



Стална конференција
градова и општина

Савез градова и општина Србије



Шведска
Sverige

PRIRUČNIK

DRŽAVNI I DIPLOMATSKI PROTOKOL

Sastanak Mreže gradskih i opštinskih PR menadžera
Beograd, 27. septembar 2019.

Dok su dobri maniri pravila koja sledimo u svakodnevnom kontaktu sa drugim ljudima, protokol je skup pravila, koja opisuju dobre manire u diplomatskom i poslovnom svetu.

Reč protocol dolazi od grčke reči "protokkolen" ("protos" znači "prvi" i "kolla" znači "lepak"), odnosi se na papir koji se obično stavlja ispred ostalih papira kao dokaz autentičnosti.

Bilo koje društvo, zajednica ili organizacija, mora poštovati određena pravila, da bi funkcionisala. Ako ništa drugo da bi se sprečila pojava anarhije i haosa. Isto važi za državu, diplomatiju, za poslovni svet. Neophodno je da u okviru kontakata a pogotovu onih na međukulturnoj sceni, budu univerzalno prihvaćena određena pravila ili običaji. To je protokol.

Običan bonton odnosno maniri koje smo poneli od kuće, su ponekad u suprotnosti sa pravilima koje određuje protokol. Ona su određena, da bi se komunikacija na svim nivoima olakšala.

Diplomatski i državni protokol određuje pravila predsedansa (red prvenstva) za sve funkcije gde su prisutna državna službena lica ili njihovi predstavnici. Nepoštovanje određenog hierarhijskog reda gostiju je ekvivalentno vređanju njihove pozicije i zemlje koju predstavljaju. Istorija diplomatije je puna incidenata u kojima su greške u protokolu (slučajne ili namerne) dovodile do zategnuća odnosa pa čak i otvorenog neprijateljstva. Diplomati koji nisu tretirani sa dužnim poštovanjem imaju pravo da napuste ceremoniju na kojoj se nalaze.

Ova strogoća važi u celom svetu, koji svakim danom, postaje sve složeniji i zahtevniji, a po pitanju protokola, određeniji. Sve je veća potreba ljudi na odgovornim funkcijama da standardizuju svoje odnose i komunikaciju.

KAKVA PRAVILA VAŽE I ŠTA ZNAČI PROTOKOL

Razumljivo je očekivati da se za protokol zanimaju državni službenci, poslovni ljudi i novinari, kao i svi drugi, koji su na jedan ili drugi način uključeni u savremene međunarodne tokove. Radi se o tome, da su stroga načela formalnih odnosa, koji u ovom trenutku postoje u obliku protokola, precizno određena i potrebno ih je poštovati. Protokol uređuje i određuje oblike moderne komunikacije. Pored toga, protokol sastavlja kodeks pravila, koji uređuju državne i diplomatske odnose. Protokol određuje načine za uspešne odnose, kao na primer:

- kako uspešno nastupiti u ime svoje države;
- kako se pravilno predstaviti;
- kako uspešno ovladati komunikacijom, na državnoj i međunarodnoj ravni;
- zlatna pravila i tabue;
- određuje postupak neformalne i formalne komunikacije i korespodencije;
- određuje rečnik međunarodne komunikacije;
- određuje šta se ne sme i šta se mora;
- određuje hijerarhijski red u državnom i diplomatskom svetu;

Protokol vam olakšava svaku komunikaciju.

Da li ste znali...

- da su o pravilima protokola pisali još u starom Egiptu 2500 p.n.e., što dokazuju hijeroglifi nađeni na ruševinama zida Persepolisa
- da se 99% anketiranih poslovnih ljudi, slažu da je poštovanje pravila, koje određuje poslovni protokol od odlučujućeg značaja za uspešno izvođenje međunarodnog poslovanja i komunikacijskih procesa;

- da se 88 % anketiranih muškaraca i žena oseća neprijatno, kad se prvi put poslovno sretne sa nepoznatom osobom;
- da japanska preduzeća investiraju približno 700 miliona USD godišnje za obrazovanje o poslovnom protokolu;
- da formula savremenog poslovnog uspeha sastavlja sadrži samo 15% znanja a da je većinski deo, odnosno 85%, zapravo umetnost komunikacije;
- da je jedan od elemenata uspešnog poslovanja pravilno upravljanje vremenom ili "Time Management". Važi zakonitost da 10 minuta posvećenih planiranju rada zamenjuje 100 minuta realnog rada;
- da su pozitivni mentalni procesi, optimizam i samopouzdanje izuzetno važni za podizanje kreativnosti i poslovnog uspeha.

Poznavanje pravila igre je ključ uspeha...

ČVRSTE DIPLOMATSKE VEZE

Svakodnevni kontakt među učesnicima u diplomatskom procesu na svim nivoima predstavlja sastavni element. Diplomatski svet se temelji na strogoj hijerarhiji, koju možemo po strogosti uporediti sa vojničkom hijerarhijom. Čak je i rečnik vrlo sličan, ako ne i jednak vojničkom.

Dokazano je da su odlučujuće komponente za uspeh:

- samopouzdanje;
- znanje;
- inteligencija;
- iskustvo i
- poznavanje umetnosti i veštine savremenih tehnika komunikacije i poslovanja, kao i principa i načela međunarodne poslovne interakcije.

ZNAČAJ KOMUNIKACIJE

Uspešnost poslovanja u diplomatiji je uslovljena poznavanjem svih načina komuniciranja - kako verbalnih tako i neverbalnih.

Svaki izraz lica, kretnja ili držanje nešto govore. Sa temeljnom pripremom za neverbalnu komunikaciju olakšaćete verbalni deo poslovnog kontakta.

Moć poslovnog uspeha je poverenje, koje dostižemo u kontaktu sa partnerima. Statistika pokazuje, da 90% ispitanih muškaraca i žena veruje osobi koja je na izgled:

- uspravnog držanja
- sa podignutim pogledom
- prijatnim izrazom lica.

Radi se o projekciji koja svakako nije verbalna. Takođe je potrebno obratiti pažnju i na pokrete, koje označavamo kao govor tela:

- ruke prekrštene na grudima, govore o neslaganju i označavaju i to je tzv. odbrambeni stav, (mada to nije uvek slučaj)
- dodirivanje lica i glave znači nesigurnost

"You never have a second chance to make a first impression..."

KAKO OSTVARITI POZITIVAN PRVI UTISAK

Psiholozi i komunikolozi su dokazali, da je vreme u okviru koga je osoba spremna da prihvati odgovor na pitanje, otprilike 15 sekundi. Drugim rečima, kada se upoznamo sa nekim i govorimo o sebi, imamo samo 15-tak sekundi za uspešno predstavljanje.

Kada se s nekim upoznajete, postupak se sastoji iz nekoliko koraka:

Ustanete. Protokol određuje da ustaju i muškarci i žene. Pravilo je da su oba pola, potpuno izjednačena u poslovnom svetu.

Ako sedite za radnim stolom, potrebno je istupiti ispred sagovornika. Rukovanje preko stola nije dozvoljeno.

Poželjno je imati blagi osmeh i pogledati sagovornika u oči:

Pri tom izgovorite pozdrav "Drago mi je g-dine/g-đo....." ili "I am pleased to meet you Mr/Mrs...". Ako poznajete ime i prezime osobe koju upoznajete izgovorite njeno prezime. Ako ne, usmerite svoju pažnju na izgovoreno ime, a zatim ga ponovite. Psihološki dobijate prednost i iskazujete poštovanje prema sagovorniku.

Ponudite ruku za pozdrav: rukovanje traje 3 sekunde, ruka se strese samo jedanput, najviše dvaput. Izuzetak je slučaj zvaničnog fotografisanja odnosno poziranje pred kamerama. Posle rukovanja upoznavanje se nastavlja kroz razgovor.

Za vreme rukovanja nije poželjno staviti drugu ruku na rame, ili se rukovati sa dve ruke.

Samopredstavljanje se izvodi kada nema treće osobe da nas predstavi. U takvom slučaju je pravilno da se predstavite sami. Možete da koristite npr. frazu "Mislim, da se nismo upoznali /dozvolite da se predstavim"... ili "May I introduce myself...".

Za vreme upoznavanja u razgovoru se uvek prvo obraćamo osobi koja je na višem hijerarhijskom položaju.

RUKOVANJE

Ko prvi ponudi ruku? Klasično pravilo koje važi kod rukovanja nalaže: Nadređeni odnosno osoba višeg hijerarhijskog položaja nudi ruku podređenom, odnosno osobi nižeg hijerarhijskog reda.

Pre nego što se rukujemo, uvek prvo ustanemo bez obzira na pol. Važno je da se nikada ne rukujemo preko stola, već da uvek stanemo ispred osobe. U slučaju, da to nije moguće treba se izviniti.

U slučaju pregovaračkih delegacija, rukujemo se pre nego što sednemo za sto.

KAKO ZAPAMTITI IME SAGOVORNIKA

Da li vam se ikad dogodilo da niste zapamtili ime osobe koja vam se upravo predstavila?

Savetujemo sledeće: Kad osoba pred vama izgovara ime – skoncentrisano slušajte – i mislite na ime, koje je osoba izgovorila. Znači, ne slušajte sebe, već osobu sa kojom se upoznajete.

Po upoznavanju, ponovite ime osobe, kao npr:

"Drago mi je g. Petroviću" ili "I am pleased to meet you, Mr Walker"

Sa ovim iskazujete poštovanje i posebnu pažnju prema datoj osobi, a time ćete pridobiti i njeno poštovanje.

Veština pamćenja imena je nešto što treba vežbati. Što više vežbate bićete uspešniji u tome, a samim tim i profesionalniji.

POŠTOVANJE MEĐUNARODNIH STANDARDA POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

Međunarodna, a sa tim i međukulturna komunikacija, nužno sa sobom donosi nove dimenzije i potrebu za poznavanjem drugih i drugačijih kulturnih prostora. Naše razumevanje ili nerazumevanje drugih kulturnih sredina nastaje upravo u prostoru u kome živimo. Za uspešno komuniciranje na međunarodnom nivou je pre svega potrebna otvorenost i razumevanje za različitosti. Razumljivo, poslovni subjekat koji nije spreman da učestvuje u svetu koji se razlikuje od njegovog osuđen na neuspeh. Što smo više otvoreniji i prihvatamo različitost drugih sredina, veće su naše mogućnosti.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

U neposrednoj komunikaciji, bila ona verbalna ili neverbalna, učesnici procesa su fizički blizu. Komunikativnost je sposobnost jasnog i razumljivog iznošenja činjenica, informacija, razmišljanja. U međunarodnom poslovnom komunikacijskom žargonu, to nazivamo "Kiss" pristupom, što znači "Keep it short and simple. (Budite kratki i jednostavni).

Dr. Albert Mehrabian, autor knjige "Tihe poruke" (Silent Messages) kaže da 55 % naših osećaja, izražavamo neverbalno, a 45% - verbalno (od toga 38 % izražavamo glasom, i samo 7% rečima). Postavlja se pitanje šta ima veće značenje: to što kažete (7%) ili način, tj. kako to kažete (93 %)?

Neverbalna komunikacija ima veliki značaj kod uspostavljanja prvog kontakta. Obratite pažnju na činjenicu da će vas druga strana posmatrati (svesno ili nesvesno), kao što ćete i vi posmatrati njih. Svaki pokret tela ili izraz lica nešto znači i govori.

VERBALNA KOMUNIKACIJA

Sada već sa sigurnošću možemo da tvrdimo da je internacionalni poslovni svet izabrao engleski jezik kao zvanični jezik međunarodne poslovne komunikacije. Ova činjenica ni u kojem slučaju ne umanjuje značaj drugih jezika, upravo suprotno, znanje više jezika je uvek poželjno.

Znamo da su naša imena i prezimena za strance teško izgovorljiva. Komunikaciju ćemo olakšati ako na vizit karti napišemo ime na način koji će strani poslovni partner lakše prepoznati.

Prilikom prevoda funkcije koju obavljamo u kompaniji moramo izabrati odgovarajući ekvivalent na engleskom jeziku. Primer: direktor = Managing Director; zamenik direktora = Deputy Managing Director. U savremenom poslovnom engleskom jeziku se za sekretaricu koristi naziv Administrative Assistant ili Executive Assistant. Za poslovne sekretare, nailazimo na oznaku PA, što je skraćeno za Personal Assistant. Nekad se ta funkcija zove Administrative Executive ili čak Management Assistant.

Kod štampanja vizit karti savetujemo vam da poledinu vizit karte ostavite praznu za pisanje detalja o sastanku sa poslovnim partnerom. Baš zbog toga ne preporučujemo štampanje na obe strane npr. srpsko-engleska verzija. Odluka je naravno vaša.

TEHNO KOMUNIKACIJA

MAGIČNI TELEFON

Poslovanje u vremenu u kojem živimo, ne možemo da zamislimo bez telefona. Ali je zabrinjavajuća činjenica što još uvek postoje nepravilnosti kod upotrebe poslovne telefonske linije. Samo sa "halo" ili samo sa "molim" javljamo se isključivo na kućni telefon. Kada se radi o poslovnoj telefonskoj liniji očekuje se da se mirnim, prijatnim i vedrim glasom identifikuje ime preduzeća i ime osebe, koja se javila npr: "Bauhaus Ljubljana izvolite, Maja pri telefonu".

Prvi korak ka uspešnom poslovanju je svakako opušten način komunikacije. Vaš glas na telefonu neka bude prijatan, to se postiže time što usta nameste u osmeh. Glas na taj način postaje topao i prijatan.

Mnogi od nas ne vole da razgovaraju telefonom preko uključenog zvučnika. Svakako je potrebno da ako želite da upotrebite zvučnik (speaker phone), morate sagovornika obavestiti o vašoj nameri i ko je sa vama u kancelariji.

Jedno od čestih pitanja koje se nameće je za koje vreme treba odgovoriti na primljenu poštu, e-mail, fax? I tu postoji zlatno pravilo koje glasi da na poslovnu korespondenciju, koja nam je bila poslata pomoću tehnoloških sredstava, odgovorimo u roku od 24 časa. Ako smo sprečeni da u tom roku odgovorimo stranki ili partneru, treba poslati tzv. "Acknowledgement" (Primer: Thank you for your e-mail/fax of today. We shall reply to your inquiry a.s.a.p). Na našem jeziku bi to nazvali - potvrda o prijemu. Gore navedeno važi i za telefonske poruke na koje je uvek potrebno odgovoriti u roku od 24 časa. Visoku profesionalnost pokazujete i time što ako ste sprečeni da odgovorite u roku, ovlastite nekoga da to učini umesto vas.

Da spomenemo i to, da prekomerna upotreba mobilnih telefona može biti uznemiravajuća kako za vas, tako i za druge oko vas. Zato se na svim poslovnim sastancima mobilni telefoni isključuju. Takođe nemojte biti iznenađeni ako vas na ulazu boljih restorana, u kojima se održavaju poslovni ručkovi, zamole da isključite vaš mobilni aparat (zvonjenje).

U vezi sa e-poštom, sve se više susrećemo sa skraćivanjem reči e-poruka, u čemu se često preteruje. Uvek moramo da imamo na umu da šaljemo poruku osobi a ne kompjuteru. Slažemo se da poruka mora biti kratka i jasna ali mora poštovati formu.

Sve više je u upotrebi "voice mail" (glasovna poruka). Poruku uvek počnite sa vašim imenom i prezimenom i telefonskim brojem. Sadržaj poruke ne bi trebalo da traje duže od 30 sekundi. Na kraju ponovite vaš telefonski broj i vremenski interval u kome ste dostupni.

Značaj poruke nije u tome šta ste stvarno rekli, niti u tome šta ste stvarno mislili, nego na kakav ste odziv naišli.

Richard Green
ekspert na polju
poslovne komunikacije

Najveći problem povezan sa komunikacijom je iluzija da je ona uspešna.

Šta se govori, uvek se ne sluša; Šta se sluša, uvek se ne razume; Šta se razume, uvek se ne uvažava u praksi.

"Ability to communicate is a fundamental skill of the future society."

Will Hutton
urednik "Observer"-a

POSLOVNO KOMUNICIRANJE – UČIMO DA SLUŠAMO DRUGE

Dvosmerni način komuniciranja, i to takav da jedna strana razume drugu u potpunosti – obično predstavlja retkost. Tehnike slušanja su od suštinskog značaja, jer u zavisnosti od toga kako slušamo, drugoj osobi govorimo o sebi; dobrim slušanjem potpomažemo uspešniju razmenu mišljenja.

GOSTOPRIMSTVO

PRAVILA O RASPOREDU ZA STOLOM

Protokolarna pravila o rasporedu za stolom, u početku izgledaju komplikovana mada to u stvarnosti nisu.

Muškarci i žene su potpuno izjednačeni pa prema tome, pol osobe ne utiče na red sedenja. Ono što utiče je funkcija koju učesnik ili učesnica obavlja i koji određuje mesto za stolom.

PREGOVARAČKI STO

Vođa strane pregovaračke delegacije uvek sedi leđima okrenutim prema vratima. Na njegovovoj desnoj strani sedi sledeći po rangu.

Ako se na pregovaračkom stolu nalaze državne zastavice, važi pravilo da one stoje sa desne strane, prema sredini stola, gledano sa pozicije vođe delegacije.

RASPORED ZA STOLOM KOJI VAŽI ZA POSLOVNI RUČAK/VEČERU

Ako je grupa manja domaći i strani vođa delegacije sede jedan nasuprot drugome. Postoje francuski i engleski protokol. Ako je više zvanica, domaćin i gost sede jedan pored drugoga i u tom slučaju gost, odnosno strani vođa delegacije, sedi na desnoj strani domaćina odnosno vođe domaće poslovne delegacije.

Oblik stolova zavisi od mogućnosti i maštovitosti organizatora. Svakako se pre poziva gostiju, treba pobrinuti za dovoljno mesta za njihov smeštaj; za stolom treba svakom gostu osigurati 70 do 80 cm prostora. To znači da će nam za 20 osoba trebati sto od oko 8m dužine što znači 10 + 10 osoba sa svake strane, ili okrugli sto od 4.5m. S obzirom na broj učesnika i na veličinu prostorije, odlučujemo se o obliku stola. Važno je da počasni gost sedi tako, da je okrenut prema lepšoj strani prostorije. Oblik stola može biti pravougaoni, sto u obliku potkovice, slova E, ovalni, okrugli. Razlikujemo francuski i engleski način sedenja.

FRANCUSKI NAČIN RASPOREDA

Kod francuskog rasporeda, vođe delegacije sede jedan nasuprot drugog, u sredini duže strane stola. Sa obe strane stranog vođe, sede dva domaća gosta i to tako, da sa desne strane sedi osoba viša po rangu. Isto važi i za domaćeg vođu jer pored njega sede dva strana gosta i dalje se nastavlja tim redom.

ENGLESKI NAČIN RASPOREDA

U engleskom rasporedu domaći i strani vođa delegacije sede jedan nasuprot drugog na užim (čeonim) stranama stola. Sa njihove leve i desne strane sede prva i druga osoba po rangu iz suprotne delegacije.

STO U OBLIKU "POTKOVICE"

1. vođe sede jedan nasuprot drugoga i
2. vođe sede jedan pored drugog.

OKRUGLI STOLOVI

I u ovom slučaju, važi pravilo da domaćin gleda prema vratima. Ako su stolovi manji i razgovor preko stola nije moguć, vođe sede jedan nasuprot drugog. Ako to nije slučaj onda sede jedan pored drugog, s tim da strani vođa sedi na desnoj strani.

Važno je znati, da raspored za stolom određuje u velikoj meri i priroda odnosa između zvanica. Pod tim podrazumevamo postojeće političke, religiozne i kulturne moguće konflikte (npr. predstavnike Izraela i Palestine nećemo staviti da sede jedan pored drugog).

RED SEDENJA U POZORIŠTU ILI NA PRIREDBI

Počasna mesta mogu biti u parteru, na balkonu ili loži, u zavisnosti od tipa prostorije.

Važno je, da kada postoji jedna centralna loža sa više sedišta u jednom redu, onda dva srednja mesta zauzimaju strani gost i domaćin. Desno mesto zauzima uvek gost.

PRISUSTVO U KOLIMA

Gost ulazi u vozilo prvi. U kolima se obično zauzimaju samo zadnja dva sedišta, dok sedište pored vozača zauzima osoba koja je u pratnji.

U protokolarnoj koloni vozila, gost sedi u vozilu broj 2. Ako je na kolima istaknuta državna zastavica, ona se stavlja na desnu stranu.

Kada vidite loše obučenu ženu primetićete njenu odeću, kada vidite dobro obučenu ženu, primetićete ženu.

Coco Chanel

“DRESS CODE” ILI ŠTA JE POTREBNO ZNATI O PRAVILIMA OBLAČENJA

Pravila oblačenja u diplomatskom i poslovnom svetu su jasna i prilično konzervativna, a modni trendovi ih tu i tamo dopunjuju. Opisaćemo nekoliko osnovnih parametara, koji se odnose na način oblačenja i važe u diplomatskom i poslovnom svetu.

“Business Smart”

“Business Smart” predstavlja “kod” oblačenja pri poslovnim susretima, obedima i koktel partijima.

Za muškarce to znači:

- tamne čarape bez šara, dovoljno duge, da se ne vidi koža na nogama pri sednju;
- teget, crno ili tamno sivo odelo; (odela su u uglavnom tamna)
- pamučna košulja, bela, svetlo plava ili krem boje;
- prporučuje se svilena kravata;
- odgovarajuće tamne cipele.

Za žene to znači:

- ženski kostim (pantalone ili suknja), najsigurnija poslovna boja je teget ili crna ;
- suknja, ne treba da bude kraća od 12 – 15 cm iznad kolena.
- izbor nakita i ostalih modnih dodataka, prepušten je ukusu savremene poslovne žene.

Business Casual

Ako “Business Smart” znači “dress-up”, “Business Casual” znači “dress-down” što podrazumeva opušten način odevanja. Za muškarce važi da tamno odelo i kravata nisu obavezni. “Dress-down” je u Americi uobičajan zadnjeg dana radne nedelje t.j. u petak. Tada se zaposleni oblače opuštenije, što znači da žene ne moraju da dođu u kostimu. “Dress-down” ne važi, ukoliko imate dogovoren poslovni sastanak. Za sve zaposlene koji rade sa stankama nošenje »jeans« odeće se ne preporučuje.

Casual/Smart

Casual / Smart je koristan način oblačenja, koji se nosi svuda u svetu. Koristi se kao "kod", u trenucima druženja i susretanja van radnog mesta. U ovoj vrsti oblačenja, dozvoljene su bermude, polo majce, mokasine, a za žene polo majce i sandale. Casual/Smart isključuje patike, vrlo kratke pantalone i suknje, i trenerke.

FORMALNA ODEĆA

Black Tie

- Uvek kada na pozivnici za večeru ili koktel parti naznačen "kod" oblačenja tzv. "Black Tie", to znači sledeće:

Za muškarce:

- smoking je odelo izključivo za večernje svečanosti (dinner jacket), sa crnom jaknom uobičajne dužine i svilenim reverima, crni prsluk ako je jakna jednoredna, crne pantalone bez pojasa sa svilenom trakom (egalizir) na spoljnoj strani nogavice.
- bela košulja sa izlomljenom kragom, a dopuštena je i obična kragna;
- crna leptir kravata i široki pojas za pantalone;
- crne cipele visokog sjaja.

Za ugostiteljsko osoblje se u slučaju "black tie" svečanosti, određuje se leptir-mašna druge boje.

U nekim zemljama (USA) muškarci oblače belu jaknu sa svilenim reverima uz crne pantalone i crne lakirane cipele. To odelo nazivamo "tuxedo", reč koja se često upotrebljava za smoking uopšte.

Sam naziv "smoking", dolazi od sakoa koje je oblačila engleska aristokratija za vreme pušenja posle večere, u specijalnim salonima, kako bi sprečili uvlačenje mirisa dima u njihova odela.

Za žene:

Kada muškarci oblače smoking žene oblače duge ili tričetvrtinske haljine sa manjim dekolteom. Za žene "black tie" nije precizan i dužina haljine nije tačno određena. Ipak, bićete sigurnije ako obućete dužu haljinu.

White Tie ili Full Evening Dress

- Ako na pozivnici na svečanu priredbu piše "White Tie" to znači, da se očekuje najelegantniji izgled kako za muškarce tako i za žene.

Ovo se odelo oblači za posebno svečane večere, večerna primanja, svečane obrede u zatvorenom prostoru tokom dana itd.

Za muškarce :

- obavezan je frak; frak je večernje odelo odnosno posebno krojena jakna koja se ne zakopčava i uz nju se obavezno oblači: beli prsluk;
- bela košulja sa tvrdim okovratnikom, izvrnutim krajevima i posebnim ukrasnim dugmadima, bela leptir kravata, koja je pričvršćena bisernom ukrasnom iglom, manžetna dugmad su zlatna;
- crne pantalone sa dve svilene trake sa spoljne strane nogavice
- crne čarape i lakirane crne cipele;
- oni koji to žele, mogu da dodaju svom izgledu: svileni crni šešir, bele svilene rukavice i crnu palerinu.

Za žene 'White Tie' znači:

- priliku da pokažu najelegantnije haljine iz svoje garderobe i najlepši nakit koji poseduju. Od njih se očekuje da izgledaju glamurozno i da zablješte u punom sjaju.
- duge haljine su obavezne sa velikim dekolteom i dugim rukavicama;

- duge rukavice su u modi, nošenje se očekuje na kraljevskim i diplomatskim prijemima. Prstenje se nosi pod, a narukvice nad rukavicama. Rukavice se ne skidaju kada se rukujete (čak i sa kraljevskom porodicom), pijete i igrate, ali ih morate obavezno skinuti kada sednete za sto za ručavanje.

“Dress Code” će biti uvek naznačen na pozivnici. U slučaju da nema takve naznake, potrebno je nazvati i pitati organizatora.

Reci mi kako jedeš i reći ću ti ko si.

Jean-Anthe Brillant-Savarin, fr. pisac

POSLOVNI OBROK

Opušteni poslovni susreti izvan kancelarija, u prijatnoj atmosferi dobro izabranog restorana, nude vam mogućnost da pokažete vaše komunikacijske sposobnosti, vaše samopouzdanje i konačno, mogućnost uspešnog ubeđivanja poslovnog partnera da upravo sa vama sklopi ugovor. Cilj poslovnog obroka je obostrano potvrđivanje dobrog utiska i mogućnost opuštenijeg razgovora. To će doprineti obostranom poverenju i postaviti temelje dugoročnoj saradnji.

Poslovni doručak, ručak ili večera? Izbor poslovnog obeda određuje cilj koji želite postići na poslovnom susretu.

Poslovni doručak

Ovaj oblik poslovnog susreta je u poslednjih 10 godina vrlo popularan. Sadržaj razgovora je jedna određena tema. Poslovni doručak ima više prednosti. Odlučivanje u jutarnim časovima je lišeno dnevnog stresa, dan je tek počeo i ne oseća se napor i napetost radnog dana. Između ostalog, doručak zahteva najmanji trošak. Uobičajno je, da se poslovni partneri sretnu u jednom od luksuznih poznatih hotela ili restorana, koji nude takvu vrstu usluge.

Poslovni ručak

Svakako je poslovni ručak najčešći i najomiljeniji oblik poslovnog susreta, pošto se učesnici vraćaju na posao ručak bi trebao da traje kratko (od 1 do 2 sata). Ima prednost nad večerom, pošto ulazi u radno vreme.

Poslovna večera

Bez sumnje je poslovna večera najprimerenija za posebne i svečane prilike; pogotovo kada je gost, poslovni partner iz inostranstva. Cilj večere je prijatno ćaskanje ali je normalno da razgovor u jednom trenutku krene u poslovnom smeru.

Nekoliko korisnih saveta o pripremi za poslovni obrok:

Šta mora znati domaćin...

Dobro pripremljen domaćin treba da izbegne nepotrebne zaplete. Zato je dobro:

- poznavati ukus gosta – ako je moguće, diskretno pitati da li naš gost ne jede neku vrstu hrane (npr. ribe, školjke...);
- izabrati restoran, koji poznajete – dobro je da pred susret posetite izabrani restoran i porazgovarate sa šefom posluge o detaljima (meni, položaj stola...);
- znati, da osobe moraju biti istog ranga – ako npr. direktor poziva gosta direktora, nikako ne šalje svog podređenog da ide na ručak sa njim; dakle rang učesnika mora biti hijerarhijski recipročan; pod određenim uslovima ovo pravilo ne važi.
- pozvati lično i pravovremeno – nedelju dana unapred; pozvani to treba da potvrdi;

- pobrinuti se za razumljivost poziva – naš gost ne sme da ima nedoumice o tome, ko je domaćin poslovnog obeda. Očekuje se, da onaj koji pozove plati račun;
- neposredno pre susreta, telefonom, potvrditi vreme i mesto susreta – za doručak dan pre, a kad se radi o ručku isti dan u prepodnevним časovim.

Šta gost treba da zna...

Ako nastupite u ulozi gosta treba znati da :

se sledeći dan srdačno zahvalite – kratak izraz zahvalnosti koji možete poslati i e-poštom.

Dolazak u restoran i red sedenja za stolom

Preporučljivo je, da domaćin dođe u restoran nekoliko minuta pre dogovorenog vremena i sačeka gosta na ulazu. Šef posluge (poželjno je da ga domaćin poznaje), povede pozvane goste do rezervisanog stola, gde domaćin potvrdi dali je sa stolom zadovoljan. Uvek ponudite gostu bolje mesto. Prvo sedne domaćin, a potom gost. Kada sednete stavite salvetu na kolena. U otmenim restoranima šef posluge će vam pamučnu salvetu položiti na kolena.

Naručivanje

Konobar će vam najpre ponuditi aperitiv i vodu. U slučaju da gost odbije alkoholno piće, poslovni protokol nalaže da to uradi i domaćin. Ako je aperitiv naručen, jelovnik se donosi u trenutku kada posluaga odnese prazne čaše za aperitiv. Ponudeni jelovnik treba da bude bez istaknutih cena, o čemu se treba dogovoriti unapred sa šefom posluge. Gostu se diskretno savetuje izbor specialiteta, a naravno zamolite za sugestiju i poslužitelja, pogotovo kada se radi o izboru vina, koji ide uz hranu koju ste naručili.

Razgovor za stolom ili kada počinje razgovor o poslu

Pre dolaska hrane na sto tema razgovora je neobavezna. Razgovor o poslu počinje sa dolaskom hrane i traje sve vreme obeda. Kada se radi o poslovnoj večeri više vremena je potrebno posvetiti opuštenom razgovoru (small talk), a manje poslu. Generalno treba izbegavati tabu teme.

Za stolom sedite ispravljani, što govori o vašoj samouverenosti. Stolicu primaknemo blizu stola, tako da se tokom jela, ne naginjemo previše. Komadi hrane koje žvaćemo moraju biti mali, tako da smo u mogućnosti, da u svakom trenutku spremno odgovorimo na postavljeno pitanje. Laktovi su uz telo.

Hleb i puter

Uobičajeno je da nam posluaga u čaše prvo natoči vodu. Prva hrana, koja se stavlja na sto su hleb i puter. Hleb jedemo tako da ga lomimo na komade i svaki komad posebno namažemo sa puterom.

Salata

Neka vas ne iznaniči činjenica, da u većini restorana, salatu služe kao predjelo a ne uz glavno jelo. Razlog? Kiselina koja se nalazi u uobičajnim salatnim prelivima (sirće), utiče na ukus vina koje pijemo uz glavno jelo.

Pribor i čaše

Princip korišćenja pribora za većinu jela je vrlo prost: uvek počnemo sa spoljašnjim priborom i uz svako sledeće jelo upotrebimo pribor, koji leži uz onaj koji smo koristili. Pribor, koji leži iznad tanjira upotrebićete uz dezert. O tome koju čašu koristimo za određeno piće ne treba posebno razmišljati, jer će posluaga da nam natoči u za to namenjenu čašu. Treba spomenuti, da čaša za vodu stoji na desnoj strani iznad vrha noža za glavno jelo, među postavljenim čašama, stoji najviše prema sredini. Čaše uvek stoje na desnoj strani. Sa desne strana služi se i kafa.

I, šta uraditi ako...

- **nam padne pribor na pod?** Ne podižite i ne vraćajte pribor na sto. Konobara zamolite, da vam donese novi.

- **primetite hranu na licu vašeg poslovnog partnera?** Ako primetite, delić hrane na licu ili spanać među zubima vašeg poslovnog partnera, diskretno ga upozorite i pokažite "mesto" prstom na svom licu.
- **primetite, da osoba na vašoj levoj strani uzima, greškom, hleb sa vašeg tanjira?** U takvom slučaju toj osobi ne govorite ništa. Imate dva izbora: odlučite se da hleb ne jedete ili pozovete konobara i zamolite ga za drugi tanjirić za hleb. On će sigurno razumeti.

DVANAEST KORISNIH SAVETA ZA KOKTEL- PARTI

1. Unapred saznajte ko je pozvan.
2. Na parti idite sa ciljem.
3. Približno ocenite broj poslovnih kontakata koje ćete uspostaviti.
4. Pripremite prezentaciju od 14 sekundi o sebi i o vašem radu.
5. Kartica sa vašim imenom neka bude zakačena na desnom reveru.
6. Kada ulazite u prostor neka vaše držanje bude samopouzđano.
7. Kada ulazite nasmešite se. Neverbalni signal, koji daje osmeh, poznaju svi.
8. Nikada ne razmišljajte muško – ženski. Razmišljajte profesionalno.
9. Ne zaustavljajte se predugo kod švedskog stola sa hranom, već kružite.
10. Držite čašu u levoj ruci.
11. Naučite da držite čašu i tanjir u levoj ruci.
12. Upoznajte ljude i ostvarite što više novih poslovnih kontakata.

OSNOVNE KULTURNE RAZLIKE U ISHRANI

Jevreji

Većina Jevreja u Americi, Izraelu i u drugim zemljama nisu u potpunosti dosledni strogim pravilima, koje postavlja "kosher". Ne jedu samo rakove, svinjetinu i prerađevine iz svinjskog mesa. Ako ste u nedoumici, uvek pitajte dali su ljudi sa kojima ćete se sresti striktno "kosher" ili jedu i "non-kosher". Niko neće biti uvređen, ako mu se postavi takvo pitanje.

Islam

Arapske države, i države Bliskog Istoka, kao Turska, Avganistan, Bangladeš, Pakistan, Džibuti, Gambija, Niger, Nigerija, Senegal, Somalija, Brunei, Malezija i Indonezija su muslimanske zemlje. Muslimani poštuju Kuran, koji zabranjuje alkohol, svinjetinu, i školjke.

Važno je da za sve religijske grupe koje ne konzumiraju alkohol uvek imamo pripremljenu vodu i voćne sokove.

Budizam

Budizam je religija, koja se temelji na učenju Bude. Rasprostranjen uglavnom na dalekom istoku: Japan, Kina Tajvan, Tibet, Singapur, Tajland, Laos, Kambodža i Vijetnam. Većina budista su vegeterijanci. Neki muškarci budisiti ne piju alkohol, dok neki drugi ne bi imali ništa protiv sakea ili vina od pirinča koji je sastvani deo nacionalne kuhinje. U Japanu je u poslednje vreme, upotreba vina od grožđa izuzetno porasla.

Vegeterijanci

Ne jedu meso, uključujući živinsko, ni ribu, ali jedu mlečne proizvode.

Veganci

Su striktniji od vegeterijanaca, ne jedu ni mlečne proizvode niti bilo kakve proizvode životinjskog porekla, pa ni med.

U međunarodnom biznisu potrebno je poštovati različitost. Zato u nedoumici uvek pitajte. Niko zbog toga neće biti uvređen.

Statistički podaci govore, da se poslovne veze, između Srbije i Evropske Unije svakodnevno jačaju. Koristno je znati nešto o kulturnim različitostima i načinima poslovanja na evropskom kontinentu. Tako ćemo lakše razumeti strane državnike kada dođu kod nas.

Kada je reč o području zapadne Evrope, tvrdimo skoro sa sigurnošću, da je zastupljena poslovno-formalno izjednačenost, i da postoje gotovo iste norme poslovanja. Evropa ima svoje različitosti, svoj sever gde dominiraju visoko organizovani Nemci, kao i jug gde susrećemo temperamentne Italijane, Špance i Grke.

- Jedna od važnijih razlika, između severne i južne Evrope, je odnos vremena i prostora. Ako je sastanak u Nemačkoj ili skandinavskim zemljama zakazan za 12.45 časova, to je vreme kada će sastanak i početi. Program sastanka je određen unapred, i poštuje se. Pravi kontrast su Španija i Portugalija, gde kašnjenje od 30 minuta ne predstavlja ništa čudno.
- Kada je reč o ličnom prostoru, na severu ljudi razgovaraju, barem metar udaljeni jedan od drugog, dok je na jugu taj prostor smanjen na pola metra. Zanimljivo je posmarati italijanskog i švedskoga businessmana u poslovnom razgovoru. Prvi se sagovorniku približava, dok se drugi odmiče. Ni jedan ni drugi nisu učinili protokolarnu grešku, samo je običaj drugačiji.
- U Evropi je rukovanje kao pozdrav uobičajno. Međunarodni poslovni protokol određuje, da za poslovno rukovanje ustaju svi, uključujući i žene. Treba spomenuti i to, da se u kontinentalnoj Evropi, rukujemo pre i posle sastanka, dok se u Velikoj Britaniji ponekad rukuju samo pred početak sastanak. Nemojte se iznenaditi ako do rukovanja upošte ni ne dođe.

Najmanje šta možemo da uradimo, ako želimo naklonost našeg stranog partnera je, da ga u razgovoru iznendimo poznavanjem nekih značajnih činjenica, koji se odnose na kulturu, istoriju, sport zemlje iz koje dolazi. Za dobijanje takvih informacija odlično služi Internet i diplomatska predstavništva akreditovana u Beogradu. Deo njihovog posla je da posreduju informacije o svojoj zemlji.

Šta je uvek korisno znati o drugoj zemlji?

1. Uvek je dobro znati puno zvanično ime države, s kojom poslujemo npr. Mexico je zvanično The United Mexican States. Ali, ako sa nemačkim poslovnim partnerjem poslujete na engleskom, onda je Germany, u stvari, the Federal Republic of Germany (posle ujedinjenja I. i Z. Nemačke).
2. Glavni grad države.
3. Dobro je znati ime predsednika države.
4. Pre svega je korisno znati veru i verske običaje, u određenoj zemlji.
5. Državne i verske praznike, koji se slave i sa tim i običaji, koji važe.
6. Dobro je znati kulturne razlike u prehrani.
7. Koristno je znati statističke podatke o najvažnijoj industrijskoj grani.
8. Dobro je znati ukratko istoriju i geografiju, znači ako ste u Nemačkoj, u poseti Würzburgu, grad je na reki Maine a ne Rhine.
9. Iznenadite partnera poznavanjem slavni ličnosti iz njegove države, npr. dobitnike Nobelove nagrade ili slavne muzičare, naučnike, sportiste, umetnike itd.
10. Dobro je znati koji je omiljen sport u određenoj zemlji.



Стална конференција
градова и општина



Савез градова и општина Србије

Македонска 22/VIII
11000 Београд
Србија

Тел: 011 3223 446
Факс: 011 3221 215
E-mail: secretariat@skgo.org

www.skgo.org
www.facebook.com/skgo.sctm
www.twitter.com/skgo_sctm