

ПОСЛОВНА КОРЕСПОНДЕНЦИЈА

Дефиниција

Пословна кореспонденција је писана пословна комуникација. Пословна кореспонденција обавља се унутар једне компаније или између припадника различитих компанија у циљу остваривања успешне пословне сарадње.

Карактеристике пословне кореспонденције

Пословна кореспонденција, као и сваки други облик писане комуникације, има своје предности, али и недостатке. Основна предност се огледа у томе што пословна кореспонденција оставља писани траг, тј. документ који се може чувати. С друге стране, писани документ је коначан и не може се допуњавати као што је то случај у усменој комуникацији. Поред тога, недостатак писане комуникације је непостојање интеракције са пословним партнерима у којој можете добити повратну информацију и разјаснити евентуалне недоумице.

Изазови пословне кореспонденције

Писани документ треба да садржи одређену поруку. Мишљење се организује у информацију, идеју или вест. Највећи изазов писане комуникације је тај што је потребно добре и велике идеје преточити у једноставне и разумљиве реченице, док лични контакт и невербална комуникација изостају, што додатно отежава ситуацију. Као и сваки други облик писане комуникације, пословна кореспонденција оставља писани траг те је, стога, јако битно водити рачуна о граматичким и правописним нормама.

Електронска пошта

Коришћење имејл порука

У савремено доба преписка путем имејла постала је део свакодневице, а посебно је присутна у пословном комуницирању. Имејл је најједноставнији начин да се информација пошаље брзо и великом броју људи. Овај начин комуницирања је практичан и економичан. Један од главних недостатака коришћења електронске поште је недостатак невербалне комуникације, па самим тим и прилике да се недоумице разјасне.

Врсте имејл порука

Имејл поруке могу бити формалног и неформалног типа. Неформалне имејл поруке се користе у свакодневној комуникацији са блиским људима, па је и сама форма слободнија. Формалне имејл поруке се користе у пословном комуницирању и јако је важно придржавати се правила писања и слања пословних имејлова.

Изглед имејл поруке

Састав имејл поруке

Имејл порука се састоји од заглавља, текста поруке и прилога (опционо).

Заглавље имејла садржи следеће информације: FROM – у овом делу се појављује адреса пошиљаоца; TO – у овом одељку се појављује адреса примаоца; SUBJECT – овде је потребно навести тему имајла. Овај податак је један од најбитнијих приликом слања имејла, јер се прималац води овом информацијом и то је прва ствар коју прималац имејла прочита када прими електронску пошту.

Текст поруке се састоји из три дела:

1. обраћање (имејл започињемо фразом „Поштовани господине/госпођо...“ или само „Поштовани...“ , „Уважени господине/госпођо...“ и сл.),
2. садржај поруке (у овом делу се износи главна идеја, тј. информација коју је потребно пренети) и
3. потпис (имејл завршавамо поздравном поруком типа „Са уважавањем...“ , „Са поштовањем...“ , „Срдачно...“ и сл. након које уносимо своје име и презиме, титулу или функцију и занимање.

Уколико сте студент потребно је навести Вас број индекса ради идентификације, а ако се обраћате библиотекарима треба навести Ваш број чланске карте уколико сте члан библиотекe.

Прилог (attachment) је документ већег обима који желимо да пошаљемо, а који не може да стане у основни текст имејл поруке. Можемо послати више прилога, с тим што прилоге који су већи од 25 MB потребно је прикачити на драјв. Неопходно је у тексту имејла нагласити да шаљете и прилог, како би прималац имејла додатно обратио пажњу на то. Често се као прилог шаље радна биографија или CV, о чему можете више погледати у одељку [Биографија \(CV\)](#).

Produženje zaduženja

— ↗ ✕

mnesic@atssb.edu.rs

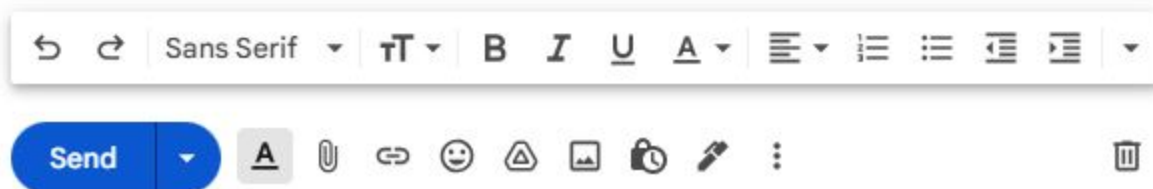
Produženje zaduženja

Poštovana,

Molim Vas, ukoliko je moguće, da mi produžite zaduženje za knjigu "Matematika sa statistikom".

Hvala.

Srdačan pozdrav,
Marija Pejić,
br. članke karte: 85



Повећање читљивости имејл порука

Имејл је једнако важан начин пословног комуницирања као и пословно писмо или било који други облик пословне комуникације. Стога је неопходно писању имејла приступити крајње озбиљно и концентрисано. Када „кликнемо“ на SEND и пошаљемо имејл, не можемо направити корак уназад. Потребно је текст поруке прочитати бар два пута пре него што пошаљемо имејл, како би се евентуалне грешке избегле или барем свеле на минимум.

Пословни имејл треба да буде што јаснији и једноставнији за разумевање. Потребно је писати јасним, језгровитим стилем и избегавати предуге реченице. Повећање читљивости имејл порука

је важно и из разлога што прималац неће увек истог тренутка прочитати цео имејл, већ га може само летимично погледати па му се вратити касније. Зато је организација имејла веома важна.

Тема (subject) треба да буде кратка. Прва ствар коју прималац прочита, осим имена пошиљаоца, је тема имејла. Највећа грешка која се може направити је да се ово поље остави празно.

Имејл порука треба да буде што сажетија, лака за читање и разумевање. Параграф који садржи само једну реченицу треба користити само у случају када је нешто потребно посебно нагласити. Треба избегавати коришћење стилизованог текста (bold, italic и сл.) Битне информације је боље изнети на почетку имејла, у случају да прималац не прочита цео имејл, па у наставку износити оне мање битне.

Имејл порука треба да има лични печат. Лични печат имејл поруци додајемо ословљавањем примаоца на почетку имејла, као и поздравом на самом крају.

Молба

Писање молбе је начин да се појединци или правна лица обраћају институцијама, државним органима или неком другом лицу које је на положају. Ово је изузетно битно у пословној кореспонденцији.

Пословни стил молбе треба бити јасан и прецизан. Потребно је користити се књижевним језиком и писати кратким и информативним реченицама. Тон молбе треба да буде пристојан и озбиљан. Потребно је користити пословну терминологију и избегавати скраћенице и стране речи и изразе. Молбу пре слања треба прочитати више пута и проверити све податке.

Форма молбе

Адреса примаоца

У горњем левом углу наводи се назив установе и адреса.

Наслов и предмет молбе

Наслов молбе се након прореда поставља у централни део у следећем облику:

Молба за [навести разлог]

Садржај молбе

Молба започиње адекватним обраћањем: „Поштовани“ уколико не знате име особе којој се обраћате или „Поштовани господине/госпођо [презиме]. Садржај молбе треба бити информативан и концизан, те је потребно писати кратким реченицама и најпожељније је да текст буде на једној страници.

На пример:

„Обраћам Вам се са молбом за [наведите шта желите]. Наведену молбу подносим из разлога [наведите разлог молбе].“

Или

„Због неодговоривих обавеза [наведите укратко] којих био/била сам приморана изостати ..., те Вас стога молим [наведите разлог молбе].“

Поздравне речи

Молба се завршава поздравним речима. У пословној кореспонденцији углавном се употребљавају фразе: „С поштовањем...“. Потребно је обратити пажњу на следеће:

- Ако смо писмо започели са „Поштовани...“ не би требало да у поздраву поновимо речи „С поштовањем...“. У том случају је боље искористити фразу „Срдачан поздрав...“ или „Срдачно...“.
- Ако желимо да пословно писмо завршимо фразом „С поштовањем...“, онда ћемо писмо започети са „Уважени господине/госпођо...“.

Место и датум

Место и датум уносе се испод поздравних речи, на левој страни документа. Приликом писања датума, треба избегавати скраћенице као што су 10.12.2021. или 10/12/2021. Најбољи избор био би, на пример:

Београд, 10. децембар 2021.

Потпис

У доњем десном углу наводи се лично име, титула, функција, адреса и имејл адреса пошиљаоца молбе. Стоји на самом крају и његовом употребом се даје на значају службеном документу. Потпис се састоји из два дела: откуцаног имена и презимена и својеручног потписа. Потребно је навести и Ваш број индекса уколико се обраћате Вашој факултетској установи или Ваш број библиотеке чланске карте за потребе идентификације и пружање услуга.

Уколико уз молбу достављате још неки документ, обавезно је да их наведете у прилогу.

Пример молбе

АКАДЕМИЈА ТЕХНИЧКИХ СТРУКОВНИХ СТУДИЈА БЕОГРАД

ОДСЕК Београдска политехника,

Студентска служба

МОЛБА

Молим да ми се изда уверење о уписаној школској години за потребе издавања путне документације.

Београд, 30. август 2022.

Марија Перић, 283/2020