

KROJAČEVA ŠKOLA



MTC

MANAGEMENT
TRAINING
CENTER

PRODAJA

POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Komunikacija predstavlja čin prenošenja razumljive informacije.

Komunikacija zahteva pošiljaoca, poruku i primaoca.

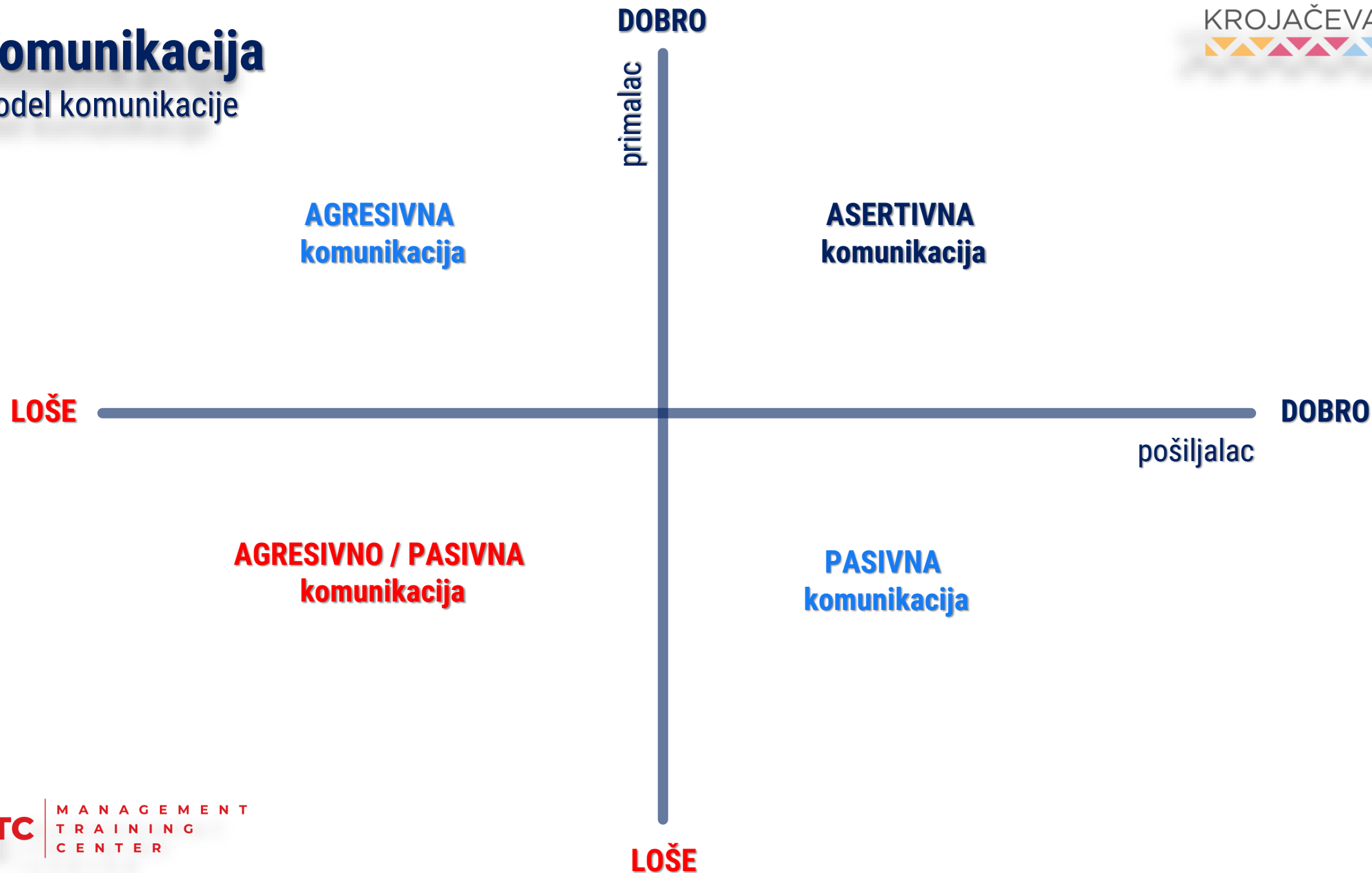
Najbitniji deo komunikacije je da poruka bude identična i kod pošiljaoca i kod primaoca.

Najteži deo komunikacije je da poruku na identičan način tumače i pošiljalac i primalac.



Komunikacija

model komunikacije



Komunikacija

model komunikacije

Asertivna komunikacija je komunikacija kojim se zauzimamo za sebe, iskazujemo svoje potrebe i stavove na direktan i nedvosmislen način, a da pritom ne ugrožavamo druge.

- sama reč **asertivno** (eng. *assertive*) znači odgovorno i samopotvrдно ponašanje.

Agresivna komunikacija – ne postoji “ne” kao odgovor, ne uvažavaju se stavovi i mišljenja drugih, postoji stav da “cilj opravdava sredstvo”, uverenje da “drugi nisu bitni”, da “samo slabići popuštaju” i tome slično.

Pasivna komunikacija – postoji strah da neće biti prihvaćeni, često povlačenje u komunikaciji, retko kada iznošenje svojih stavova i iskrenog mišljenja

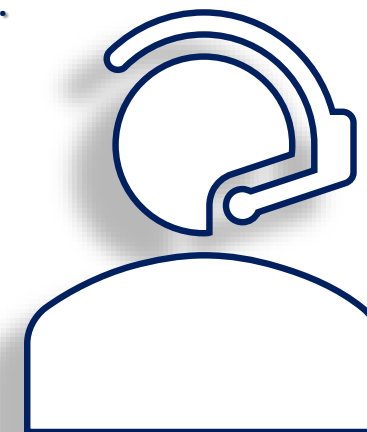
Agresivno / Pasivna komunikacija - ovu vrstu komuniciranja odlikuje tzv. “prerušena” agresivnost i razgovarajući sa osobama koje ovako komuniciraju često niste sigurni kako se zaista osećaju i šta zaista misle.

Ako imamo problem sa internom komunikacijom, **posao će da trpi** a rezultati će izostajati.

Ako imamo problem sa eksternom komunikacijom, **posla neće biti**.

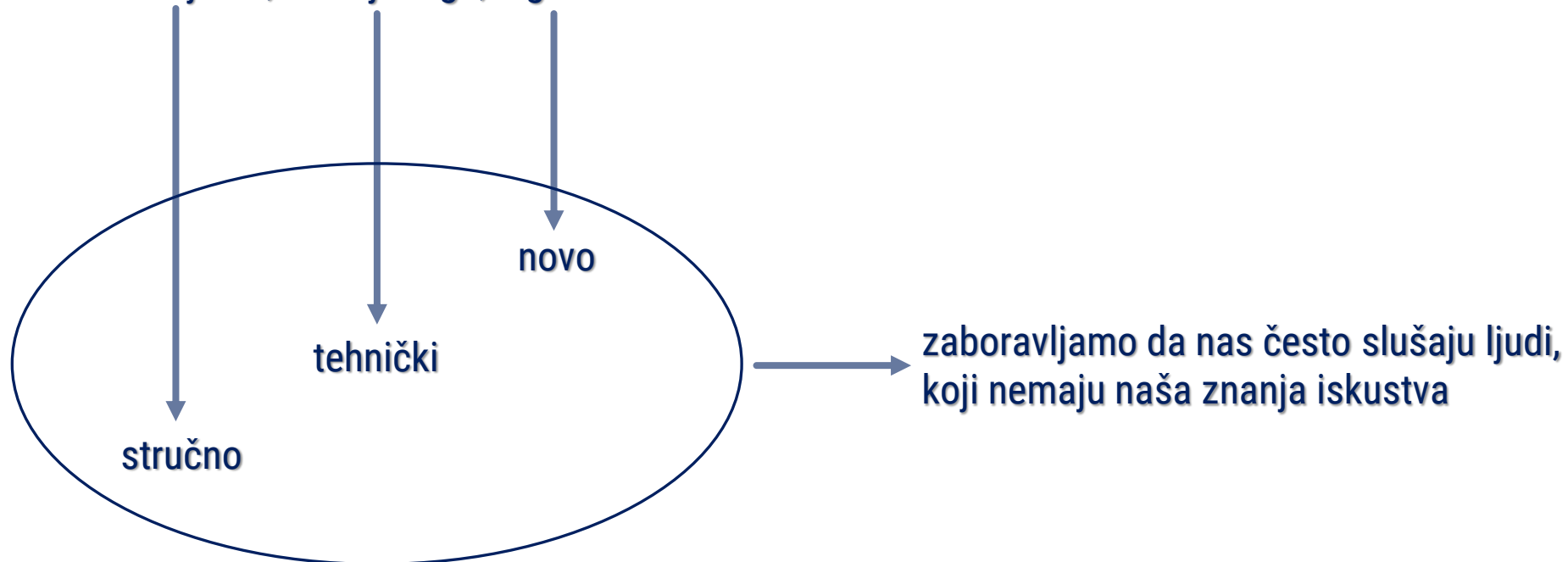
KOMUNIKACIJA je jedan od najvažnijih elemenata poslovanja !

Da li smo zadovoljni načinom na koji komuniciramo?



AKO NE RAZUMEMO LJUDE – NE RAZUMEMO BIZNIS !

ovo je vrlo prisutno u finansijama, inženjeringu, digitalu...



6



9



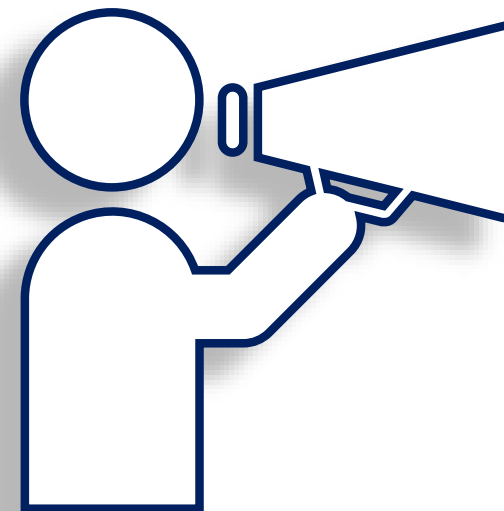
9

Komunikacija

pravila

6 pravila komunikacije

- shvatite vaše sagovornike / publiku
- koristite pauze i gledajte prisutne u oči
- pričajte umerenom brzinom
- **PRAVILO 3**
- pričaj manje, slušaj više
- traži povratnu informaciju



*Priroda je podarila čoveku dva uva i jedan jezik, da bi čuo dva puta više nego što govori.
Epiktet, grčki filozof*

Komunikacija

elementi

VERBALNA KOMUNIKACIJA

- šta se govori
- šta se zapisuje

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

- položaj tela
- opšti tonus
- dikcija
- gestikulacija
- fizički izgled
- boja glasa
- brzina govora



Komunikacija

šta sagovornici pamte?

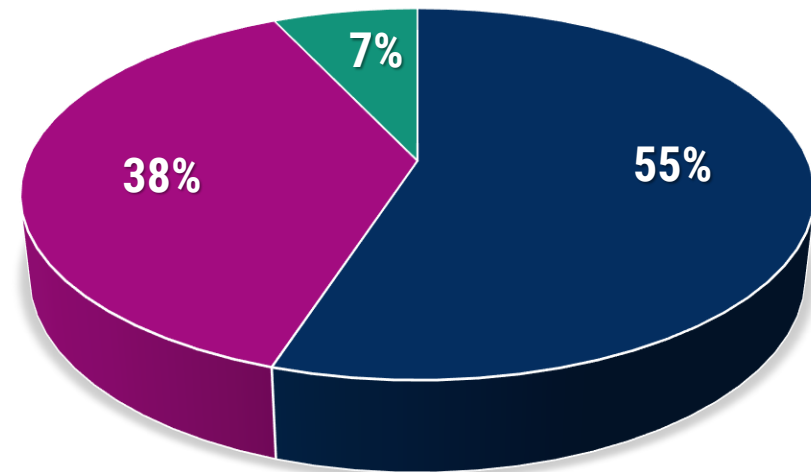
Prof. Albert Mehrabijen, 1967. godine, na osnovu više istraživanja, donosi zaključak da sagovornici pamte:



55% - govor tela

38% - ton i boja glasa

7% - izgovorene reči



Komunikacija

elementi - most poverenja

USAGLAŠAVANJE SA SAGOVORNIKOM (most poverenja)

- AKTIVNO SLUŠANJE
- pratite neverbalnu komunikaciju
- fokusirajte se na razgovor
- pokažite interesovanje / postavljajte pitanja
- parafrizirajte (svojim rečima ponovite ono šta je sagovornik rekao)
- dvosmerna komunikacija – imati konstantnu povratnu informaciju



Komunikacija

elementi – aktivno slušanje



Komunikacija

elementi – aktivno slušanje



VEŠTINA AKTIVNOG SLUŠANJA

Velika je razlika između pojmova „ČUTI“ i „SLUŠATI“

ČUTI – podrazumeva da je čulo sluha dobro i da registruje zvučne talase

SLUŠATI – mentalna aktivnost koja podrazumeva svesni napor pažnju i koncentraciju

Prosečna brzina govora je između 110 i 140 reči u minutu.

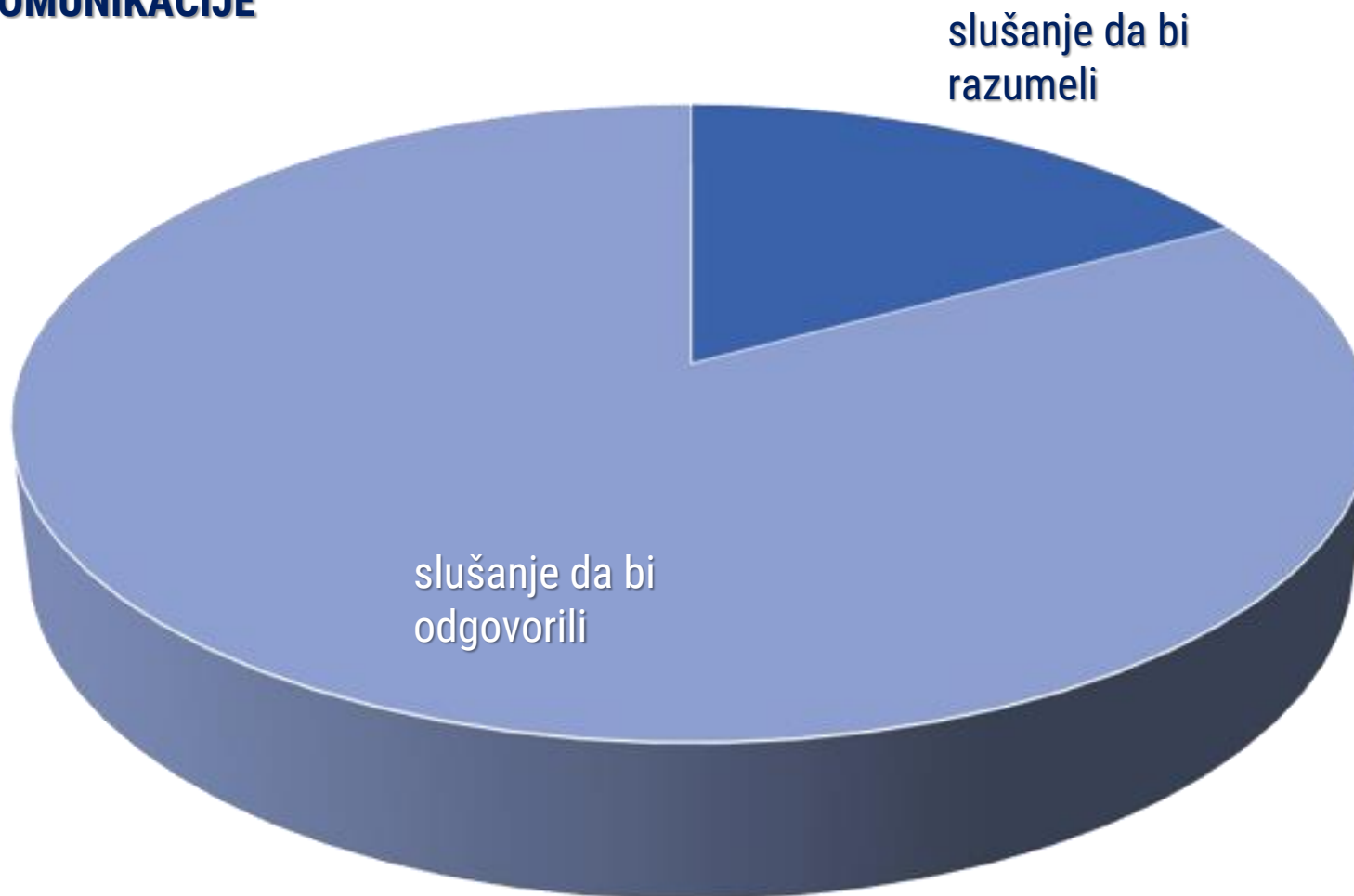
Prosečna sposobnost čoveka je da čuje između 400 i 600 reči u minutu

USPEŠNI SLUŠAOCI su oni koji efikasno koriste $\frac{3}{4}$ „slobodnog vremena“

Komunikacija

aktivno slušanje

NAJVEĆI PROBLEM KOMUNIKACIJE



Komunikacija

aktivno slušanje

Zašto je slušanje važnije od inteligencije ili ličnosti?

- dobar slušalac ima tendenciju da **bolje, sadržajnije i jasnije** komunicira
- ljudi pokazuju veći stepen **poverenja** prema onima koji ih slušaju
- slušaoci su „viđeni“ kao **radoznali, empatični, emocionalno inteligentni**
- moć slušanja se može objasniti činjenicom da je dobro slušanje **retko**
- ljudi vole da budu u centru pažnje, da se samopromovišu, pa čak i kad nemaju šta da kažu - **slušaoci im to omogućavaju**

Komunikacija

aktivno slušanje

Kako da postanemo bolji slušaoci?

- **kontroliši** emocije, ne uskači prerano, a da ne dozvoliš sagovorniku da kaže svoju poentu
- ometanja, stres, brige, multitasking, ometa visokokvalitetno slušanje - **fokus**
- **empatija** - izlazak iz svog ega i stavljanje sebe u sagovornikove cipele, značajno poboljšava veštine slušanja
- **uključivanje** - kad dođe tvoj red da govoriš, sagledaj perspektivu sagovornika ili referencu onoga što je rekao

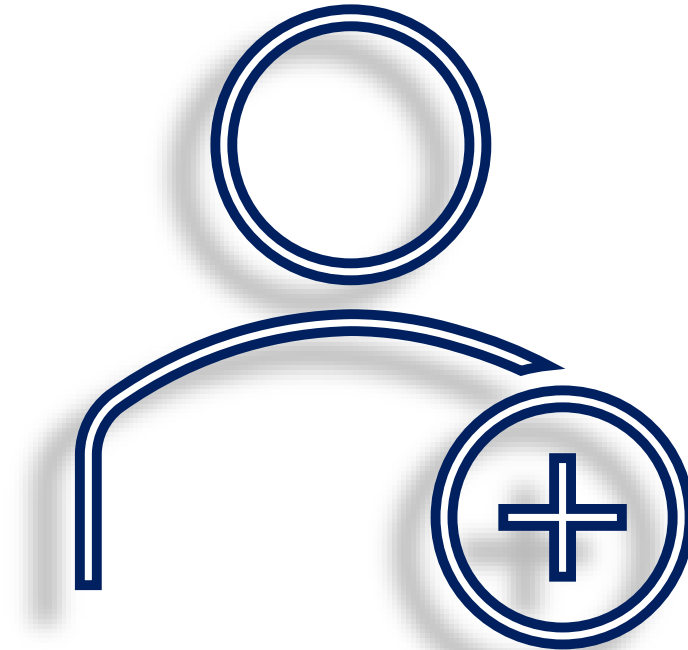
Dr. Tomas Chamoro Premuzic, psiholog, profesor, TED govornik

Komunikacija

elementi – aktivan sagovornik

AKTIVAN SAGOVORNIK

- drži kontakt očima sa sagovornikom
- pokazuje zainteresovanost / postavlja pitanja
- razmišlja o čemu sagovornik govori
- utišava svoj unutrašnji glas – SLUŠA PAŽLJIVO
- ima „podržavajući“ govor tela
- trudi se da razume emociju sagovornika i pokaže svoju



Komunikacija

vežba govora

Način na koji **govorimo**, odražava našu posebnost i individualnost



Način na koji **razgovaramo telefonom** može da izazove različite reakcije kod sagovornika



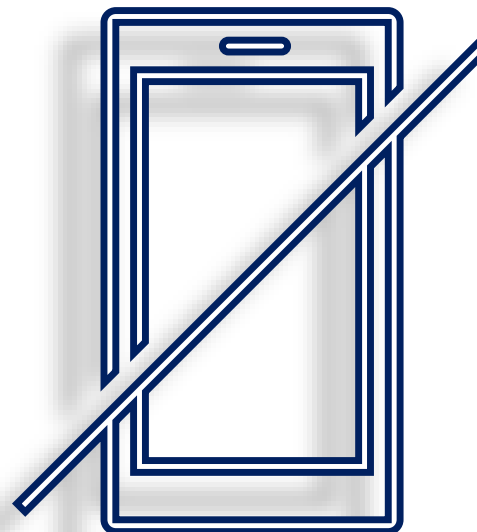
Komunikacija

SAVET

Tokom sastanka, izgasite telefon!

Ne ostavljajte ga ispred sebe na sto!

Ne proveravajte poruke!



Komunikacija

govor

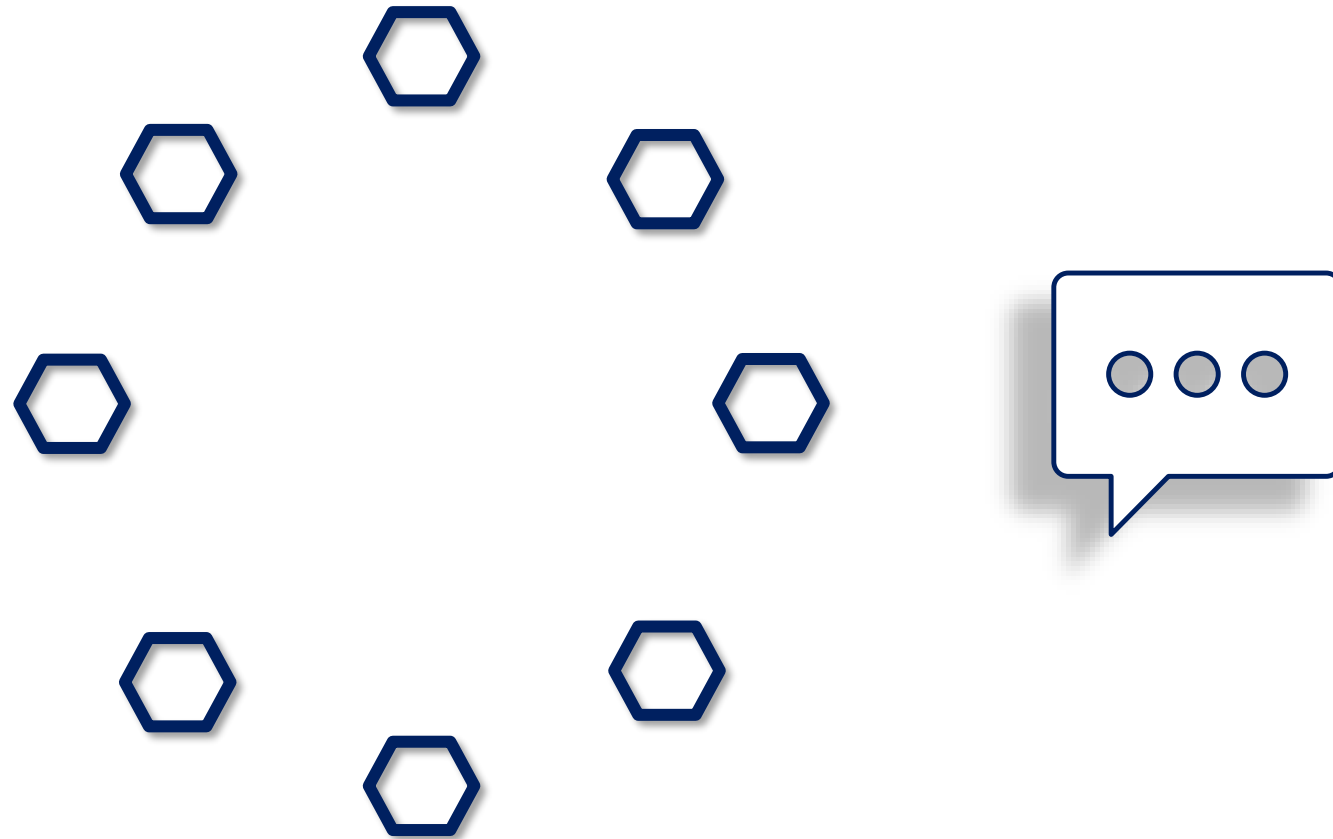
Tokom razgovora:

- govorite **jasno**, glasno (ne preterano), čisto i prosečnom brzinom
- koristite **ime** sagovornika (ne usiljeno i na početku svake rečenice)
- **SLUŠAJTE PAŽLJIVO**
- tokom i na kraju razgovora, **postavljajte pitanja** koja će potvrditi da ste jasno i tačno razumeli sagovornika
- tokom razgovora vodite beleške



Kad govorite, ponavljate ono šta znate, kad slušate, možda i naučite nešto novo !

SLUŠANJE VS PRIČANJE

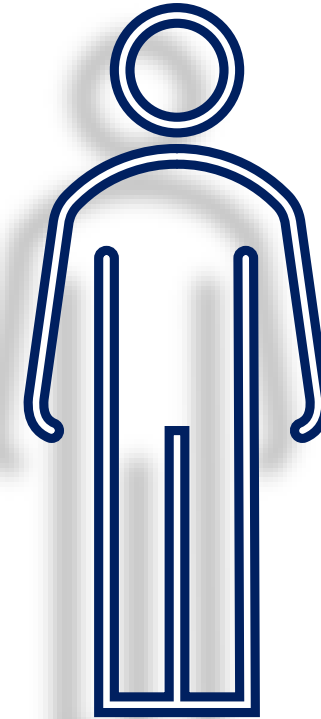


Komunikacija

nervoza klijenta

Kad je klijent **nervozan i napada** kompaniju !

- Stanite iza postupka kolege uz puno **poštovanje** prema osobi koja se žali
- **Ne pokušavajte** da odbranite postupak koji ne može da se odbrani
- Ako je kritika opravdana, izvinite se i obećajte da će biti ispravljena.
POTRUDITE se da tako bude, brzo i efikasno
- Budite **lojalni** svojoj kompaniji
- Kritikujući kompaniju u kojoj radite, **kritikujete sebe** i vaše manire.



Komunikacija

preformulacija



NISTE U PRAVU – Oprostite, čini mi se da se nismo najbolje razumeli.

NE RAZUMETE – Možda Vam nisam najbolje objasnio

MORATE – Bilo bi bolje ako biste...

TO NIJE MOJ POSAO – Da vidim kako mogu da Vam pomognem...

TO ĆE VAS KOŠTATI – sa svim svojim kvalitetima i karakteristikama, cena je

KOJI JE VAŠ PROBLEM – Molim Vas, recite mi šta se dogodilo?

SAČEKAJTE OVDE – Da li biste sačekali?

ZAŠTO NISTE – Hoćete li, molim Vas...

Komunikacija

bez optuživanja

„Niste ovo dobro popunili“ – „Ima nekoliko stavki u ovom obrascu koje treba da popunimo“

„Niste me dobro razumeli“ – „Čini mi se da se nismo najbolje razumeli“

„Niste u pravu“ – „Verujem da je došlo do nesporazuma“

„Ne razumem“ – „Nisam siguran da sam Vas razumeo“

Komunikacija

ublaženo uopštavanje

Usmerite se na To umesto na Vi:

„Vi uvek kasnite sa uplatom“ – „**Uplate često kasne**“

„Vi nikad ne popunite pravilno“ – „**Ljudi često ovo ne popune pravilno**“

Prihvatite odgovornost:

„Ne mogu“ – „**Mogu da Vam preporučim koleginicu koja može da pomogne**“

„To nije moj posao“ – „**Da vidim kako mogu da pomognem. Kolega je stručnjak za tu oblast, sad ću da proverim**“

Komunikacija

reči koje „otvaraju“

„Da slušam Vas... razumem“

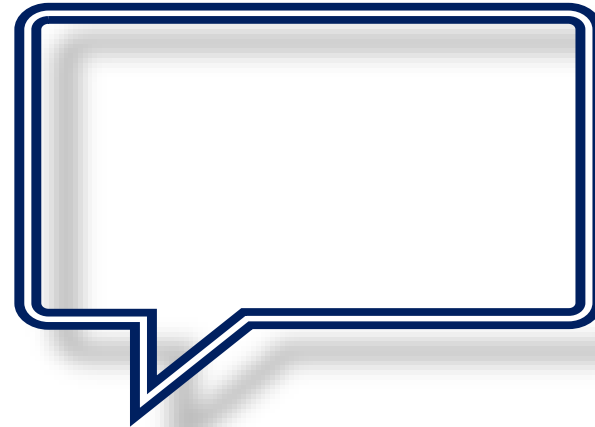
„Zanima me“

„Rado ću Vam pomoći“

„Nastavite molim Vas“

„Apsolutno ste u pravu“

„Drago mi je što ste pozvali“



Komunikacija

fraze

Koristite fraze koje će oživeti ideje i privući pažnju:

Fraze za otvaranje (na početku rečenice)

openers

- **Videćete** (tačno, jasno, u potpunost...)
- **Otkrićete** (sasvim jednostavno, istinu, prednost...)
- **Prepoznaćete** (vrednost, prednost...)
- **Shvatićete** (jednostavno, prednost, vrednost)

voditi računa da ne zvuči uvredljivo



Komunikacija

fraze

Fraze u sredini rečenice koje prevode ključne reči na jezik kupca
translators

- ... tako da ...
- ... imate mogućnost ...
- ... ono šta to znači za Vas ...
- ... a isto tako važno ...



Komunikacija

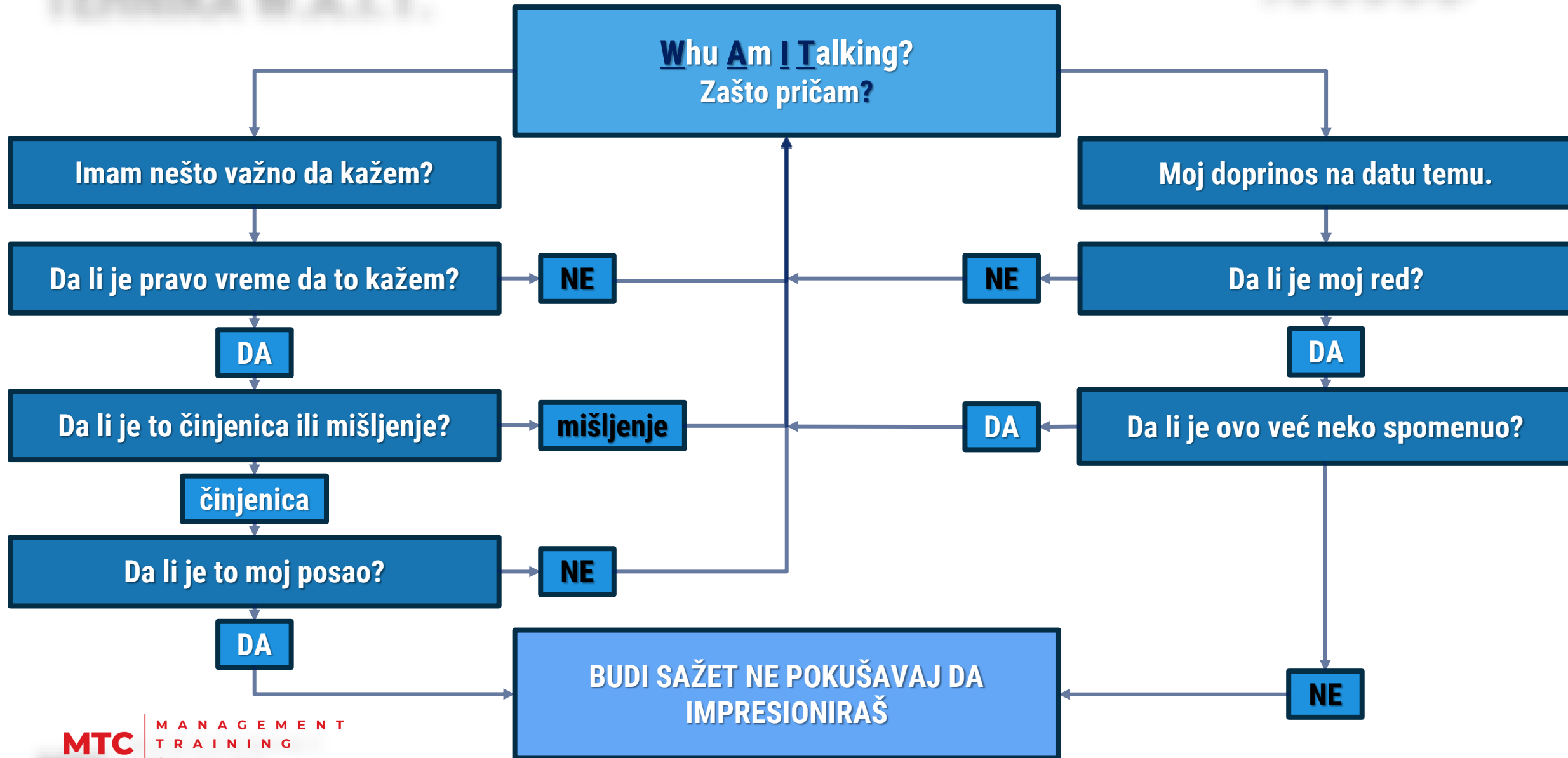
fraze

Završnim frazama naglasite koncept ostvarivanja koristi

- ... **najvažnije** ...
- ... **ne samo to** ...
- ... **prava korist za Vas** ...
- ... **i više od toga** ...



TEHNIKA W.A.I.T.



VEŠTINE KOMUNIKACIJE

INTERNO PROCESUIRANJE

PRIJEM

AKTIVNO SLUŠANJE

- slušaj i pokaži sagovorniku da slušaš
- obradi i shvati poruku koju šalje sagovornik
- pokaži interesovanje i empatiju

PRECIZNOST

- budi precizan i jasan
- izbegavaj nerazumne reči, izraze, žargon
- sažeto šalji poruke

PRENOŠENJE

POVRATNA INFORMACIJA

- ponudi konstruktivan razgovor
 - budi jasan i specifičan
 - budi otvoren za povratne informacije

EMPATIJA

- shvati sagovornikova osećanja
 - pokaži da si shvatio i da ih razumeš
 - neguj jaku, empatijsku vezu

SPOLJAŠNJE AKTIVNOSTI



PITANJA?

NARUČI knjigu „Akademija Prodaje“ sa 20 modula, detaljnim opisom programa i mnogo primera:

mail na: office@mtc.edu.rs

