

## КОМУНИКАЦИЈА ТЕЛЕФОНОМ И ЕЛЕКТРОНСКОМ ПОШТОМ

Телефонска комуникација /Нема слике, има тона.



**Основна правила, примјењива у пословној и личној комуникацији:**

Приликом комуникације телефоном не видимо особу с којом разговарамо. Понекад то изазове утисак да смо невидљиви, па мислимо да особа с друге стране неће „видјети“ нашу мрзовољу, нервозу, то да нам се баш и не прича, можда једемо и слично. Заборављамо при томе да ће све то наш саговорник „прочитати“ из нашег гласа и из звукова из наше околине, ако су присутни.

Према проучавањима и истраживањима, у телефонској комуникацији се 86% информација преносимо тоном гласа, а свега 14% ријечима.

***Начин на који говорите (тј. тон, јачина гласа, темпо говора, начин на који изговарате и наглашавате ријечи) треба да је у складу с оним што комуникацијом желите пренијети: озбиљан, достојанствен, професионалан, стручан, поуздан, увјерљив, услужан... или: топао, умирујући, весео, безбрижан, лепршав, сусретљив, зависи с ким и у којој прилици разговарате.***

Ако сте ви особа која позива, започните разговор тако да представите себе (и установу из које зовете, ако зовете у име установе), а потом пређите на разлог позива.

Ако је позив упућен вама, запамтите (или запишете) име особе с којом разговарате јер је добро да се у разговору особи обраћате њеним именом. То ће бити прихваћено као геста поштовања и љубазности, учиниће разговор угоднијим, а тиме повећати и могућност остварења узајамних циљева у комуникацији.

Пословни телефонски разговори не смију бити предуги, јер тиме трошимо и своје и туђе вријеме, дакле и новац. Особа која је склона дугим телефонским разговорима не дјелује пословно.

Пословни позиви се упућују у радно вријеме установе коју позивате.

Изван радног времена на пословни мобилни телефон зовите само ако је хитно, или ако је тако претходно договорено, тј. ако је контакт с особом коју зовете такав да се подразумева да ћете у случају потребе назвати у било које вријеме.

\*\*\*\*\*



У комуникацији имејлом, поред садржаја који шаљете, важна је и адреса са које шаљете поруку. **Направите прикладну имејл адресу.** Важно је да у предвиђено поље укуцате своје име и презиме, како би прималац поруке из самог прегледа поштанског сандучета могао да види ко му је поруку послао.

Уколико се одлучите за латиницу, немојте користити такозвану ошишану или ћелаву латиницу, већ

искључиво: č, ć, ž, š, đ, dž...

Не заборавите да дефинишете наслов имејла (Subject), на примјер: *Портфолио из српског језика*. (Subject није простор у коме куцате садржај имејла!).

Дакле, наслов треба да буде информативног карактера, јасан и концизан. Приликом дефинисања наслова имејла имајте на уму да тиме примаоцу олакшавате сортирање великог броја имејлова.

Немојте узвраћати на имејл одговором (Reply), уколико се одговор не односи на тему добијеног мејла, већ напишите нови, са новим насловом.

**Имејл треба почети обраћањем ономе коме тај имејл шаљете.**

Посије уводног *Поштовани* /*Поштована* слиједи запета, а након запете нови ред, који започињете великим словом. Уколико не пребацујете текст у нови ред, онда настављате малим почетним словом.

Уобичајено је писање почетним великим словом Ви, Ваш, Вас за једну особу и, рјеђе, Ти, Твој, Тебе, као знак наглашеног поштовања. Међутим, ако се обраћамо већем броју лица, установи и сл., ви, ваш, вам се пише малим словом.

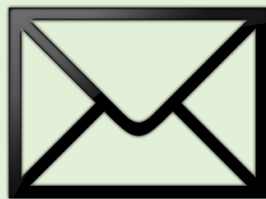
У самом садржају своје поруке примаоцу назначите да се у прилогу налази додатак на одређену тему. На крају имејла је поздрав: С поштовањем, Срдачно, Срдачан поздрав, Велики поздрав итд. Иза тога слиједи запета и нови ред у коме треба да напишете своје име и презиме.

Уколико куцате неки званични документ, радите га у Ворду (и додајте као прлилог имејлу – Attach.) Фонт који треба користити је Times New Roman, величине 12. Други фонтови које можете користити су Таһома, Calibri или Arial. Величина странице треба да је стандардни формат А4, а проред 1,5. За наслов можете користити величину 12 болд или 14 болд. Увијек користите само један фонт, осим уколико нешто не желите посебно да истакнете. Маргине треба да буду 2 цм на све четири стране.

Максимално се трудите да поштујете правописна и граматичка правила приликом писања имејла и приликом писања домаћег задатка или израде презентације.

Поштовањем наведених правила омогућавате разумљиву комуникацију и показујете поштовање према ономе коме се имејлом обраћате.

Извор:<https://www.pismenica.rs/obrazovanje/uputstvo-za-pisanje-imejla-i-domaceg-zadatka/>



Припремила: Виолета Глувачевић, проф.