



LOTZ

Laboratorij za
okoljske
tehnologije v
zgradbah

Izvajalec: ZAPS-LOTZ 2021

Tema: sklop 4, predavanje 7

Komuniciranje s strankami

Slavko Gabrovšek

Helena Kovač



Kaj je KOMUNICIRANJE

- latinsko: „**communicare**“ – posvetovanje, razpravljanje, spraševanje po nasvetu.
- izmenjava , posredovanje informacij, misli, mnenj, odnos s katerim izmenjujemo znanje
- komunikacija > sestavni del vsakdanjega življenja
- v poslovnem svetu > komuniciranje > **izjemen pomen** > večšina
- ni osnovnega recepta
- **doseganje zastavljenih ciljev**
 - > ciljnost > temeljna značilnost poslovnega komuniciranja
 - > nekomuniciranje je prav tako oblika komuniciranja:
„tudi molk je lahko precej zgovoren“



<http://sl.wikipedia.org/wiki/Komuniciranje>

<http://splet-stari.fnm.uni-mb.si/pedagoska/didgradiva/nastopi/didrac2/00/2/komuniciranje.htm#komuniciranje>

http://sl.wikipedia.org/wiki/Poslovni_bonton



Pomen in proces komuniciranja >

- > živimo v obdobju informacijske tehnologije
- > vse več komuniciramo preko elektronske pošte in interneta
- > ko gre za odločitve, ima osebni kontakt prevladujoč pomen

> v poslovnem komuniciranju je oseben nastop odločujoč:

- nastop
- obleka
- mimika
- gestikuliranje, glas, izbor besed
- argumenti

7 zlatih ključev dobrega sporazumevanja

- 1 Ne začnimo pogovora, dokler ne vemo, kaj bi radi povedali.
- 2 Govorimo jasno in se izogibajmo dvournim besedam.
- 3 V pogovoru uporabljajmo dejstva in čustva.
- 4 Poslušajmo sogovornika, spremljamo neverbalno komunikacijo
- 5 Ne oddaljujmo se od bistvene vsebine pogovora.
- 6 Prepričajmo se, ali nas je sogovornik pravilno razumel.
- 7 Bodimo pripravljeni dodatno razložiti svoje misli.



Celotno gradivo je na voljo udeležencem usposabljanja na spletni strani

The image displays two screenshots of a web application interface, likely for a training program. The top screenshot shows a navigation bar with tabs labeled A1/A2, B1/B2, C, D, E, F, and G. The 'G' tab is highlighted, and a red circle around the 'gradivo za udeležence usposabljanja' link in the navigation bar indicates that the training material is available. The bottom screenshot shows the same interface with the 'G' tab selected, displaying a list of training modules on the left and a list of training materials on the right. The 'gradivo za udeležence usposabljanja' link is also highlighted in the bottom navigation bar.

Navigation Bar (Top Screenshot):

- A1|A2
- B1|B2
- C
- D
- E
- F
- G

Navigation Bar (Bottom Screenshot):

- A1|A2
- B1|B2
- C
- D
- E
- F
- G

Content Area (Top Screenshot):

- domov
- kaj je EI stavbe?
- najbolj pogosta vprašanja
- potek usposabljanja
- gradivo
- o predavateljih
- gradivo za udeležence usposabljanja (highlighted)

Content Area (Bottom Screenshot):

- domov
- kaj je EI stavbe?
- najbolj pogosta vprašanja
- potek usposabljanja
- gradivo
- o predavateljih
- gradivo za udeležence usposabljanja (highlighted)

Training Modules (Left Column, Bottom Screenshot):

1. sklop
Predpisi v zvezi z energetskimi izkaznicami
2. sklop
Določanje energetskih karakteristik stavb
3. sklop
Ukrepi za povečanje energetske učinkovitosti
4. sklop
Potek izvedbe pregleda stavbe za izdelavo energetske izkaznice
5. sklop
Praktična izvedba izdelave in izdaje energetske izkaznice

Training Materials (Right Column, Bottom Screenshot):

- 1.1. EU zakonodaja
- 1.2. Predpisi, ki urejajo projektiranje stavb
- 1.3. Predpisi, ki urejajo izdelavo in izdajo energetske izkaznice

Footer (Bottom Screenshot):

Vstop z geslom