

## Vježbajte svoje vještine pisanja negativnih poslovnih poruka

Pročitajte sljedeće poruke, a zatim (1) analizirajte prednosti i slabosti svake rečenice i (2) revidirajte svaki dokument tako da slijedi smjernice.

### 1. Slanje negativnih organizacijskih vijesti

Dragi direktori:

Trebate koristiti neke od prijedloga proračuna koje ćemo objaviti kao zaseban memorandum. To uključuje korištenje opreme za videokonferencije i web konferencije umjesto putovanja na sastanke, boravak u jeftinijim hotelima, organiziranje jeftinijih letova iz manjih i jeftinijih zračnih luka u predgrađu.

Tvrtka treba smanjiti putne troškove za pedeset posto, baš kao što smo smanjili troškove u svim odjelima Black & Deckera. To znači da više nećete moći odsjedati u otmjenim hotelima i u zadnji čas unositi skupe promjene u svoje planove putovanja.

Od vas se također očekuje da izbjegnute hotelske troškove za telefonske pozive i pristup internetu. Ako hotel u kojem želite odsjesti ne nudi besplatan bežični internet, trošak internetske komunikacije preuzmite vi. . Naglašavam NIKADA ne vraćajte iznajmljeni automobil s praznim spremnikom! Zbog toga nam agencija za iznajmljivanje naplaćuje premijsku cijenu goriva koju prodaju kada ga natoče po vašem povratku.

Od vas se očekuje da se odmah prilagodite ovim novim prijedlozima za putovanja.

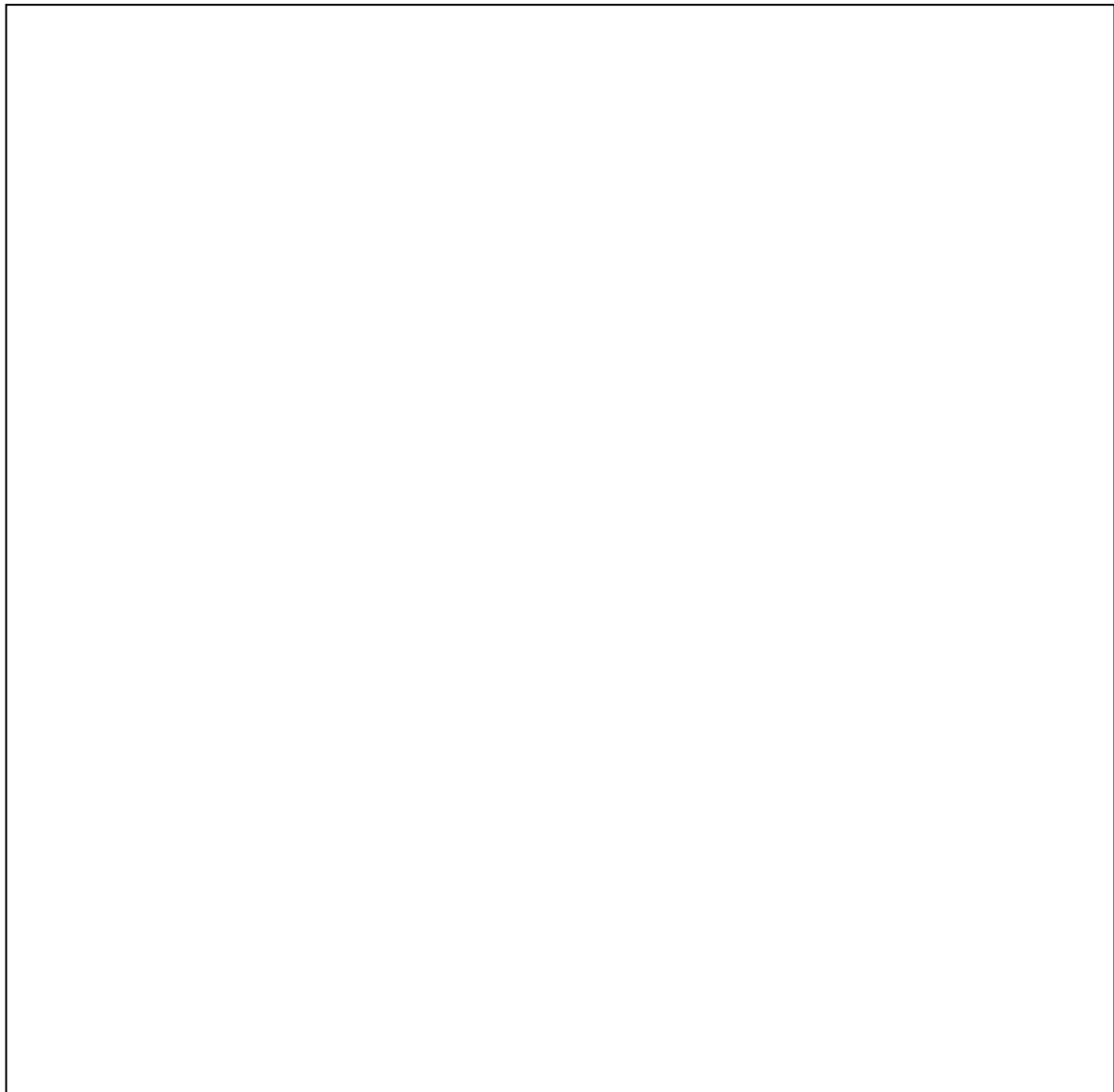
S poštovanjem, M. Juhasz Travel & Meeting Services



## 2. Strategije poruka: odbijanje rutinskih zahtjeva

Pišem vam u svezi s vašim zahtjevom za sponzorstvo događaja koji organizirate u travnju mjesecu pod nazivom - „otvorena vrata - IT za svakog pojedinca“. Čini se da je riječ o „prijedlogu u zadnji čas“ kojim nam ne ostavljate dovoljno vremena da vaš zahtjev prodiskutiramo sa članovima uprave. Osim toga, proračun za promotivne i sponzorske aktivnosti donosimo početkom tekuće godine.

Nakon pažljivijeg uvida u vaš zahtjev razvidno je da vaš tim nije uspio analitički sagledati sve okolnosti i načine naše prethodne suradnje. Naš portfelj proizvoda prilično je raznolik, kao i naša ciljana publika, što bi naše sudjelovanje na ovom događaju učinilo potpuno neskladnim s našim brendovima. Osim toga, jedan od naših suradnika je i pomoćni sponzor, što opet ukazuje na činjenicu da niste sagledali sve okolnosti koje nama ne idu u prilog. Temeljem rečenog, ove godine ne možemo vas sponzorirati. Očekujemo buduću suradnju koju ćete nam predložiti pravovremeno, pri tome uvažavajući naše poslovne interese.

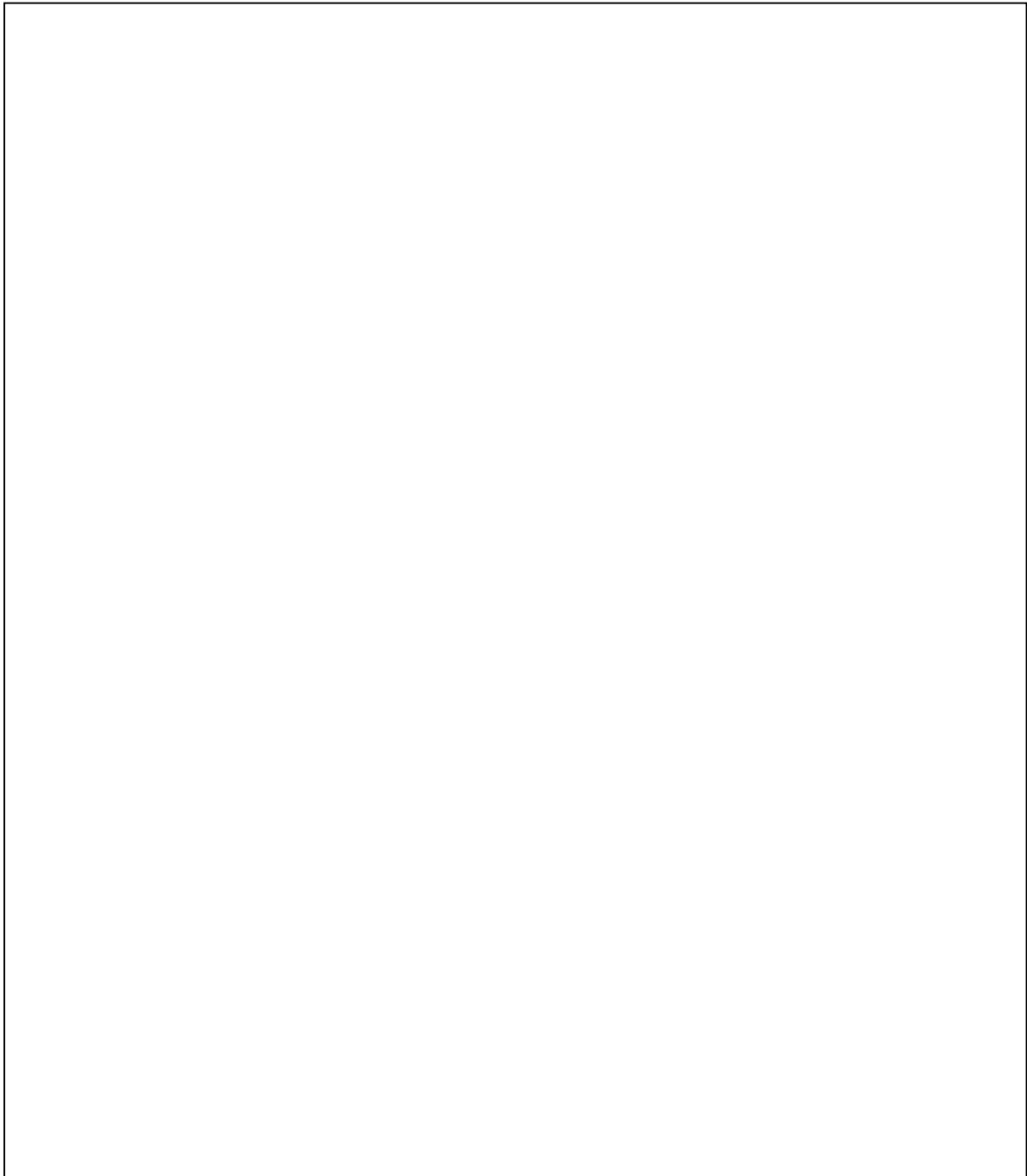




### 3. Strategije poruka: odbijanje molbi za posao

Vaša prijava na naš natječaj za posao programera nije zadovoljila sve zahtjeve prve faze selekcijskog procesa. Svaka se prijava pažljivo pregledava i ako u prapratnom pismu ima bilo kakvih pravopisnih ili gramatičkih pogrešaka, prijava se odbija. Moguće je da i vaša prijava nije slijedila unaprijed definirane i propisane zahtjeve.

Uložili ste trud i sigurni smo da ćete sa ovim iskustvom imati više uspjeha na nekom drugom natječaju. Slobodno se prijavite i kod nas za sva buduća slobodna radna mjesta koja se mogu pojaviti.



#### 4. Strategije poruka: komunikacija u krizi

Godine 2010. islandski vulkan Eyjafjallajökull erupirao je ispuštajući vulkanski pepeo u atmosferu na velikom području. Pepeo je izazvao zabrinutost za sigurnost u zrakoplovnoj industriji diljem svijeta i rezultirao mnogim otkazanim letovima sa povezanim učincima na odredišta zrakoplova i rasporede putovanja putnika

**Vaš zadatak:**

Kao zaposleniku jedne od pogođenih zrakoplovnih kompanija, vaš je posao napisati sažetak na web stranici tvrtke koji će uključiti sljedeće informacije:

- Erupcija islandskog vulkana Eyjafjallajökull raznosi pepeo opasan za avionske motore.
- Situaciju pomno prati zrakoplovna kompanija.
- Sigurnost putnika je od najveće važnosti za vašu zrakoplovnu tvrtku, stoga su svi rizični letovi otkazani do daljnjega.
- Otkazivanje letova značit će da će putnici kasniti na svoja odredišta, ali će zračni prijevoznik učiniti sve što može da riješi probleme putnika
- Zrakoplovna tvrtka osigurava telefonsku liniju za hitne slučajeve za putnike i obitelji.
- Putnici i obitelji trebaju shvatiti da kriza nije ugrozila živote i da su svi zrakoplovi koji su bili u zraku tijekom erupcije sigurno sletjeli.
- Web stranica zrakoplovne kompanije ažurirat će se svaka 24 sata u podne po GMT kako bi putnici i njihove obitelji bili informirani o najnovijoj situaciji.
- Otkazivanje letova iznad pogođenog područja rezultirat će kašnjenjima i otkazivanjem za putnike na letovima izvan opasne zone zbog poremećaja u rasporedu.
- Ovaj događaj je iznenađan, neočekivan- prirodan događaj, a zračni prijevoznik će učiniti sve što može kako bi razriješio probleme prouzročene putnicima.

**Obavezno izrazite zahvalnost svima koji su pogođeni ovom krizom. na njihovom strpljenju i podršci zrakoplovnom prijevozniku u rješavanju nastalih problema povezanih sa ovom akutnom krizom.**

### 5. Strategije slanja poruka: odgovaranje na glasine

Sheila Elliot, poznata glumica, sinoć se pojavila u nacionalnom talk showu i tvrdila da je Smoothstone posuđe vaše tvrtke odgovorno za poteškoće u učenju njezinog djeteta. Elliot je tvrdila da neljepljive površine Smoothstone lonaca i tava sadrže opasnu kemikaliju koja je utjecala na kognitivni razvoj njezina djeteta. Postoji samo jedan problem s njezinom pričom— odnosno tri odvojena problema

- a) linija posuđa vaše tvrtke zove se Moonstone, a ne Smoothstone;
- b) Moonstone ne sadrži i nikada nije sadržavao spomenutu kemikaliju Elliot; i
- c) proizvod na koji zapravo misli zvao se Smoothfire, proizvela ga je druga tvrtka i povučen je s tržišta prije pet godina. Tisuće zabrinutih roditelja ipak ne čekaju provjeru činjenica.

Osvetnički su zauzeli blogosferu i Twittersferu preko noći, upozoravajući ljude da bace sve što proizvodi vaša tvrtka (Tatum Housewares). Nekoliko televizijskih postaja već je preuzelo čavrljanje na Twitteru i ponovilo tu glasinu. Trgovci već zovu vaše prodajno osoblje da otkazu narudžbe.

#### Vaš zadatak:

**Napišite niz od tri poruke koje ćete objaviti na Twitter računu vaše tvrtke, ispravljajući glasine i prenoseći tri gore navedene točke.**

## 6. Strategije poruka: negativne organizacijske objave

Vaša tvrtka uvozi veganske alternative mesnim proizvodima od inozemnih proizvođača. Asortiman je vrlo popularan u vašoj zemlji zbog raznih etičkih, kulturnih i vjerskih razloga. Proizvođač je upravo izveden pred sud u drugoj zemlji jer je pronađen trag proteina jaja u jednom od temeljnih proizvoda u asortimanu. Odmah ste naručili provjeru proizvoda i, na vaš užas, pronađeni su slični tragovi. Proizvođač tvrdi da je ovo izolirani incident uzrokovan unakrsnom kontaminacijom kada su privremeno upotrijebili drugog dobavljača kako bi se nosili s očekivanim porastom potražnje. Uvjeravaju vas da se proizvod sada proizvodi isključivo u kući i da imaju puno povjerenje u čistoću asortimana proizvoda. Ostajete neuvjereni, a osim toga, vaša tromjesečna zaliha proizvoda vjerojatno je kontaminirana. Osjećate da ne možete mirne savjesti prodati proizvod na svojim prodajnim mjestima, a da ne upozorite kupce na moguću kontaminaciju.

### Vaš zadatak:

**Napišite post na blogu koji je dostupan vašim klijentima. Trebali biste objasniti situaciju i činjenicu da će sve zalihe potencijalno kontaminiranih proizvoda biti uništene. Također trebate naglasiti da će doći teškoća u opskrbi dok se ne uvezu zamjenske zalihe. U isto vrijeme, morat ćete upozoriti zaposlenike da bi moglo doći do porasta upita i pritužbi kupaca nakon što priča dospije na društvene mreže.**

## 7. Strategije poruka: odbijanje zahtjeva zainteresirane osobe (potrošača\_kupca\_investitora)

Tekućeg dana primili ste uljudan e-mail sa zamolbom da učinite 3D vizualizaciju prostora i sadržaja buduće obiteljske kuće investitora s pripadajućim vrtom i popratnim sadržajima. Osoba se obratila vama jer ste poznati po umjetničkom daru i tehnici koju primjenjujete.

### **Vaš zadatak:**

**Napišite e-mail u kojem odbijate investitorov zahtjev. Upotrijebite „ublaživač“ a zatim (na uljudan način) recite da ne možete (navesti ćete razloge) prihvatiti rečeni zahtjev. Važno je ne povrijediti tražitelja usluge, održati dobar odnos i (ako je moguće) predložiti alternativnu opciju (odgodu ili slično). Ne dozvolite da klijent osjeti vaše moguće „glumatanje“ ili nedostatak etičnosti. E-mail možete iskoristiti i (djelomično) kao obrazac za vlastitu promociju u kontekstu buduće suradnje s (vašim) klijentima. Vezano za pisanje ove poruke, kao i kod prethodnih, važno naglasiti; PLANIRANJE, PISANJE I ZAVRŠAVANJE PORUKE!**

## 8. Strategije poruka: odbijanje pisanja pisma preporuke

Mirko Marić je četiri mjeseca radio u uredu „PC razvoj i prodaja“ pod vašim nadzorom. Vi ste menadžer Odjela. Na temelju onoga što vam je rekao da može raditi, omogućili ste mu da radi na mjestu službenika za prijem i sortiranje dokumenata. Međutim, njegove organizacijske vještine pokazale su se neadekvatnima za taj posao, stoga ste ga „preselili“ na unos potraživanja, gdje je radio neučinkovito. Uskoro vas je uvjerio kako je njegova „prava snaga“ u odnosima s kupcima pa ste ga preselili u ured za žalbe. Nakon što je tamo proveo tri tjedna i razočarane klijente doveo do stanja očaja, bili ste uvjereni kako niti jedno mjesto u organizaciji ne odgovara njegovim poslovnim mogućnostima i talentima. Prije pet tjedana ste mu predložili da zatraži sporazumni prekid radnog odnosa, što je bolje za njega (zbog moguće „otpreme“ u visini tri osobna dohotka). U protivnom, ako mu VI uručite otkaz, neće se moći okoristiti predviđenim financijskim benefitima. Mirko nije postupio prema rečenom prijedlogu nego je zamolio nekoliko tjedana „počeka“ da pronađe novi posao.

U današnjem e-mailu dobili ste Marićev zahtjev da mu napišete pismo s preporukom za posao trgovca u trgovini cvijećem. Objektivno, Vi niste u mogućnosti procijeniti Marićeve trgovačke sposobnosti, ali znate da je nesposoban službenik za dokumente, nemaran knjigovođa i bezosjećajan predstavnik službe za odnose s klijentima. Vjerojatno postoji netko drugi tko je više zaslužio posao trgovca, stoga ste odlučili kako ste Mirku Mariću već napravili dovoljno usluga za čitav njegov poslovni život i planirate odbiti njegov zahtjev.

### **Vaš zadatak:**

**Napišite e-mail odgovor Mariću (mirkomarić@mailnet.com) i objasnite da ste odlučili da mu ne napišete pismo preporuke. Budite pažljivi, koncizni i uvjerljivi. Napišite uvod i jasno obrazložite razloge zbog čega odbijate napisati pismo preporuke. Ne budite „prijeki, nagli i vulgarni“. Ne želite kasnija dopisivanja sa Mirkom Marićem niti njegove ispade agresivnosti. Ne želite niti njegove moguće prijetnje tužbama ili slično. (I u ovom slučaju je važno da dobro isplanirate poruku.)  
**PLANIRANJE, PISANJE I ZAVRŠAVANJE PORUKE!****



## 9. Strategije poruka: otkazivanje poslovnog ugovora

Kao menadžer ljudskih resursa u vojnoj istraživačkoj kompaniji u Krapini „Krapina Bulletproof zaštita2“, bili ste oduševljeni kada je jedan od najboljih specijalista u zemlji za kompjutersku vizualizaciju (i inovacije) prihvatio vašu ponudu za posao. Vještine Janka Perića bile bi od velike koristi u radu kompanije na dizajniranju novih zaštitnih prsluka i drugih zaštitnih sustava. Nažalost, dan nakon što je prihvatio ponudu, kompanija je primila vijest kako je veliki ugovor MORH-a za kupovinu zaštitnih prsluka, otkazan. Osim što morate obavijestiti nekoliko desetaka trenutnih zaposlenika da će ih kompanija morati otpustiti, morate reći Janku Periću da nemate drugog izbora i morate povući ponudu za posao (za njegov angažman).

### Vaš zadatak:

**Skicirajte teze koje morate navesti u pisanoj formi. Posebnu pozornost obratite na uvodne i završne izjave. (Svoje planove i koncept za ovu negativnu poruku provjerit ćete s pravniciima kompanije kako biste potvrdili da je sve što kanite napisati u skladu sa zakonom o zapošljavanju; usredotočite se na način na koji ćete prezentirati negativne vijesti Periću. Slobodno izmislite sve potrebne detalje.) Budite etični, upotrijebite neizravan pristup „(ublaživač“).**

**Sjetite se napomena iz prethodnih predavačkih cjelina. Pisanje u „tri koraka“; PLANIRANJE, PISANJE I ZAVRŠAVANJE PORUKE. U ovakvim porukama (porukama ovakve važnosti) bitno je primijeniti rečeni model. Nemojte se dovesti u situaciju da vas klijent tuži zbog ne ispunjavanja potpisanih (pred) ugovornih obveza i da (zbog spomenutih ili sl. okolnosti) slučaj završi nepovoljno za vas i za vaše poslovne interese!**