

# KORESPODENCIJA

Poslovni bonton podrazumijevanje i da se pridržavamo određenih pravila tokom pismene ili usmene korespodencije.

U slučaju telefoniranja s drugom osobom, ova su pravila nužna:

- ✓ uvijek se treba predstaviti
- ✓ razgovor mora biti kratak, ali sadržajan
- ✓ trebali bi odgovoriti na poziv (javiti se) što je prije moguće (telefon ne bi smio zazvoniti više od četiri puta)
- ✓ svaki zvuk mora biti jasan i artikuliran; ne pričajte presporo ili prebrzo
- ✓ ako niste bili u mogućnosti javiti se u tom trenutku, pristojno je nazvati tu osobu
- ✓ ne razgovarajte u prisutnosti drugih osoba
- ✓ ako ste nazvali pogrešan broj, izvinite se
- ✓ pozivatelj bi trebao biti i onaj koji, u konačnici, završava poziv

Pisana komunikacija mora sadržavati jasnu formu (bez dvostrukog shvaćanja), jednostavan jezik te mora biti gramatički i pravopisno tačna.

Postoje dva oblika pisane komunikacije: formalno pismo i službena elektronska pošta.

Formalno se pismo sastoji od:

- ✓ uvodne rečenice (poštovani)
- ✓ uvoda (razlog pisanja)
- ✓ središnjeg dijela (objašnjenje predmeta)
- ✓ zaključka (npr. radujete se sklapanju ugovora)
- ✓ pozdrava i potpisa

Struktura službene elektronske pošte slična je formalnom pismu, ali postoji i nekoliko novih pravila. U službenoj elektronskoj pošti osoba bi se uvijek trebala potpisati i ostaviti kontakt broj. Također, zabranjena je upotreba emotikona. Na službenu elektronsku poštu treba se odgovoriti unutar 24 sata.

# . Primjer poslovnog pisma

