

SADRŽAJ

UVOD	9
1 KOMUNIKOLOGIJA	12
Način prenošenja poruka	13
Veština komuniciranja	17
2 VERBALNA KOMUNIKACIJA	22
Odlike stila u izražavanju	25
Osnovni vidovi saopštavanja	28
Oblikovanje govornog procesa	33
Postizanje kreativnosti u govoru	38
Sadržaj govora	40
Interpretacija	43
Kako da postanete dobar govornik	46
3 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	52
Usmeravanje pogleda	62
Mimička ekspresija – izraz lica	63
Slušanje	64
Pokreti rukama	66
Pokret u prostoru	67
Položaj tela (postura) u prostoru	68
Raspored grupa u prostoru	71
4 ODNOSI SA JAVNOŠĆU	73
Interni i eksterni protok informacija	76
5 POSLOVNI SASTANAK	80
Uređenje kancelarije	83
Model poslovnog sastanka	84

6 PREZENTACIJA	88
Scenario	91
Strategija nastupa	93
Vizuelna sredstva	101
Pisanje	102
Grafoskop	102
Slajdovi	105
Računar	105
Video	106
Film	106
Panel diskusija, okrugli sto	107
Lična prodaja	111
7 KONFERENCIJA	117
Model konferencije	121
8 PREGOVARANJE	124
9 LIDERSTVO	132
Uspešan lider	140
10 TEHNIKE I METODE NASTUPANJA U MEDIJIMA	146
Metode nastupanja u medijima	147
Jezik radija i televizije	149
Tehnike nastupanja na radiju i televiziji	151
Intervju	157
Debata	161
Kontakti sa štampom	163
Promotivne aktivnosti	165
11 POSLOVNI BONTON	169
Uvod u bonton	169
Ponašanje – Maniri	173
Oslovljavanje – Obraćanje	177
Tituliranje	179
Pozdravljanje	179
Poslovna etikecija – Protokol	182
Poslovni moral	184
Odevanje	187
Organizacija svečanosti	194
Ponašanje za stolom	199

Sadržaj

Pokloni	203
Obeležavanje određenih datuma	205
Poslovna putovanja	209
Odnosi sa strancima	210
Telefoniranje	212
Mobilna telefonija	218
Poslovna korespondencija	220
Elektronska pošta	228
Kako se piše biografija (CV)	232
Prijava na konkurs za posao	234
12 ZAKLJUČAK	235
LITERATURA	241
SUMMARY	243
INDEKS IMENA	245
INDEKS POJMOVA	247