

dr. Pásztor György

Üzleti kommunikáció I-II.

Ezt a tankönyvet a Budapesti Gazdasági Főiskola
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kara adta ki.

Szerző:

dr. Pásztor György

Szakmai lektor:

dr. Kisváradi György

Módszertani lektor:

Zimányi Krisztina

Műszaki szerkesztő:

Nagy Ágnes

Minden jog fenntartva!
A kiadó engedélye nélküli utánnnyomás tilos!

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezető

I. RÉSZ

A KOMMUNIKÁCIÓ ÉS A VÁLLALATI KULTÚRA ALAPJAI AZ ÜZLETI KAPCSOLATOKBAN

1. Áttekintés a kommunikáció alkotóelemeiről és folyamatáról

11. A kommunikáció fogalma, folyamata, elemei
12. Kommunikáció formái és fajtái, szerepük az üzleti kapcsolatokban
Ellenőrző kérdések

2. A verbális és nonverbális kommunikáció alkalmazása az üzleti kapcsolatokban

21. A verbális kommunikáció szerepe és kifejezési módjai
 - 21.1. A beszédet kísérő metakommunikáció alkalmazása
 - 21.2. Az előadás szerepe és szabályai az üzleti életben
22. A nonverbális kommunikáció szerepe és alkotóelemei
 - 22.1. A megjelenés szerepe az üzleti kapcsolatokban
 - 22.2. A testbeszéd elemei és alkalmazásuk az üzleti kapcsolatokban
 - 22.3. Távolságtartás üzleti helyzetekben
Ellenőrző kérdések

3. Az üzleti kultúra, a cég- és személyes imázs összefüggései

31. Az üzleti kultúra és megnyilvánulásai
 - 31.1. A vállalati kultúra, mint a kommunikáció iránytűje
 - 31.2. A vállalatok arculata
32. A cég- és személyes imázs összefüggései
Ellenőrző kérdések
Feladatok az első részhez
Vitakérdések az első részhez

II. RÉSZ

AZ ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ ALAPHELYZETEI

1. Álláspályázat

11. Az álláspályázat szerepe és alkalmazása
12. Előkészületek a munkaadó részéről
13. A munkavállaló helyzete és felkészülése
14. Kapcsolatfelvétel, álláshirdetés
15. Önéletrajz készítés
 - 15.1. Alapéletrajz
 - 15.2. Pályázati önéletrajzok
 - 15.3. Az önéletrajz megfogalmazása és kivitelezése
 - 15.4. Kísérőlevél, egyéb levelezés

16. Felvételi beszélgetés
17. Munkábaállás
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
 - Vitakérdések
 - Ajánlott irodalom
- 2. Munkahelyi kommunikáció - Értekezlet**
21. A szervezeten belüli kommunikáció sajátosságai
22. Értekezlet típusok
23. Az értekezletek szervezése
24. Az értekezletek lebonyolítása
- 24.1. Az értekezlet vezetése
- 24.2. Részvétel az értekezleten
- 24.3. Értekezlet utáni teendők
 - Ellenőrző kérdések
 - Vitakérdések
 - Feladatok
 - Ajánlott irodalom
- 3. Az üzleti tárgyalás alapjai**
31. Az üzleti tárgyalás szerepe a kereskedelmi kapcsolatokban
32. Tárgyalástípusok - tárgyalási témakörök
33. A tárgyalás előkészítése
- 33.1. A tárgyalás résztvevői
- 33.2. Tájékozódás és helyzetelemzés
- 33.3. Tárgyalási stratégia
- 33.4. Tárgyalási taktika
- 33.5. A tárgyalás szervezési és technikai előkészítése
34. Az üzleti tárgyalás folyamata
- 34.1. A tárgyalás bevezető része
- 34.2. Az üzleti tárgyalás érdemi része
- 34.3. Az eredmény rögzítése, a további kapcsolatok előkészítése
35. A tárgyalás értékelése, tárgyalás utáni teendők
 - Ellenőrző kérdések
 - Vitakérdések
 - Feladat
 - Javasolt irodalom
- 4. Kommunikáció a bolti és áruházi eladás során**
41. Az eladók felkészítése
42. Az eladó felkészülése az eladói munkára
- 42.1. Vevőtípusok, a vásárlás motivációi és folyamata
- 42.2. A kereskedő közvetlen eladási előkészületei

- 43. A vevő fogadása
- 44. Kommunikáció a kapcsolatfelvételtől az elkészülésig
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
 - Vitakérdések

5. Telefonkommunikáció

- 51. A telefonkapcsolat kommunikációs sajátosságai
- 52. A telefonálás szabályai az üzleti életben
 - 52.1. Üzleti telefonetikett
 - 52.2. Egyéb szabályok és tudnivalók
- 53. Az üzleti telefonálás taktikai követelményei
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok

6. Az üzleti etikett és protokoll alapjai

- 61. Illem, etikett, protokoll
- 62. Munkahelyi illemszabályok
- 63. Üzleti és kereskedői etikett
- 64. Az üzleti protokoll
 - 64.1. Protokolltevékenység, protokollfeladatok
 - 64.2. Az értekezlet és tárgyalás protokolláris feladatai és követelményei
 - 64.3. Néhány üzleti kapcsolat és program protokolláris feladatai
 - 64.4. Reprezentációs feladatok
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
 - Javasolt irodalom

III. RÉSZ

ÍRÁSOS KOMMUNIKÁCIÓ

(II. kötet)

1. Az írásos kommunikáció alapjai

- 11. Iratok
- 12. Bizonylatok, bizonylat jellegű iratok
 - 12.1. A bizonylatok alkalmazása
 - 12.2. Néhány alapvető bizonylat
- 13. Külső és belső levelezés
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
 - Vitakérdés

2. Külső levelezés

- 21. Az üzleti levelekkel kapcsolatos tartalmi követelmények

- 21.1. A levél megtervezése
- 21.2. A levél szerkezete
- 21.3. Fogalmazási és stíluskövetelmények
- 22. Az üzleti levelek formai követelményei
 - 22.1. Levélpapír, boríték
 - 22.2. A levél részei és kivitelezése
- 23. Kereskedelmi levelezés
 - 23.1. Tájékoztató
 - 23.2. Üzletkötés
 - 23.3. Teljesítés
 - 23.4. Egyéb üzleti levelek
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
 - Javasolt irodalom
- 3. Belső levelezés**
- 31. A belső levelezés tartalmi és formai követelményei
- 32. A belső írásos kommunikáció főbb fajtái
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
- 4. Íratkezelés, írásos irodai munkák**
- 41. A levelek iktatása és irattározása
- 42. Irodai technika és ergonómia
 - 42.1. Az írásos kapcsolatok korszerű elemei
 - 42.2. Az irodai munka ergonómiája
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
 - Vitakérdések
 - Javasolt irodalom
- 5. Írásos alkotómunkák**
- 51. A belső szakmai tájékoztatótól a publikációig
- 52. Szakdolgozat, diplomamunka
 - 52.1. A dolgozat elkészítése
 - 52.2. A dolgozat ismertetése (prezentálása)
 - Ellenőrző kérdések
 - Feladatok
 - Vitakérdés
 - Javasolt irodalom

FELHASZNÁLT IRODALOM

„A legjobb gondolataink másoktól származnak.”
(Ralph Waldo Emerson)

Bevezető

Kedves Hallgató!

A fenti jelmondat nem csupán egy ideillő idézet. A szerző szándéka szerint az ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ elsajátításának lényegére kíván utalni. Arra, hogy a tankönyv fejezetei **alapgondolatokat** tartalmaznak és ezek megismerése, majd továbbgondolása vezethet el a saját, egyéni állásponhoz. Ez az a kiindulási alap, amelyre - a siker érdekében - az ön kommunikációs gyakorlata, konkrét helyzetekben tanúsított magatartása épülhet.

Ehhez az alkotó jellegű tanulási folyamathoz kíván biztos alapot nyújtani ez a tananyag és természetesen a kommunikáció **általános** összefüggéseinek ismerete is.

A kommunikációs ismeretek korábban tanult első része - A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI - a kommunikáció elméletével, a téma elsajátítását elősegítő lélektani és szociológiai alapvetéssel, a verbális és nonverbális kommunikációval, valamint a kommunikáció mindennapi életben használható gyakorlati elemeivel foglalkozik. E bő témacsoport a távoktatás első ciklusában kapott helyet, a nappali jellegű képzésben pedig az első éves program tartalmazza.

A kommunikáció már elsajátított alapjainak célja volt egyrészt átadni mindazt a tudást, ami a művelt emberek kommunikációs kapcsolataiban szerepet kaphat, másrészt elősegíteni, hogy a személyes kapcsolatokban a szellemi foglalkozásra készülő vagy ott tevékenykedő embertől elvárható illem és jólneveltség tudatos formában érvényesüljön.

Számos gyakorlati megfigyelés, az embertársainktól érkező üzenetek megértése és helyes értelmezése csakúgy, mint saját üzeneteink egyértelmű és hatásos közlése gazdagítja a - karunk valamennyi hallgatója számára egységes - kommunikációs ismeretek alapjait.

A saját élettapasztalatokra, valamint a kommunikáció tanult alapjaira építve adjuk most közre kedves **kereskedelmi szakos hallgatóink** számára a menedzsereknek szóló ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ anyagát.

Jelen tankönyvünkben az ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ első része hidat képez a már tanult, elsajátított és minden bizonnyal alkalmazott általános, minden élethelyzetben használható kommunikációs készségek és a kereskedelmi életben, üzleti kapcsolatokban különösen fontos kommunikációs gyakorlat között. Az első rész végén az interakciós kapcsolatok megvalósítását egy szőkébb körben, az ÜZLETI KAPCSOLATOKBAN konkretizáljuk és összefüggéseket keresünk a szervezetek közötti kapcsolatok, valamint a személyes kommunikáció tényezőivel és megnyilvánulásaival. Az első rész tehát az alapozó kommunikációs **folyamatok** és az üzleti kommunikáció körében tárgyalt **helyzetek** (feladatok) közelítési módját hidalja át.

Tananyagunk második fő része az ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ GYAKORLATI ALAPHELYZETEIVEL foglalkozik. Alapelv: minél jobban elsajátítani a sikeres kapcsolatok, az ön- és cégképviselő eszközzeit, magatartási követelményeit. Ez a rész a kereskedelmi szakmai, menedzseri álláspályázatok, valamint az értekezletek és üzleti tárgyalások hasznos tudnivalóit öleli fel. Kitér az üzleti telefonkommunikációra, áttekinti az alapvető kereskedelmi művelet: az adás-vétel kommunikatív elemeit és rövid betekintést nyújt a mindezekhez kapcsolódó etikett és protokoll területére is.

Önálló egységet képez a harmadik rész, az ÍRÁSOS KOMMUNIKÁCIÓ. Kiegészíti az előző témák alapvetően magatartási és verbális eszköztárát a belső és külső levelezés eszközeivel és szabályaival. Ez a rész is gyakorlati jellegű. Megtanít az igényes és hatásos írásos kapcsolatok elsajátítására. Gyakorlatban kikristályosodott követelményeket, példákat és feladatokat tartalmaz. Mindezt igyekszik beleágyazni az üzleti kapcsolatok szerteágazó rendszerébe, áttekinti egy cég külvilággal fenntartott írásos kapcsolatait.

Nagy gonddal törekedtünk arra, hogy az írásos kommunikációt lezáró téma: az „**írásos alkotómunkák**”, benne a diplomadolgozat elkészítése és bemutatása lehetőséget adjon a tanultak hasznosítására már a főiskolai tanulmányok keretei között.

Tananyagunk három fő témaköre tehát:

1. Az üzleti kommunikáció alapjai és összefüggései.
2. Az üzleti kommunikáció alaphelyzetei.
3. Írásos üzleti kommunikáció és alkotómunkák.

A könyvünkben alkalmazott **tipográfiai jelek** egy része az egész tananyagban **azonos szerepet** tölt be. A ^i> és ^j jelek például arra utalnak, hogy a megjelölt témák bővebb kifejtésre kerülnek. A & egy belső cím keretében sorra kerülő új gondolatokat, a V jel a már tárgyalt gondolatok rövid összegezését szimbolizálja. A többi jel a felsorolásokat kívánja áttekinthetőbbé tenni.

A következőkben a tananyag feldolgozásához, sikeres elsajátításához adunk néhány tanácsot és javaslatot.

1/^\ **Kedves Távoktatási Hallgató!**

Témánk önálló elsajátításához ajánljuk a már ismert és ki-ki által "testhez igazított" tanulási módszert. Ne kerülje el figyelmét néhány fontos arany szabály:

^ ***Először alaposan tanulmányozza át a tananyag felépítését, tartalmát.***

•=> ***A sorra vett fejezetet, majd fejezetrészt ugyancsak először deduktív közelítéssel, a I>A szimbólummal jelölt szerzői üzenetek áttekintésével kezdje.***

^ ***A szöveg tanulmányozása közben írjon megjegyzéseket -ha indokolt, kérdéseket vagy kiegészítéseket - a könyv margójára, illetve a fejezetek végére, az önnek fontos szavakat húzza alá.***

A> A kiemelésekhez használjon színeket, jeleket.

<=> A kérdésekre, megjegyzésekre térjen rá a konzultációkon, de utánanézhetsz a megadott irodalomban is. (Ez akkor is hasznos, ha az irodalom esetleg a tankönyvtől eltérőfelfogást képvisel.)

O Ha a könyvben esetleg olyan idegen kifejezést talál, amelynek értelmezésében bizonytalan, legyen kéznél az „Idegen szavak szótára”

^ Valamennyi ellenőrző kérdést igyekezzon megválaszolni. Ahol "vitakérdést" talál, legalább gondolatban alakítsa ki saját álláspontját.

^ A feladatok elvégzését - kérjük - ne a szabadidő megkurtításának, hanem a tanulási és gyakorlati siker feltételének tekintse.

Nappali rendszerben tanuló hallgatóink részére a tananyag feldolgozását - a jelzett tanulási technikák mellett - a bővebb gyakorlati óraszám segíti elő. Ehhez kapcsolódva javasoljuk önnek is kedves nappali hallgató a [>3 jelzésű szerzői üzenetek elolvasását. Ugyanezt ajánljuk minden post graduális kurzust végző hallgatóknak is.

Végül eredményes tanulást és szép üzleti sikereket kíván

a könyv szerzője:

dr. Pásztor György
főiskolai tanár