali napor i upoznajte ih, jer ako su Vam nepoznata i ako ih se ne pridržavate – biće Vam teže da budete uspešni. Ovladavanje poslovnom etikacijom stvara samopouzdanje i daje prednost nad onima koji se ponašaju nesmotreno.

3. Elementi na kojima se zasnivaju pravila lepog poslovnog ponašanja

3.1. Šta poslovni čovek nikad ne radi?:

- ne koristi nepristojne i pogrдне reči,
- ne upušta se u prepirke i svađe,
- ne dozvoljava da ga poslovni saradnik ili bilo ko isprovocira,
- ne povisava ton u telefonskom ili direktnom razgovoru,
- ne gestikulira previše, ne govori i ne smeje se preglasno,
- ne ogovara saradnike, direktore ili prijatelje,
- ne pije alkoholna pića,
- ne doručkuje za radnim stolom.

3.2. Poslovni čovek uvek je:

- uredan, ukusno odeven, očešljan, a žene lepo našminkane,
- fizički svež i odmoran,
- vedar i radno raspoložen (porodični problemi ne smeju da ga pritiskuju dok je na poslu),
- komunikativan na sebi svojstven način,
- poslovan, kreativan, operativan i dostojanstven.

4. Odeća i izgled

Način na koji se oblačite, bez obzira da li ste muškarac ili žena ima ogromnog uticaja na Vaše samopouzdanje i na to kako se ljudi odnose prema Vama. Kada muškarac ili žena znaju da izgledaju dobro, to uvećava poslovne efekte iznad očekivanja. Svi mi reagujeemo makar i podsvesno, na izgled ljudi sa kojima kontaktiramo. Preporučujemo da iako volite da eksperimentišete u odevanju, ostavite to za vreme kada ne radite.

Postoje pravila koja se odnose na sve elemente garderobe poslovnog sveta, bez obzira da li se radi o odeći, obući ili ukrasnim predmetima: sklad boja, jednostavnost, neupadljivost, odmerenost, umerenost.

4.1. Standardi ženske poslovne doteranosti

- Za odevanje se preporučuju ženski kompleti.
- Dužina suknje treba da bude umerena. Bez obzira da li se nose kratke ili veoma kratke suknje, najmanje će biti iznenađenja ako je suknja na radnom mestu najkraće 5 cm iznad kolena ili duža.
- Obuća na radnom mestu treba da bude čista, udobna i elegantna. Preporučuju se potpetice srednje visine ili niske, zimi zatvorena cipela, a leti laka obuća sa zatvorenim prstima.
- Na radnom mestu nije dozvoljeno nositi farmerke i uopšte džins, helanke, vunene i dezenirane čarape i odeću dubokog izreza spređa i pozadi.
- Nakit treba koristiti sa merom. Preterano prstenje i narukvice, lančići i minduše, odaju neukus i ne uklapaju se u poslovni ambijent.
- Šminka se preporučuje sa određenom dozom mere, uz izbegavanje izrazito jarkih i tamnih tonova i previše jakih i dugih linija oko očiju.
- Preporučuju se blagi parfemi.

4.2. Standardi muške poslovne doteranosti

- Koncept odevanja muškarca podrazumeva nošenje odela i kravate u svakoj prilici.
- Preporučuju se poslovna odela, kao i kombinacija sakoa i pantalona mirnih boja.
- U periodima visokih temperatura, na radnom mestu je dozvoljeno nošenje košulja kratkih rukava, ali je kravata i tada obavezna. Sako je pri ruci i treba ga obući pre nego što gost uđe u kancelariju. Košulja mora biti uredno zakopčana.
- Poželjne su tamnije boje odeće i čarapa. U letnjim mesecima su dozvoljeni svetlija obuća i čarape. Čarape moraju biti po boji i stilu u skladu sa pantalonama i cipelama, i moraju pokrivati deo noge između cipela i pantalona.
- Kosa kod muškarca treba uvek da bude čista i uredno podšišana. Nije poželjna ekstravagantna frizura.
- Lice treba da je negovano i sveže izbrijano. Dozvoljeno je negovanje brade i brkova.
- Obavezna je upotreba dezodoransa, a preporučuje se i upotreba muških losiona i mirisa.

5. Osnovna pravila u poslovnim kontaktima sa ljudima

U osnovi svih poslovnih kontakata treba biti:

- tolerantnost,
- strpljivost,
- ljubaznost,
- učtivost,
- predusretljivost.

5.1. Osnovni poslovni maniri u kontaktu sa ljudima

- svoje ponašanje treba prilagoditi osobi ili osobama sa kojima razgovarate,
- morate biti opušteni, smireni, pripremljeni i da tačno znate šta mislite,
- budite ljubazan, dobar slušalac, pokažite puno razumevanja za nastali problem kao i spremnost da se on reši na zadovoljavajući način,
- nastojte da zadobijete poverenje sagovornika,
- radite tako da se svaki sagovornik oseća posebnim, jednim i važnim i to činite iskreno,
- nikada ne obećavajte ništa što ne možete da ispunite,
- primedbe i reklamacije rešavajte profesionalno i efikasno,
- i nakon obavljenog posla održavajte kontakt sa poslovnim saradnikom i tako mu dajte do znanja da ste zadovoljni saradnjom i da je uvek dobrodošao,
- sačuvajte prisustvo duha bez obzira na eventualnu provokaciju,
- Vaši komentari treba da budu sažeti, da ne budu povod za raspravu, da pruže mogućnost Vašem sagovorniku da na njih odgovori.

5.1.1. Pozdravljanje

Pozdrav je prvi korak u ophođenju sa ljudima (direktno ili telefonom). On je često izraz simpatije prema osobi s kojom kontaktiramo, treba da bude srdačan, a ne odbojan i mrzovoljan.

Podsećamo Vas da je:

- pozdravljanje obavezno prilikom svakog kontakta telefonom ili ličnim susretom sa kolegama i poslovnim partnerima
- rukovanje – blagi stisak ruke uz osmeh i pogled pravo u oči
- mlađi prvo pozdravljaju starije
- osobe niže po poslovnom položaju prve pozdravljaju osobe starije po rangu
- onaj ko dolazi u novu sredinu pozdravlja prisutne
- nemojte sedati dok vam domaćin to ne ponudi

5.1.2. Predstavljanje

U svakom kontaktu sa nepoznatom osobom obavezno je predstavljanje. Pravila predstavljanja nalažu:

- prilikom upoznavanja muškarci ustanu i ne drže ruke u džepovima
- prilikom predstavljanja poželjno je navesti funkciju ili titulu osobe
- dužnost domaćina je da Vam predstavi svoje kolege koji su prisutni
- osobu sa nižom poslovnom funkcijom treba predstaviti osobi sa višim rangom

5.1.3. Oslovljavanje

U našem poslovnom oslovljavanju uvek je obavezno sagovornika oslovljavati sa gospodine, gospođu, gospođice i Vi.

Poželjno je da se i kolege oslovljavaju sa Vi, čime se obezbeđuje lična diskrecija.

5.1.4. Ponašanje u zajedničkim prostorijama

- U zajedničkim prostorijama se:
 - ne zakazuju sastanci
 - ne razgovara o šefovima i direktorima
 - ne razgovara o kolegama
 - ne ispoljava svoje nezadovoljstvo
- Frižider, rešo i ostali zajednički pribor u čajnoj kuhinji svako sređuje posle upotrebe vodeći računa da niko nije zadužen da posprema iza njega te da je dužan omogućiti kolegama nesmetanu upotrebu pribora.
- Posle upotrebe toaleta ne sme biti narušena njegova čistoća i urednost.

5.1.5. Pušenje

U prostorijama preduzeća nije dozvoljeno pušenje, osim izuzetno za vreme pauze u čajnoj kuhinji.

5.1.6. Pravila ponašanja sekretarice

Pravila lepog ponašanja nalažu sekretarici i ostalim zaposlenima kada se nađu u toj situaciji da:

- budu ljubazni i poslovne partnere (interne i eksterne) dočekuju sa osmehom
- u svakom kontaktu (ličnom ili preko raznih sredstava komuniciranja) pozdrave sagovornika: Dobar dan, Preduzeće, izvolite ...
- ukoliko se traženi kontakt ne može ostvariti sagovornika treba ponuditi »Direktor (šef, kolega) je trenutno zauzet – da li da ga zamolim da Vam se javi čim bude slobodan?« ili »Direktor je na sastanku – da li da ga zamolim« ili »Direktor trenutno razgovara na drugoj liniji (sa kolegom) – da li da ga zamolim....«, » ... molim ostavite poruku«, »izvinite što još uvek čekate«.
- ne zaboravite da uz ime uvek ide i titula direktor, šef ili kolega koga se predstavlja

5.2. Izgrađivanje poslovnog odnosa

Poverenje ljudi stičete vremenom, tako što se prema njima ponašate čestito i valjano. Ključ za izgrađivanje uspešnog odnosa je u dobroj kombinaciji poslovnog i prijateljskog odnosa. Važno je da ljude, sa kojima ste u kontaktu, posmatrate kao individualne ličnosti. Najbolje je da Vaš odnos bude zasnovan na uzajamnom poštovanju i razumevanju. Uvek govorite pohvalno o ljudima sa kojima imate poslovni odnos, onako kako biste želeli da oni govore o Vama. Svojim stilom ponašanja morate da se uklopite u tim sa kojim radite i poslovno kontaktirate.

5.2.1. Odnos sa kolegama na poslu

Poslovni odnos sa kolegama na poslu mora biti zasnovan na poslovno – prijateljskom odnosu. Da bi se ovaj odnos razvijao na obostrano zadovoljstvo potrebno je da:

- budete ljubazni prema svojim kolegama, bez obzira na njihovo mesto u preduzeću ili tituli koju imaju
- poštujujte svoje kolege i njihove stavove čak i ako se Vaše mišljenje razlikuje od njihovog
- ukoliko nastane konflikt kao sukob različitih motiva i interesa, treba ga prevazići: zajedničkim rešavanjem jasno formulisano problema, međusobnim poštovanjem, slušanjem bez prekidanja i dr.
- nemojte sebi dozvoliti da se upuštate u kritikovanje kolege ili širenje kancelarijskih intriga. Kad treba, branite svog kolegu kad ga kritikuju, jer ogovaranje može da šteti moralu, radnim navikama i utiče na produktivnost
- obratite pažnju na ono što je za njih bitno. Interesujte se za njihovu porodicu i čestitajte im ako su unapređeni i ako su primili neku nagradu, ne zaboravite na komplimente »danas lepo izgledate, imate lepu frizuru, kravatu ...«
- najljubavnije zahvalite na komplimentu i pokažite da vam prija

5.2.2. Kontakt sa rukovodiocem

- poslovni kontakt zaposlenog sa rukovodiocem mora biti zasnovan na uzajamnom poštovanju i razumevanju
- ne zaboravite da Vaš rukovodilac ima odgovornost u okviru hijerarhije preduzeća, koju morate poštovati
- oslovljavajte ga sa gospodine, gospođu, gospođice, čak i ako ga lično poznajete
- nemojte nikada ponuditi da nekome nešto učinite, pozivajući se na Vaše prijateljstvo sa rukovodiocem
- ne treba sa pretpostavljenim razgovarati u prolazu
- svoja eventualna neslaganja sa rukovodiocem treba izložiti preko činjenica koje to potvrđuju
- Vaše buduće napredovanje delom će zavisiti i od toga kakva je Vaša komunikacija sa rukovodiocem
- budite korektni, nemojte ga dovoditi u nezgodnu situaciju, i uvek podržite njegove odluke, čak i ako se sa njima ne slažete
- ako imate primedbe koje se tiču Vašeg rukovodioca, u poverenju se obratite njemu na način koji će biti razumljiv
- nikad nemojte sebi dozvoliti da se upuštate u kritikovanje svog rukovodioca. Branite svog rukovodioca kad ga kritikuju
- ako se ne slažete sa načinom na koji Vaš rukovodilac radi, o tome možete razgovarati sa nekim na višem položaju samo pošto ste o tome obavestili Vašeg rukovodioca
- imajte na umu da je rukovođenje proces u kojem jedna osoba utiče na misli i ponašanje drugih, čime se obezbeđuje pokretanje procesa rada i usklađivanje mnogobrojnih operacija, proces u kome treba planirati, raspoređivati dužnosti i zadatke, usklađivati, kontrolisati i vrednovati

5.2.3. Odnos rukovodioca prema saradnicima

Od rukovodioca se očekuje:

- da se sa svima ophodi podjednako, favorizovanje u obraćanju nekome izaziva otpor, nezadovoljstvo ili zlovolju ostalih
- da pažljivo sasluša saradnike, da bude ljubazan i pokaže puno razumevanje, bez obzira na zauzetost
- da kritikuje i da bude kritikovan. Pozitivna kritika neće nikoga poniziti i pobuditi otpor. Naprotiv, ona će motivisati osobu da radi bolje i vrednije
- da upozna saradnike sa sadržajem onih sastanaka koji mogu imati uticaja na posao koji obavljaju

5.2.4. Osnove poslovnog odnosa sa klijentima

U odnosu prema klijentima preduzeća, zaposleni treba da se pridržavaju sledećih pravila:

- razgovor se uvek vodi u ime preduzeća, a ne u lično ime
- ne smemo davati obećanja, rokove i slično koje ne možemo ispuniti
- moramo uvek biti tolerantni, ljubazni i strpljivi, pažljivi i koncentrisani, usmereni da stručnošću i razumevanjem zadobijemo poverenje klijenta
- koliko god klijent imao pitanja i koliko god bio nervozan, na Vama je da »spustite loptu« i da mu ljubazno odgovorite na postavljena pitanja
- sukob sa klijentom treba izbegavati, jer u protivnom to znači da nismo ovladali tehnikom komunikacije
- svaki sukob treba eliminisati na miran način. Ako klijent počne da viče ili psuje, bitno je da ostanete smireni i oprezni, nikako ne ulazite u duel povišenih tonova, u takvim situacijama najbolje se udaljiti ili predložiti klijentu da dođe kasnije, uz predlog da obojica razmislimo pa da nastavimo razgovor
- u kontaktiranju nikad ne treba da budete isključivi. Rešavanje situacija kada vas klijent obmanjuje, vrši pritisak i slično, situacije kada smatrate da klijent narušava interese preduzeća prepustite nadležnom rukovodiocu
- kontakt sa novim klijentom treba da bude nešto duži, pošto je klijent uglavnom neobavešten
- beležite dogovore sa klijentima, vama će to biti odličan podsetnik, a klijent će to doživeti kao poklanjanje pažnje njegovom pitanju

5.2.5. Telefonska komunikacija

Telefon se prvenstveno koristi za ugovaranje sastanaka i davanje informacija. Izuzetno, telefonom se vode informativni i instruktivni razgovori. Telefonski razgovori moraju uvek biti kratki, jasni i precizni. Da biste uspešno obavili telefonski razgovor, potrebno je da se za njega pripremite. Svrha dobre pripreme je da poziv bude što efikasniji i kraći. Poštujte vreme onog koga zovete.

Izbegavajte da u toku radnog vremena zovete prijatelje ili rođake na poslu da biste vodili privatne razgovore, osim kada je u pitanju neki hitan slučaj, a ako ste vi pozvani uljudno skratite razgovor na najmanju meru, stavljajući, ako treba, sagovorniku do znanja da ste na poslu.

5.2.5.1. Pre nego što podignete slušalicu postavite sebi sledeća pitanja:

- da li sam tačno definisao upit
- da li su mi potrebni podaci i informacije pri ruci

5.2.5.2. Da biste dobro zvučali tokom telefonskog razgovora:

- dok razgovarate, sedite pravo, smešite se
- nemojte ispoljavati dosadu ili nervozu
- nemojte zvučati kao da ste pod pritiskom
- nemojte jesti, žvakati, piti niti pušiti dok držite slušalicu
- ako hoćete da budete ubedljiviji ustanite
- tokom razgovora dobro je sagovornika oslovljavati po imenu, prezimenu
- ne izlažite informacije prebrzo
- ne prekidajte sagovornika u izlaganju
- ne zaboravite ljubaznost, jasnost, kratkoću
- nemojte vikati, glas treba da odražava autoritet, toplinu i da uliva poverenje
- govorite jasno, glasno i čisto

5.2.5.3. Tok telefonskog razgovora

Kada zovete nekoga telefonom preko centrale obavezno pozdravite službenika centrale, predstavite se »Ovde ime i prezime iz Preduzeća« i kažete s kim biste hteli da razgovarate. Ako je linija zauzeta službenik centrale treba da Vam se svakih dvadesetak sekundi obrati sa »Izvinite što još uvek čekate«. Kada dobijete sekretaricu ponovo se predstavite i dodajte reč-dve o razlogu poziva.

Ukoliko poziv potiče od Vas, to Vam omogućava da razgovor usmerite na samom početku. Razgovor počnite sa »Dobar dan gospodine/gospođo (ako razgovarate sa nepoznatom osobom), pored telefona je (puno ime i prezime) iz Preduzeća«. Ako razgovarate sa nekim s kim ste duže ili kraće bili u kontaktu, treba posle pozdrava razmeniti nekoliko uobičajenih rečenica (o vremenu, porodici i slično, ali ne i o politici, sportu), a onda preći na razgovor. Ovo se odnosi na eksterne i interne komunikacije.

Od sagovornika pokušajte da saznate tačno šta želi, postavljajte otvorena pitanja, koja počinju upitnim rečenicama (ko, šta, kako, zašto, gde i kako). Činite to sa mirom i ne budite agresivni. Bitne elemente razgovora zabeležite i ponovite sagovorniku. Pre kraja razgovora rezimirajte sadržaj i precizirajte što su čije aktivnosti.

5.2.5.4. Lepi maniri u telefonskom razgovoru

- Ako se javljate nekom koga lično ne poznajete, ne treba da preterujete sa komotnim i familijarnim načinom obraćanja. Većini ljudi odgovara kada im se ljudi u prvom kontaktu obrate prezimenom (»Dobar dan gospodine ...«).
- Svaki Vaš telefonski razgovor će biti mnogo ugodniji, ako ne zaboravite da kažete Hvala, Molim Vas, Budite ljubazni, Žao mi je, Da li želite da ostavite poruku i sl.
- Ako se tokom razgovora prekine veza, iz bilo kog razloga, učtivost nalaže da se ponovo javi osoba čiji je bio poziv. Ukoliko onaj kome je bio upućen poziv prekine razgovor, na njemu je da se ponovo javi, objasni razlog i izvini.
- Sekretarica prekida rukovodioca samo ako je u pitanju nešto zaista hitno, a i tada ne telefonom već tako što će mu ostaviti pismenu poruku.

Da je u potpunosti razumeo i da je saglasan sa odredbama ovog Kodeksa svojim potpisom potvrđuje:

Zaposleni

Direktor
