

Sadržaj 1

UVOD 2

1. SAVREMENI POSLOVNI BONTON 3

2. SPECIFIČNOST I ETIKA PONAŠANJA POSLOVNIH PODRUČJA 4

3. MODELI ETIČKOG KODEKSA BANKE 6

3.1. Definisanje modela etičkog kodeksa banke 7

4. PRIMJER KODEKSA PONAŠANJA BANKE 8

. 4.1. Način odjevanja zaposlenih u banci 10

5. ZAKLJUČAK 11

LITERATURA 12

UVOD

Poslovni bonton predstavlja pravilo dobrih poslovnih manira i zauzima sve značajnije mjesto u poslovanju. Šta nas sve može dovesti u neugodnu poziciju, odnosno teme koje treba izbjegavati na poslu su: religija, politika, ciljevi u karijeri, problemi sa bračnim partnerom, problemi sa zdravljem i sl. " U biznisu koliko god mislili da ste uspješni ili dobri, većinom će Vas ljudi cijeniti prema ponašanju ".

Šta zahtjeva savremeni poslovni bonton od menadžmenta, radnika i banke govorićemo u prvom dijelu izlaganja.

Specifičnost i etika ponašanja se razlikuje kod različitih poslovnih područja u svijetu. Gdje se pojavljuju najčešće specifičnosti pomenućemo u drugom poglavlju ovog rada.

Banke žele uspostaviti i usvojiti sopstvene kodekse ponašanja. Više o tome kao i o principima i modelima etičkog kodeksa banke ćemo obrazložiti u trećem dijelu izlaganja.

Praktični primjeri iz moderne i novije prakse banaka pokazuju da skoro nema banke koja nije propisala sopstveni kodeks ponašanja u prostorijama banke i van prostorija banke.

1. SAVREMENI POSLOVNI BONTON

Savremeni poslovni bonton zahtjeva od menadžmenta, radnika i banke, da se u svim prilikama služe odgovarajućim i dobrim poslovnim manirima prilikom čega se uvažavaju interesi klijenata banke. Pri tome je potrebno obratiti pažnju na:

izgled,

manire,

poštenje (iskrenost),

uvažavanje klijenata,

ličnost (isticanje kvaliteta),

stil i taktiku pri vođenju poslovnih razgovora ili pružanju bankarskih usluga.

Poslovni bonton zahtjeva od menadžmenta banke, da zaboravi manire sebičnosti, da se ponaša iskreno, da uvažava sagovornike (da gleda sebe očima drugih), da iskaže svoj stručni kvalitet, da primjeni stil i taktiku ponašanja koja je najbolja u datom trenutku.

U praksi, najbolji poslovni manir je u stvari lični kontakt menadžmenta banke i zaposlenih u banci sa klijentima banke. Svaki lični kontakt sa klijentima banke podrazumjeva prije svega i pripremu prije obavljanja poslovnog razgovora. Menadžment banke treba da je unaprijed upoznat o čemu će razgovarati i šta se želi postići sa razgovorom. Veoma je važno znati ponašanje klijenata i prilagoditi tok razgovora manirima klijenata banke. Menadžment banke treba da brzo pređe na temu i suštinu poslovnog razgovora kako bi se poslovni sastanak razvijao u predviđenom pravcu. Ovdje se misli i na vrijeme trajanja sastanka koje je takođe unaprijed okvirno predviđeno. Usaglašene dogovore tokom razgovora potrebno je zabilježiti kako bi se kasnije izbjegli eventualni nesporazumi. Na kraju razgovora nužno je izvesti kratak usmeni rezime razgovora. Na taj način se može smatrati da su sve nejasnoće i pitanja tokom poslovnog razgovora razjašnjena. Savremeni način poslovanja i savremeni poslovni bonton se mogu uspješno

sprovesti samo ako su svi zaposleni u banci spremni da nauče i da usvoje određene standarde i pravila koja se tiču kodeksa ponašanja. Samim tim potrebno je posjedovati i odgovarajuće znanje i iskustvo jer je znanje najveće bogatstvo. Primjenom savremenih načela u poslovanju banka, sve više se pridaje značaj kodeksu poslovnog bontona i on će biti sastavni dio poslovnog razgovora.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com