

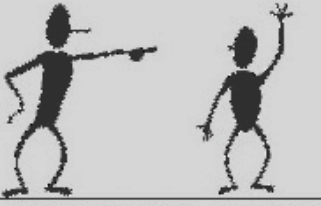


8 Uspešno sporazumevanje v trgovskem podjetju

NEUČINKOVITO	UČINKOVITO	NEUČINKOVITO
		
«Jaz sem OK – ti nisi OK.»	«Jaz sem OK – ti si OK.»	«Jaz nisem OK – ti si OK.»

Oblike sporazumevanja so lahko ustne ali pisne.

8.1 Ustno sporazumevanje

Ustno sporazumevanje lahko poteka **osebno ali po telefonu**.

Prednosti:

- učinkovito, prepričljivo,
- hitro,
- enostavno,
- poceni.

Slabosti:

- ni pisnih dokazov,
- težje reševanje nesporazumov,
- ni primerno za obsežen dogovor s pravnimi posledicami.

V vsakem primeru je priporočljivo narediti zapis o ustnem dogovoru.

Na ustni razgovor se moramo pripraviti in ga skrbno **načrtovati** po posameznih **stopnjah**.

1. Naredimo osnutek razgovora po točkah, da česa ne pozabimo in da ima naš razgovor smiselno zaporedje.
2. Osebno se predstavimo, gledamo partnerja v oči ali v obraz. Če kličemo po telefonu, pa se moramo predstaviti in povedati ime podjetja.
3. Uvodoma natančno povemo, kaj želimo.
4. Obširne informacije razčlenimo v posamezne dele. Med govorjenjem delamo majhne premore (3 sekunde), zato da damo sogovorniku možnost, da kaj pove ali vpraša.
5. Na sogovornikova vprašanja moramo odgovoriti in morebitne ugovore tudi upoštevati. Če na vprašanje ne znamo ali ne moremo odgovoriti, se opravičimo, odgovor moramo posredovati kasneje.
6. Na koncu razgovora povzemimo sklepe in pridobimo sogovornikovo soglasje.
7. Rezultate razgovora si zapišemo, lahko tudi že med razgovorom in damo sogovorniku v podpis (lahko kasneje pošljemo).

8.2 Pisno sporazumevanje

Pisno sporazumevanje uporabljamo:

- kadar partner ni dosegljiv,
- kadar ustno sporazumevanje ne zadošča, ker gre za pomembne poslovne dogovore.

Prednosti:

- je pisno dokazilo,
- lahko vsebuje veliko informacij,
- prejemnik lahko večkrat in bolj natančno predela besedilo in se posvetuje z drugimi,
- bolj natančno izražanje.

Slabosti:

- zamudno,
- drago,
- ni takojšnje neposredne povratne informacije.



POMNI

Čim bolj pomembno je sporočilo, tem bolj je potrebno, da je v pisni obliki.

Pisno sporazumevanje se imenuje tudi **poslovna korespondenca**, ki je pisno obveščanje, dopisovanje med podjetji in znotraj podjetja. Oblike pisnega sporazumevanja so:

- poslovno pismo ali dopis,
- dopisnica,
- telegram,
- teleks,
- telefaks, ki je fotokopirna naprava na daljavo in deluje s pomočjo telefonske linije,
- splet, ki je najcenejša oblika sporazumevanja, poleg tega pa se podatki, ki si jih izmenjujemo, lahko direktno shranijo na naš računalnik v ustrezno zbirko podatkov.
- obrazci so tiskovine, ki se uporabljajo pri dokumentih, kjer se del vsebine ponavlja. Omogočajo racionalno delo in nas spomnijo, da česa ne pozabimo.