

# Efektivne tehnike pisanja

<b>1. Efektivne tehnike pisanja</b> .....	2
1. Pojam i značaj pisane poslovne komunikacije.....	2
2. Pravila pisane komunikacije.....	3
3. Oblikovanje poslovnih dokumenata.....	4
4. Struktura poslovnih pisama.....	6

# 1. Efektivne tehnike pisanja

## 1. Pojam i značaj pisane poslovne komunikacije

Sposobnost da se jasno komunicira pisanim putem jeste veština presudna kako za uspeh u toku akademskog obrazovanja, tako i za uspeh u profesiji. Jedan od načina inicijalnog i ponovnog uspostavljanja kontakta sa klijentima je poslovna korespodencija.

Postoji nekoliko tipova komunikacije koji se nalaze u poslovnom svetu:

1. prvi tip komunikacije predstavlja primanje i davanje instrukcija koje uključuje efektivno delegiranje od jedne do druge osobe.
2. drugi tip komunikacije predstavlja deljenje informacija i raspravljanje o istima što uključuje i obučavanje ljudi za određene zadatke.
3. treći tip komunikacije predstavlja davanje feedbacka, tačnije korekcija ljudi koji su dužni čoveku podnositi izveštaj iz razloga da bi dobili znanje i oruđa putem kojih će bolje obavljati svoj posao.
4. četvrti tip komunikacije bavi se rešavanjem problema i donošenjem odluka oko sastanaka i diskusija.

Odlike pisane poslovne komunikacije:

- omogućava neposredno stvaranje poslovnih veza i često može zameniti direktni kontakt,
- omogućava kontinuirano informisanje,
- omogućava racionalno poslovanje,
- unapređuje međusobnu saradnju.

Vrste poslovnog pisma:

- Poslovni pozivi (engl. appointments)
- Rutinski zahtevi, upitnici i narudžbenice
- Rutinski odgovori
- Potvrde

- Prateći dopisi (engl. cover letters)
- Naknadni dopisi (engl. follow-up letters)
- Informativna pisma
- Izveštaji
- Zahvalnice
- E-pošta

## 2. Pravila pisane komunikacije

### Kako treba pisati poslovno pismo (preporuke i saveti)

- Uvod treba da bude pozitivan ili neutralan
- Završetak pisma pozitivan
- Uljudnost, uvek koristiti: „molim“ i „hvala“
- Izražavati se jasno
- Objašnjenja neka budu konkretna i argumentovana
- Pismo neka bude kratko (jedna stranica)
- Koristiti kratke rečenice (rečenice više od 25 reči teško su razumljive)
- Pisati raznoliko: primenjivati crtice, uzvičnike i upitnike
- Izbegavati skraćenice
- Objasniti teške i nepoznate pojmove
- Pročitati svoj dopis više puta pre slanja (ispraviti: greške u pisanju, sadržaju, pravopisu i gramatici)

### **Kriterijumi i zahtevi za poslovno pismo:**

1. Informativnost
2. Konciznost
3. Gramatička ispravnost
4. Potpune informacije
5. Svrha pisma
6. Dajte rešenja, ne probleme!
7. Izvori opštih informacija o kompanijama
8. Morate posvetiti naročitu pažnju važnim informacijama

### **Najčešće greške u pisanju dokumenata**

- Prazan e-mail
- Nepažnja
- Nenavođenje svih bitnih podataka
- Smatrate da struktura i izgled nisu od značaja
- Imate slovne i gramatičke greške u poslovnom pismu
- Niste dovoljno direktni
- Sami dajete razloge za odbijanje zahteva
- Propust da se sagovornik konsultuje u vezi sa zahtevom

### 3. Oblikovanje poslovnih dokumenata

#### Elektronska prepiska

Elektronska pošta (e-mail) je preuzela veliki deo poslovne komunikacije, čiji se obim korišćenja svakim danom sve više povećava. Komunikacija preko interneta postaje jedan od obaveznih načina poslovne korespodencije, te zahteva poštovanje određenih pravila.

#### Poslovno pismo

Najčešći je oblik poslovnog komuniciranja. Sastavlja se i šalje posebno svakom poslovnom partneru. Poslovno pismo je dokument o određenom poslu. Njegova osnovna karakteristika je da ono pretpostavlja odgovor. Sadržaj poslovnog pisma je raznovrsan i zavisi od vrste poslovnog odnosa.

Glavni i sporedni delovi poslovnog pisma:

- Zaglavlje
- Mesto i datum
- Adresa primaoca
- Pozivni znakovi
- Predmet
- Sadržaj pisma
- Pozdrav
- Potpis
- Oslovljavanje
- Prilozi
- Način otpreme
- Raspored kopija
- Dodatak ili postskriptum

E-mail ili elektronska pošta je pisana poslovna komunikacija koja se koristi u internoj i eksternoj komunikaciji.

Poslovni e-mail se sastoji od: zaglavlja ili protokola teksta poruke koji obuhvata

Telefaks komunikacija treba da sadrži komunikacijske podatke, a to su:

- primalac,
- pošiljalac,
- sama komunikacija.

Chat je direktna pisana poslovna komunikacija koja poslovnu primenu nalazi u održavanju sastanaka između dislociranih učesnika.

Internet aplikacija koja omogućava korisnicima da učestvuju u diskusijama vezanim za određenu temu nezavisno od toga gde se nalaze. Na forumu možete saznati mnoge korisne informacije čitajući postojeće poruke, ili poslati svoju poruku i započeti diskusiju o temi koja vas zanima. Kako biste slali poruke na forum, morate da se registrujete.

## **4. Struktura poslovnih pisama**

Poslovna pisma pišu se zbog:

- Kupovine ili prodaje proizvoda/usluga.
- Zapošljavanja, davanja otkaza, disciplinovanja ili nagrađivanja zaposlenih.
- Raspravljanja ili pregovaranja oko uslova dogovora.
- Odgovaranja na pitanja ili traženja informacija.
- Žalbe ili odgovaranja na žalbu.
- Potvrđivanje detalja usmene komunikacije.

Prednosti elektronske pošte:

- efikasnija je – neuporedivo brže stiže i teže se gubi (poslovna pisma se najčešće ne gube u pošti, već kad stignu u firmu primaoca – sekretarice, kuriri, puno papira na stolu...),
- neposrednija je i lakše se uspostavljaju lični odnosi među korespondentima,

- mnogostruko su ažurnija – brže se odgovara,
- mogućnost slanja manjih multimedijalnih sadržaja i linkova ka raznim internet stranicama (za veće sadržaje bolje pošaljite CD),
- lakše se distribuira među prostorno udaljenim saradnicima, naročito ako ih je više, samo pritisnite (forward),
- e-pošta je mnogo pogodnija za kratke poruke i konsultacije.

Forme pisma:

- Blok forma
- Zupčasta forma
- Kombinovana forma
- Slobodna forma

Elementi pisma:

- Adresant – pošiljalac pisma
- Adresat – primalac pisma (osoba, organizacija, kompanija...)
- Mesto i datum pisanja
- Oslovljavanje primaoca
- Telo pisma i pozdrav
- Potpis pošiljaoca

Prpratno pismo ili Cover Letter je, kako mu samo ime kaže, prpratni dokument koji se šalje zajedno sa poslovnom biografijom i koji inicira korespodenciju između pošiljaoca i primaoca. Trebalo bi uvek da prati biografiju, tj. CV kada se šalje kao prijava za posao. Iako nekada ne stoji eksplicitno navedeno da je potrebno poslati prpratno pismo, ono je sastavni element biografije i govori o profesionalnosti i ozbiljnosti onoga koji se prijavljuje na određenu poziciju.

Neretko se dešava da se motivaciono i prpratno pismo poistovećuju ili zamenjuju, što je potpuno pogrešno. Prpratno pismo je daleko kraće, ali i obuhvatnije, dok je motivaciono pismo konkretno i tiče se samo motivacije. Obično se u samom oglasu navodi kada se eksplicitno traži motivaciono pismo. Ono predstavlja dokument koji ukratko obrazlaže razloge

apliciranja na određeno radno mesto/poziciju.