

KURS POSLOVNE KOMUNIKACIJE I ORGANIZACIJE

Cilj je da se osobe koje rade na poslovnoj komunikaciji osposobe da na humanističko etički i organizaciono tehnički način osposobe za kvalitetnu komunikaciju sa klijentima, postanu uspešne, korisne i zadovoljne.

Postojeće dve oblasti usavršavanja:

1. **Tehničko organizaciona** (nastava se izvodi kroz predavanja i radionice)
 - Pismena komunikacija (oblikovanje pisama i sl.)
 - Medijska komunikacija (telefon, izjave za medije, lični kontakti i sl.)
 - Oslovljavanje (kod nas i u inostranstvu)
 - Organizacija radnog prostora
 - Informatičko elektronska organizacija
2. **Etičko humanistička** (radioničko izvođenje nastave)
 - Razumevanje i prihvatanje različitih tipova ličnosti u komunikaciji
 - Empatija, asertivnost
 - Poslovna etika (dualitet lično - poslovno)
 - Razumevanje potreba klijenata
 - Verbalna komunikacija (polazne tačke)
 - Neverbalna komunikacija (razumevanje gestova i sl.)
 - Komunikacija u okviru firme
 - Kolegijalnost, službenost vs. prisnost
 - Granice dozvoljenog i nedozvoljenog