

Vježbajte svoje vještine planiranja, pisanja i zaključivanja poslovnih poruka

1. Planiranje: Skiciranje vašeg sadržaja

Službenik ureda koji radi na brošuri s informacijama o osiguranju ima problema s logičnim grupiranjem ideja u skicu. Koristeći sljedeće informacije, pripremite VALJANI nacrt, pazeći na odgovarajuću hijerarhiju ideja. Moguće je da neke pojedinosti sjedinite u zajedničku rečenicu. Isto tako je moguće da izbacite neke naputke za koje vam se čini da su ponavljajući i moguće suvišni.

Plan osiguranja od nezgode

- Pokrivenost – opći trošak osiguranika je samo 1 cent dnevno
- Naknada iznosi 100.000 eura za slučajnu smrt u **vlastitom vozilu ili vozilu druge osobe**
- Naknada iznosi 100 eura dnevno za hospitalizaciju kao posljedicu nesreće koju ste zadobili kao vozač vozila ili tijekom uobičajenog prijevoza gdje ste bili putnik
- Naknada iznosi 20.00 eura za slučajnu smrt u prometnoj nesreći (nalet motornog vozila na pješaka)
- Pojedinačno pokriće-obveza iznosi samo 17,85 eura po kvartalu; obiteljska pokrivenost-obveza iznosi samo 26,85 eura po kvartalu
- Sklapamo policu bez tjelesnog pregleda ili zdravstvenih pitanja
- Prikladno plaćanje—naplaćuje se kvartalno
- Zajamčeno prihvaćanje svih zainteresiranih osoba
- Nema pojedinačnih vanugovornih povećanja obvezne stope participacije
- Uključeno probno razdoblje od 30 dana, bez obaveza potpisa ugovora
- Plaćanje gotovinom uz bilo koje drugo sredstvo osiguranja pokriva police
- Naglasak-pokriva nesretnu smrt tijekom vožnje; kao putniku koji plaća kartu u javnom prijevozu, uključujući autobuse, vlakove, zrakoplove, brodove, podzemnu željeznicu ili bilo koji drugi uobičajeni putnički prijevoz
- Pokriva slučajnu smrt u nesrećama motornih vozila koje vi niste izazvali

2. Planiranje pisanja poruke (ili javnog nastupa): Prepoznavanje svrhe

Kao predstavnici studenata, vaši su kolege predložili sljedećih šest svrha prezentacije za konferenciju osoblja učilišta i studenata. Odaberite jednu svrhu-opciju, navodeći razloge za svoj izbor:

- a. Pokazati publici da je kvaliteta nastave u konkurentskoj ustanovi mnogo bolja.
- b. Zatražiti povrat školarine ako modul ili kolegij nije održan.
- c. Zatražiti uvođenje tjedna **čitanja, govorništva i pisanih vježbi** kako bi se poboljšao uspjeh studenata na ispitu iz kolegija OPK.
- d. Zatražiti da knjižnica odmah udvostruči svoju zalihu trenutnih udžbenika.
- e. Smanjiti prosječnu veličinu studentskih grupa na nastavi za polovicu u roku od tri mjeseca.
- f. Omogućiti studentima da preurede svoje sobe u stambenim blokovima u vlasništvu ustanove.

TREBATE ARGUMENTIRANO OBJASNITI VAŠ IZBOR. OVO JE TAKOĐER JEDAN OBLIK VAŠEG JAVNOG NASTUPA (jer ćete ponuditi suvislo objašnjenje).

3. Planiranje: Izrada profila publike

Za svaki komunikacijski zadatak koji slijedi napišite kratke odgovore na tri pitanja: Tko su članovi publike? Kakav je opći stav publike prema mojoj temi? Što publika treba znati?

- a. Posljednja opomena prodavaču uređaja od strane proizvođača. Prodavač kasni s plaćanjem preuzetog uređaja 3 mjeseca. Opomena je poslana 10 dana prije pokretanja pravnih postupaka naplate.
- b. Oglas za pametne telefone.
- c. propagandni materijali koji će se ubaciti u poštanske sandučice svih stanara u kvartu, najavljujući snižene cijene za čišćenje ili popravke dimnjaka.
- d. Temeljem objavljenog natječaja u tjedniku „LIDER“, za posao web dizajnera, šaljete poslodavcu svoju pisanu formu o zainteresiranosti zajedno s vašim životopisom.
- e. Web stranica koja opisuje usluge koje nudi konzultantska tvrtka koja pomaže voditeljima računovodstva da se pridržavaju državnih propisa.

4. Pisanje: Komuniciranje s osjetljivošću („Suradljive fraze“ - poštivanje publike)

Zamijenite sljedeće fraze boljima:

- Vi to tvrdite
- Morate ažurirati
- Nije naša politika da
- Zanemarili ste
- U kojem tvrdite
- Žao nam je što ste nezadovoljni
- Niste uspjeli priložiti
- Tražimo da nam pošaljete
- Očigledno ste previdjeli naše uvjete
- Bili smo jako strpljivi
- Ne možemo razumjeti

5. Pisanje: Naglašavanje pozitivnog

Preoblikujte ove rečenice tako da budu pozitivne, a ne negativne:

- Niste ispunili svaki dio upitnika koji smo vam poslali.
- Jasno je da niste razumjeli pitanje. Vrlo je očito da činite sve što možete kako biste izbjegli svoju odgovornost za povrat svih mojih troškova.
- Morate razumjeti da korištenje kosilice bez pažljivog čitanja uputa znači vrlo vjerojatno da ćete oštetiti kosilicu ili se možda ozlijediti nepravilnim rukovanjem.
- Trebali ste shvatiti da će se vodeni kreveti tijekom zime smrznuti u negrijanim kućama. Stoga naše jamstvo ne pokriva oštećenje ventila i morate platiti naknadu za zamjenu ventila u iznosu od 9,50 eura (plus poštarina).

VAŽNO JE IZBJEĆI SVADLJIVOST, SAČUVATI SURADNIČKI ODNOS I SMANJITI BUDUĆU KOMUNIKACIJU NA MINIMUM, VEZANO ZA NEKI PRETHODNI UPIT KUPCA-KLIJENTA.

6. Pisanje: Korištenje nepristranog jezika

Prepišite svako od sljedećeg kako biste uklonili pristranost:

- Naš odjel ima pet od deset najboljih prodavača u tvrtki.
- Potrebna su mu invalidska kolica, ali ne dopušta da mu hendikep utječe na radni učinak.
- Pilot mora imati sposobnost da ostane miran pod pritiskom, a zatim mora biti istreniran da se nosi sa svakim problemom koji se pojavi.
- Renata Parsons, udana i majka tinejdžera, glavna je kandidatkinja za CEO.

OVE PISANE FORME ULAZE U PROSTOR LOŠE „RETORIČKE DIPLOMACIJE“. NAMETANJE „SVOJIH ISTINA“ KOJE SU „KOMUNIKACIJSKI OPTEREĆUJUĆE“ BITNO DJELUJE NA SURADNIČKE ODNOSI I OPTEREĆUJE SVAKU KOMUNIKACIJU S OKOLINOM KOJA IMA DRUGAČIJE STAVOVE.

7. Uređivanje radi sažetosti (duge riječi)

Pregledajte sljedeće rečenice koristeći kraće, jednostavnije riječi:

- Naš sustav za upravljanje starim sadržajem ponovno se pokazao neučinkovitim.
- Imperativ je da se povećanje plaća ukine prije nego što se akumulira neumjereni deficit.
- Među rukovoditeljima je bilo jednoglasno mišljenje da je njegovo ponašanje razlog za obavezni sastanak s direktorom osoblja tvrtke.
- Predstojeća likvidacija imovine poduzeća bila je razlog za likovanje među konkurentima poduzeća.
- Očekivanja predsjednika glede dividende dionica bila su naglašena prevagom dokaza da je tvrtka u dobrom financijskom stanju.

OSJETI SE ODREĐENA DOZA KOMUNIKACIJSKE AGRESIVNOSTI I MOGUĆEG OČAJA. SVAKAKO IZBJEKNITE RIJEČI POPUT (likovanje, njegovo ponašanje, neumjereni deficit...)

8. Revidiranje radi poboljšanja čitljivosti

Analizirajte prednosti i slabosti ove poruke, a zatim je revidirajte tako da slijedi smjernice:

Kao organizacija, Sjevernoameričko udruženje za osobni moto sportski marketing obvezalo se pomoći našim članovima—raznovrsnoj skupini koja se sastoji od trgovaca motociklima, terenskim vozilima, motornim sanjkama i osobnim plovilima—da postignu svoje poslovne ciljeve. Samim tim i naša organizacija, koja obično nastupa pod inicijalima – NAPMMA, ima sljedeće ciljeve. **Prvo**, nastojimo pomoći našim članovima u postizanju njihovih poslovnih ciljeva. **Drugo**, NAPMMA komunicira ("lobira") u lokalnim, državnim i nacionalnim vladinim agencijama i s njihovim čelnicima o pitanjima od važnosti za naše članove. I na kraju, educiramo motor-sportsku javnost, sadašnje vlasnike motornih vozila i potencijalne vlasnike spomenutih vozila, o sigurnom i ugodnom upravljanju njihovim vozilima.

NEKA PORUKA BUDE JASNA I KONCIZNA!

9. Primjeri učinkovite i neučinkovite poruke

Analizirajte prednosti i slabosti svake poruke, a zatim je revidirajte neučinkovitu poruku tako da slijedi smjernice za pisanje učinkovite poruke:

Primjer učinkovite poruke:

Dragi predstavnici službe za korisnike:

Možete li, molim vas, zamijeniti neispravan uređaj za snimanje i reprodukciju (Olympic Systems, Model PRS - 2) koji je GNC kupio 15. siječnja 2024.? Uređaj je prestao ispravno raditi ubrzo nakon što ga je moja asistentica instalirala na svoje računalo (HP Compaq....) te nam od tada uzrokuje probleme. **(Otvora se zahtjevom i odmah nastavlja s važnim detaljima)**

Uređaj smo odnijeli u ovlaštenu servisnu centar gdje su nas uvjerali da je problem bio samo u labavom spoju. Predstavnik servisa popravio je uređaj, ali u veljači smo ga opet morali nositi na popravak - još jedan labav spoj. **(Navodi detalje u središnjem dijelu poruke kako bi čitatelj mogao razumjeti zašto Saunders smatra da postoji problem)** U sljedeća tri mjeseca snimač je radio relativno dobro, iako je snimanje ponekad zahtijevalo previše vremena. Prije dva mjeseca, uređaj je ponovno prestao raditi. Još jednom predstavnik servisa okrivio je slab spoj i ponovno ga je popravio. Uređaj ponovno radi, ali povremeno proizvodi čudne zvukove i pretjerano dugo snima diskove. **(Navodi detaljnu povijest problema tako da čitatelj jasno može razumjeti njezine frustracije)**

Iako su popravci bili relativno mali i bili su pokriveni jednogodišnjim jamstvom, nismo zadovoljni uređajem. Željeli bismo ga zamijeniti za sličan model drugog proizvođača.

GNC posluje s vašom trgovinom već šest godina i radujemo se budućim kupovinama nakon što se ovaj problem uspješno razriješi. **(Naglašava (na miran i pristojan način) da GNC neće ništa drugo kupovati dok se ovaj problem ne riješi)** Molimo vaš odgovor do 01. travnja. **(Zahtijeva točno određenu aktivnost od čitatelja)**

Srdačno,

Jill Saunders

Nadglednica u računovodstvu

Primjer neučinkovite poruke:

Tvrtka General Nutrition Corporation posluje s Computer Time od kada sam se ja zaposlio prije šest godina. Vaša je zgrada tada bila manja i bila je smještena na križanju avenije Federal i 2. N.W. Naš kontrolor Jared Mallory bio je jedan od vaših prvih mušterija. Još se uvijek sjećam tog dana. To je bio najveći račun koji sam ikada napisao. Naravno, tijekom godina, navikao sam na ovako velike kupovine. **(Ne iznosi cilj pisma i odmah prelazi na nebitne detalje)**

Naš odjel sada broji 15 zaposlenika. Kako smo računovođe, naša računala moraju stalno raditi da bismo mogli obavljati svoj posao. Problem je u snimaču koji smo kupili mojoj pomoćnici Suzanne. **(Odgađa sve do drugog odlomka kako bi predstavio glavnu temu)** U tri mjeseca tri puta smo ga nosili na popravak u ovlaštenu servisnu centar, a Suzanne je bila vrlo pažljiva s uređajem i nije ga zlorabila. Nakon svih tih popravaka još uvijek ne radi dobro, a njoj je već dojadilo stalno ga nositi na servis i natrag. Zbog količine posla ove sezone, svi radimo prekovremene sate i nitko nema puno slobodnog vremena. **(Ne pruža detaljne informacije o problemu)**

Ovo je prvi puta da smo nešto vratili u vašu trgovinu i nadam se kako ćete se složiti da zaslužujemo da se prema nama bolje postupa. **(Nije specificirano što se točno očekuje od čitatelja)**

