



Naročilnico lahko pošljete:  
• po e-pošti: narocila@zfm.si  
• po pošti: Založba Forum Media d.o.o., Prešernova ulica 1, 2000 Maribor  
• ali nas pokličite na telefonsko številko 02 250 18 00

**NAROČILNICA**

9004/1/801603

Da, naročam kos(ov) izdelka: **VEŠČINE POSLOVNEGA KOMUNICIRANJA MED SODELAVCI IN POSLOVNIMI PARTNERJI**

Cena: **148,00 €** (DDV ni vključen v ceno)

Uporabnik digitalnih vsebin (ime in priimek)	E-naslov uporabnika digitalnih vsebin	Da	Ne
Naziv organizacije	Davčna številka	Davčni zavezanec	
Naslov za dostavo	Naslov za izdajo računa	E-naslov za E-račun	
Kontaktna oseba (ime in priimek)	Funkcija	GSM/Telefon	E-naslov
Datum, podpis, žig			

#### Splošni pogoji

Kotizacijo je po prejemu predračuna treba poravnati najmanj tri dni pred izvedbo programa. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih. Pisna odpoved udeležbe je mogoča do deset delovnih dni pred izvedbo programa, pri čemer vam zaračunamo stroške administracije v višini 20 % kotizacije; v primeru kasnejše odjave vam kotizacijo zaračunamo v celoti. Lahko pa se programa udeleži drug udeleženelec. Odpoved udeležbe zaradi bolezni je mogoča le s predloženim zdravniškim potrdilom. Pridržujemo si pravico do odpovedi - v tem primeru kotizacijo povrnemo v celoti. Ob začetku izobraževalnega programa pridobite dostop do online priročnika z vsemi posodobitvami in nadgradnjami v obdobju šestih mesecev. Dostopne podatke boste prejeli na vaš elektronski naslov. Dostop se po poteku obdobja samodejno podaljša. V primeru, da tega servisa v prihodnje ne želite več, nam pisno sporočite najmanj 30 dni pred pričetkom novega obdobja. V primeru pisne odpovedi posodobitvenega servisa založba ne prevzema odgovornosti za aktualnost vsebin in njihovo skladnost z zakonodajo, hkrati pa v tem primeru preneha dostop do novih aktualnih vsebin. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih.

Da, kot kontaktna oseba podajam privolitev za obdelavo osebnih podatkov.

Založba Forum Media d.o.o., Prešernova 1, Maribor stremi k najvišjim standardom varstva osebnih podatkov, ki jih obdeluje le, če vi to izrecno dovolite. Vabimo vas, da podate privolitev za obdelavo vaših podatkov na spodnjem obrazcu in si s tem zagotovite, da boste sproti obveščeni o vseh zakonskih novostih in izobraževalnih dogodkih ter da boste lahko izkoristili druge ugodnosti ki vam jih ponuja Založba Forum Media. Soglašam, da Založba Forum Media d.o.o., Prešernova 1, Maribor (odslej: družba), moje zgoraj posredovane podatke obdeluje za potrebe obveščanja o novostih in za potrebe neposrednega trženja njihovih produktov oziroma storitev (priročniki, knjige, izobraževanja in ostalo). Ob tem sem seznanjen/-a, da:

- lahko pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov pri družbi kontaktiram preko e-naslava: dpo@zfm.si;
- osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago;
- imam po zakonu pravico od družbe zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavljam z zahtevo, poslano na (elektronski) naslov: dpo@zfm.si;
- lahko osebne podatke iz zbirk družbe za v privolitvi naveden namen obdelujejo tudi pogodbeni partnerji, s katerimi ima družba sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov in ki hkrati lahko zagotavljajo ustrezno visoko raven varstva osebnih podatkov;
- lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložim pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi;
- se promocijska sporočila lahko posredujejo v okviru segmentiranega neposrednega trženja, kar lahko vključuje tudi oblikovanje profilov za zagotovitev, da se pošiljajo takšne informacije, ki so na podlagi analize mojih aktivnosti in zanimanj v največji možni meri prilagojene mojim potrebam in interesom;
- več informacij o varstvu osebnih podatkov v družbi lahko pridobim v »Pravilih o varstvu osebnih podatkov družbe«, dostopnih na [www.zfm.si](http://www.zfm.si).

# VEŠČINE POSLOVNEGA KOMUNICIRANJA MED SODELAVCI IN POSLOVNIMI PARTNERJI

## PRODUCT DESCRIPTION

**POMEMBNO: Nepravilno komuniciranje v podjetju je pogosto ovira pri doseganju poslovnih ciljev!**

Za uspešno poslovanje podjetja je ključen **pravilen način komuniciranja** s strankami in zaposlenimi. Raziskave kažejo, da prav neprimeren način komuniciranja preprečuje gradnjo dobrih odnosov, vodi do izgube zaupanja in motivacije, povečuje stres ...

Zavedati se morate, da vsak zaposleni soustvarja podobo podjetja v javnosti in sooblikuje učinkovite odnose s sodelavci, zato je **pravilen način komuniciranja vaša odgovornost.**

Učinkovito osvojite pravila komuniciranja in se udeležite praktičnega **e-mail seminarja**. Lekcije boste prejeli **po e-pošti** v obliki PDF na vaše delovno mesto – tako lahko znanje osvojite udobno in brez odhoda iz pisarne. E-mail seminar obsega štiri lekcije, ki vas zanesljivo vodijo do učinkovite komunikacije.

**Osvojili boste pravila, ki jih nujno morate upoštevati in spoznali napake, ki jih nikakor ne smete storiti:**

- naučili se boste pogovarjati, razumeti sogovornika, usklajevati in reševati konflikte,
- aktivno boste poslušali druge,
- spoznali boste, kako pritegniti sogovornika, umiriti svoja in njegova čustva,
- zavedali se boste svojih in sogovornikovih odzivov, ki odločilno vplivajo na potek pogovora,
- v neprijetnih situacijah boste spretnejši in bolje izurjeni,
- naučili se boste podati in sprejeti kritiko, reči NE, povedati neprijetno novico!

## 1. lekcija

KAKO VSAK DAN KOMUNICIRAMO S SODELAVCI IN POSLOVNIMI PARTNERJI

- Kaj je primerno in kaj bi bilo treba opustiti;
- kaj pomeni intuitivno ali »nagonsko« vedenje, kakšne so njegove negativne posledice na odnose in rezultate;
- kako opustiti agresivno, pasivno in manipulativno vedenje – največje napake, ki uničujejo sodelovanje;
- kaj potrebujemo namesto tega: potrebujemo načelno asertivno komuniciranje.

## 2. lekcija

KAJ JE NAČELNO ASERTIVNO KOMUNICIRANJE

- Kako se naučimo načelno asertivno komunicirati s sodelavci in poslovnimi partnerji;
- kako se v vsakdanji praksi odzovemo iz treh zaznavnih položajev, pri tem pa uporabimo pet komunikacijskih orodij;
- kako se lahko naučimo aktivno poslušati, pojasniti, kaj se dogaja z nami, in nevtrarno opisati dejstva ter svoje zaznave.

### 3. lekcija

#### KAKO SODELAVCEM IN POSLOVNIM PARTNERJEM ASERTIVNO POVEDATI KRITIKO IN SPREJETI KRITIKO

- Kaj je »sendvič« kritika ali kako s pravilno povratno informacijo dosežemo spremembe vedenja sogovornikov in boljše rezultate,
- kako poslovnemu partnerju povemo, da z njegovim sodelovanjem nismo zadovoljni, in kako pojasnimo, kakšne spremembe pričakujemo,
- kako sprejmemo kritiko, še posebej takrat, ko ni upravičena;
- kako pomirimo razburjenega človeka, kaj storimo, ko nas obsoja, žali ali nam celo grozi.

### 4. lekcija

#### KAKO REČI NE, KAKO POVEDATI SVOJE MNENJE IN KAKO SOGOVORNIKU »PAMETNO« NASPROTOVATI, DA ŠE VEDNO LAHKO DOSEŽEMO SKUPNI CILJ

- Kako sodelavcem ali poslovnim partnerjem rečemo NE, kadar njihove zahteve ali prošnje za nas niso sprejemljive;
- kaj je treba vedeti, ko želimo povedati svoje mnenje, in kako s svojim mnenjem lahko vplivamo na odločitve sogovornikov;
- kako sodelavcem ali poslovnim partnerjem povemo, da se z njihovim mnenjem ali stališčem ne strinjamo;
- kako uskladimo različna mnenja oziroma različne poglede in dosežemo skupni cilj.