

PRAVILA PONAŠANJA

U poslovnim prilikama mi nismo samo pojedinci, već predstavljamo, kako sebe, tako i svoju organizaciju. U svim poslovnim okolnostima naše vanjsko ponašanje predstavlja naš odnos prema radu, okruženju i ljudima sa kojima komuniciramo.

PREDSTAVLJANJE

Ovisno o spolu, postoje neke razlike u predstavljanju. Muškarci bi se uvijek trebali prvi predstaviti ženi, i naravno, ako muškarac sjedi, obavezan je ustati i predstaviti se. Izuzetak je jedino kada je muškarac na višoj hijerarhijskoj poziciji od žene; tada bi se žena trebala prva predstaviti muškarcu. Kada se upoznajete s osobom, vrlo je važno upamtiti njeno ime; ako ga slučajno zaboravite, izvinite se i pristojno zamolite osobu da ponovi svoje ime.

Postoji više načina upoznavanja i pozdravljanja koji su prihvaćeni u društvu: rukovanje, mahanje, kimanje glavom, dodir ili neka posebna ekspresija.

U pravilu, žena prva pruža ruku muškarcu, a starija osoba mlađoj. Osoba koja dolazi ili ulazi u prostoriju dužna je prva pozdraviti prisutne.

OSLOVLJAVANJE

U poslovnom okruženju, gdje postoji čvrsta i jasna hijerarhija, dužni smo oslovljavati njihovom titulom.

Ako se nalazimo u većoj grupi ljudi, pristojno je obratiti se ljudima sa *dame i gospodo*; ako se nalazimo na simpoziju (koji je posvećen jednoj određenoj profesiji) možemo se osobama obratiti sa *cijenjene kolege*.

POSLOVNI SASTANAK

Svaki se poslovni sastanak planira unaprijed, pa je tako dolazak na vrijeme pravilo broj jedan. Dolaskom na vrijeme pokazujete poštovanje prema domaćinu sastanka i usvojenost poslovne kulture. U nekim je kulturama dozvoljeno kasniti deset minuta. Svi sudionici trebali bi primiti poziv s rasporedom sastanka i popratnim materijalima. Neposredno prije početka sastanka, nužno je provjeriti ispravnost tehničke opreme. Ako gosti koji će prisustvovati sastanku dolaze iz neke druge države ili grada, nužno im je osigurati smještaj u mjestu gdje će se sastanak održati.

Prihvatljivo je tokom sastanka konzumirati vodu ili kafu, međutim, konzumiranje hrane trebalo bi se izbjegavati, a najčešće je potpuno neprihvatljivo. Ni jedan od sudionika sastanka ne bi smio primiti telefonske pozive tokom sastanka.

Na kraju sastanka, domaćin prati goste do vrata, a gosti bi se trebali zahvaliti na primanju. Izvještaj sa sastanka trebalo bi poslati najkasnije dva do tri dana svima koji su prisustvovali sastanku.

POSLOVNI RUČAK

Slijede neke od važnijih obaveza domaćina: domaćin odabire restoran, dolazi prvi, predlaže šta će se jesti i piti (ali ne forsira svoju želju) i na kraju plaća račun. Domaćin bi trebao sve koji će prisustvovati poslovnom ručku informisati o tome najmanje sedam dana prije samog ručka.

Glavni će gost sjesti domaćinu s desne strane, a drugi gost po važnosti s domaćinove lijeve strane. Žene će naizmjenično sjesti između muških gostiju, a ako je među prisutnima samo jedna žena, ona će sjesti najbliže s lijeva domaćinu. Ako je na sastanku prisutno samo dvoje ljudi, naravno, sjedit će jedno nasuprot drugog.

PRAVILA PONAŠANJA ZA STOLOM

- ✓ laktovi se drže uz tijelo, nikako na stolu
- ✓ jesti treba zatvorenim ustima
- ✓ ne razgovara se punim ustima
- ✓ hrana iz zdjele uzima se priborom koji je u njoj, a ne vlastitim
- ✓ ako je u ustima ostao komadić nečega što se ne može sažvakati, pristojno ga ispljunite na kašiku
- ✓ za stolom se ne puši
- ✓ ne čistite ostatke hrane hljebom
- ✓ ako ostane supe u tanjiru, ona se ne pije, nego se tanjir nagne i pokupi ostatak