

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	4
1.1. Predmet i cilj rada.....	6
1.2. Osnovne hipoteze.....	6
1.3. Metode istraživanja.....	6
1.4. Struktura rada.....	7
2. POJAM I ZNAČAJ KOMUNIKACIJE .....	8
2.1. Proces komunikacije.....	9
2.2. Prepreke u komunikaciji.....	13
2.3. Vrste komunikacije.....	17
2.3.1. Verbalna komunikacija.....	18
2.3.2. Neverbalna komunikacija.....	18
2.3.2.1. Usmjeravanja pogleda.....	19
2.3.2.2. Izrazi lica.....	19
2.3.2.3. Slušanja.....	21
2.3.2.4. Pokreti rukama.....	21
2.3.2.5. Pokreti i položaji tijela u prostoru.....	23
3. POSLOVNA KOMUNIKACIJA .....	23
3.1. Verbalna poslovna komunikacija.....	26
3.2. Neverbalna poslovna komunikacija.....	26
3.2.1. Rukovanje.....	33
4. UTICAJ NEVERBALNE KOMUNIKACIJE NA USPJEŠNOST PRODAJNOG PROCESA.....	36
ZAKLJUČAK.....	39
LITERATURA.....	41
POPIS SLIKA.....	43