**Predloga za usposabljanje**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Title** | **Poslovni Bonton** | |
| **Keywords** | Poslovno, Etiketa, Protokol, delovno mesto, vedenje, poslovno okolje | |
| **Provided by** | RRA severne Primorske d.o.o. Nova Gorica | |
| **Language** | SLO | |
| **Objectives** | Cilj poslovnega bontona je predstaviti enotno podobo podjetja, spodbujati medsebojno spoštovanje članov ekipe in izboljšati komunikacijo na delovnem mestu. Ko se ekipe učinkovito sporazumevajo, opravljajo boljše delo.   * Glavni cilj je, da vas vsi razumejo in cenijo ter da lahko poslujete v vseh okoliščinah. | |
| **Learning outcomes** | **- Razumevanje poslovnega okolja**  **- Vedenje in odnos v mednarodnih poslovnih odnosih**  **- Predstavljanje podjetja in njegovih vrednot** | |
| **Training Area** | **Poslovni bonton** | x |
| **Digitalne spretnosti** |  |
| **Mehke vsebine** |  |
| **Delo iz druge lokacije** |  |
| **Content index** | **Modul: Poslovni bonton**  **Poglavje 1**  Razdelek 1: Uvod  Razdelek 2: Naučite se in odkrite  Razdelek 3: Odnos in prepoznavnost  **Poglavje 2**  Razdelek 1: Nekateri nasveti  Razdelek 2: Netiketa  Razdelek 3: Dobre prakse | |
| **Content development** | **Poglavje 1**  **Uvod**  Poslovni bonton ima pomembno vlogo pri vzpostavljanju odnosov z drugimi ljudmi, zlasti v mednarodnem okolju. Ne gre le za pravila in predpise, temveč tudi za zagotavljanje osnovnega socialnega udobja in ustvarjanje okolja, v katerem se drugi počutijo udobno in varno. Boljša komunikacija je ključna za dosego tega cilja.  Glavni cilj poslovnega bontona je olajšati komunikacijo in vzpostaviti osnovno socialno udobje med predstavniki podjetja in mednarodnimi akterji. Obvladovanje kulturnih kodeksov je pomembno tudi za ustvarjanje dolgotrajnih in plodnih poslovnih odnosov za vse vpletene strani.  Končni cilj poslovnega bontona je ustvariti odnos zaupanja, posredovati pozitivno podobo podjetja ter doseči, da si ljudje želijo biti partnerji in prispevati k njegovemu uspehu.  **Naučite se in odkrijte**  Za uspešno poslovanje v tuji državi je treba zbrati informacije o ciljni državi ali državah in njihovih običajih. Pomembno je tudi razumevanje zgodovinskega, geopolitičnega in gospodarskega konteksta zadevnih držav. Z raziskavo o običajih in poslovnem obnašanju boste preprečili, da bi koga užalili, in zagotovili, da boste vedeli, na koga in kako se obrniti. Pri srečanju s predstavniki tujega podjetja je nujno ugotoviti, s kom se pogovarjate in kakšna je njegova dejanska funkcija ali vloga. Poznavanje njihovih pooblastil in možnosti odločanja, ki presegajo vaš naziv, je ključnega pomena. Diskretni sogovorniki so lahko bistveni odločevalci, zato je pomembno, da ste dobro obveščeni in imate zanesljive reference.  Za razumevanje države, njenega delovanja in ljudi je pomembno, da se odpravite na izvidništvo na kraju samem. To prvo opazovanje vam omogoča, da bolje razumete, kako se ljudje sporazumevajo, kako jih nagovarjati glede na njihov položaj ali kasto in kako vzbujati spoštovanje. Prav tako je bistveno, da odkrijete poslovni svet in njegovo delovanje. Ali je trg odprt za tuja podjetja? Ali je treba razmisliti o lokalnem partnerju? Katere predpise je treba spoštovati?  **Odnos in prepoznavnost**  Ustrezno oblačenje in prava govorica telesa sta ključnega pomena za dober vtis. Med udobjem, strokovnostjo in vljudnostjo obstaja občutljivo ravnovesje, ki se razlikuje od države do države. Zato je pomembno, da ugotovite, kakšen je kodeks oblačenja v državi, podjetju in vrsti dogodka, kar je znak spoštovanja do sogovornikov.  Kot predstavnik podjetja imate pomembno vlogo pri njegovi podobi in podobi njegovih zaposlenih. Pri izmenjavi informacij morate ostati vljudni in odmerjeni, uporaba nekaj besed lokalnega jezika pa je vedno dobro sprejeta. Izogibajte se vrednostnim sodbam in bodite diskretni glede izmenjanih informacij. Vzemite si čas, da razložite, zakaj je podjetje močno, in objavite njegove vrednote: poštenost, radovednost, sposobnost zavezovanja, zaupanje in preglednost. Ne pozabite, da ste ambasador svojega podjetja in da se vaše vedenje preverja pod drobnogledom.  Po spoznavanju države in njenih običajev se morate nujno pripraviti na poslovna srečanja. Napisati morate spominske kartice z najpomembnejšimi elementi. Kot podjetnica morate biti še bolj pozorni. Priporočljivo je sprejeti čim bolj nevtralen kodeks oblačenja in odnos. V nekaterih državah je nujno, da si pokrijete lase, nosite hlače in oblačila z dolgimi rokavi. Pomembno je tudi, da poznate ime osebe, s katero se srečujete, se osredotočite na njen obraz in izklopite pametni telefon.  **Razdelek 2**  **Nekateri nasveti**  V današnjem globaliziranem svetu ima poslovni bonton ključno vlogo pri vzpostavljanju uspešnih mednarodnih odnosov. Zaradi različnih kulturnih norm in praks je lahko izziv, kako se znajti v različnih poslovnih dejavnostih in hkrati ohraniti ugledno podobo svojega podjetja. Vendar lahko z osredotočanjem na nekatere bistvene stebre poslovnega bontona vzpostavite trdne temelje za svoje poslovne odnose. Ključna elementa poslovnega bontona sta avtentičnost in povezovanje. Ohranjanje dosledne podobe vašega podjetja je bistvenega pomena za vzpostavitev zaupanja pri sogovornikih. Hkrati pa z vključevanjem v kulturo tuje države pokažete, da ste pripravljeni razumeti in spoštovati njihov način poslovanja. Ta subtilna alkimija lahko pomaga vzpostaviti medsebojno razumevanje in zaupanje, ki sta ključna za uspešne poslovne odnose. Prilagodljivost je ključnega pomena tudi pri poslovnem bontonu. Pri mednarodnem poslovanju ni univerzalne rešitve, ki bi ustrezala vsem. Namesto tega je treba sestavine prilagoditi vsaki situaciji. Opazovanje in učenje od uveljavljenih predstavnikov tujih podjetij je lahko odlično izhodišče. Poleg tega lahko poznavanje vzdušja v okolju in razumevanje odtenkov razmer pripomoreta k vzpostavljanju trdnih poslovnih odnosov.  **Netiketa**  V današnji digitalni dobi postaja netiquette ali spletni bonton v mednarodnem poslovanju vse pomembnejši. Ključnega pomena je, da si vzamete čas za zbiranje informacij o ciljni državi ali državah, vključno z njihovim zgodovinskim, geopolitičnim in gospodarskim kontekstom, ter da raziščete običaje in poslovno obnašanje, da pri spletnem poslovanju ne povzročite žalitev. Bistvenega pomena je tudi nadzor in upravljanje vaše spletne prisotnosti. Ključnega pomena je, da veste, s kom komunicirate in kakšna je njegova funkcija ali vloga, ki presega njegov naziv. Diskretni sogovorniki so lahko tudi pomembni nosilci odločanja, zato se je treba izogniti napakam v presoji, ki bi lahko škodovale razvoju podjetja. Pri tem so lahko neprecenljive zanesljive reference in nasveti. Za uspešno mednarodno poslovanje je ključnega pomena tudi upravljanje vaše podobe na spletu. Za učinkovito komunikacijo in izkazovanje spoštovanja je potrebno razumevanje delovanja in kulture države. Ključnega pomena je, da odkrijete poslovni svet in razumete, ali je trg odprt za tuja podjetja ali pa je potreben lokalni partner. Poznavanje predpisov in običajev, ki jih je treba spoštovati, je prav tako bistvenega pomena za vzpostavljanje uspešnih odnosov in poslovanje prek spleta.  **Dobre prakse**  Glavni cilj je biti razumljen, cenjen in sposoben poslovati v vseh okoliščinah. Pomembno je, da si postavljamo izzive in se učimo od uspešnih podjetij. Za učinkovito komuniciranje in promocijo podjetja v tujini so potrebna odločna sredstva in metode, kot je uporaba različnih spletnih orodij za komuniciranje. Za boljše razumevanje potreb in gradnjo odnosov je pomembna tudi vzpostavitev telefonskega ali video stika. Pomembno je tudi merjenje uspešnosti predstavitev in argumentov s pomočjo spletnih anket in vprašalnikov. Raznolikost spolov postaja v poslovnem svetu zaradi globalizacije vse bolj sprejemljiva, digitalizacija pa olajšuje delo na daljavo in približevanje mednarodnim strankam. Ti novi načini dela prinašajo sodobnost in inovativnost v tradicionalno zadržano delovno okolje. | |
| **Glossary** | **Poslovni bonton** - vedenje, ki ga je treba upoštevati v poslovnem svetu in korporativni kulturi  **Dobre manire** - z dobrimi manirami pokažite, da je poslovni bonton pravilen.  **Netiketa** - dobre poslovne/internetne manire.  **Kodeks oblačenja** - Kodeks oblačenja je niz pravil, pogosto zapisanih, glede tega, katere skupine oblačil  morajo ljudje nositi. Kodeksi oblačenja izhajajo iz družbenih zaznav in norm ter se razlikujejo  glede na namen, okoliščine in priložnosti. V različnih družbah in kulturah je verjetno  imajo različna pravila oblačenja.  Kodi oblačenja so simbolni znaki različnih družbenih idej, vključno z družbenim razredom,  kulturno identiteto, odnos do udobja, tradicijo ter politično ali versko pripadnost.  Kod oblačenja posameznikom omogoča tudi, da vedenje drugih preberejo kot dobro ali slabo glede na to, kako se  se izražajo z izbiro oblačil | |
| **Self-evaluation (multiple choice queries and answers)** | 1. Katero od teh dejanj je primerno na delovnem mestu?  a. Razprava o politiki  b. Pogovori, povezani z delom, naj bodo nejasni  c. Izogibajte se klepetanju  d. Pogosto si premislite  2. Vodilna načela v delovnem okolju lahko vključujejo:  a. uporabo konstruktivne kritike  b. Izkazovanje brezbrižnosti do stranke  c. Izkazovanje koristoljubja  d. A in C  3. Katera od naslednjih besed je primerna na delovnem sestanku?  a. Uporaba močne dišave  b. spraševanje po pojasnilih  c. Branje objav prijateljev v družabnih medijih  d. Razlaga osebnih razlogov, zaradi katerih ste zamudili  4. Kaj od naslednjega je pokazatelj strokovnosti?  a. Izkazovanje arogance ob srečanju z novo stranko  b. Oblecite se udobno, ne glede na situacijo  c. Pokažite navdušenje nad učenjem  d. selektivno pokažite spoštovanje do drugih  5. katere so najboljše prakse za uspešen poslovni bonton v tujini?  a) Trije ključni ukrepi, ki jih je treba izvesti: delo na daljavo z internetnimi orodji, vzpostavitev  telefonskih ali video stikov, ocenjevanje uspešnosti svojega delovanja z anketami  b) Družbena omrežja se uporabljajo predvsem za komunikacijo in spletno oglaševanje  c) Uporabljamo oglaševalske akcije, ki jih na svetovni ravni ponujajo spletni operaterji  6. Delodajalci cenijo delavce, ki delajo katero od naslednjih stvari:  a. prosijo za pomoč, kadar je to potrebno  b. po koncu delovnega časa vedno takoj odidejo  c. Za vse klice uporabljajte zvočnik  d. Velikodušno okrasite skupne pisarniške prostore | |
| **Bibliography** | <https://www.hellowork.com/fr-fr/medias/business-etiquette-ce-quil-faut-faire-et-ne-pas-faire-selon-les-pays.html>  <https://businessculture.org/business-culture/business-etiquette/>  <https://www.wdstorage.co.uk/news/2014/09/international-business-etiquette-infographic>  <https://www.verywellmind.com/ten-rules-of-netiquette-22285> | |
| **Resources (videos, reference link)** | <https://www.youtube.com/watch?v=qWbWL0l3ySk>  <https://www.youtube.com/watch?v=88PGRvB-Scs>  <https://www.youtube.com/watch?v=7T-Wf3Wdbms>  <https://www.youtube.com/watch?v=ye_FyRCGm_8>  <https://www.youtube.com/watch?v=waN77bEaApY>  <https://www.vogue.co.uk/article/black-tie-dress-code>  <https://www.mycwt.com/fr/fr/insights/business-etiquette-guide/>  <https://www.cadremploi.fr/editorial/actualites/actu-emploi/detail/article/les-us-et-coutumes-professionnelles-a-travers-le-monde.html>  <https://www.attijaritrade.ma/fr/choisissez-votre-marche-cible/profils-pays/etats-unis/pratiques-des-affaires>  <https://www.cadre-dirigeant-magazine.com/brand-talks/mieux-comprendre-letiquette-des-affaires-en-amerique/>  <https://www.dynamique-mag.com/article/faire-affaires-etranger-culture-signature.4101>  <https://www.dynamique-mag.com/article/coutumes-etranges-entreprise-international.10073>  <https://www.youtube.com/watch?v=NJfx_cHfSi8>  <https://www.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/what-is-netiquette> | |