tu tražiti potvrdu svoga mišljenja, sve dobre stvari će gurnuti u podsvijest i prijeći će preko njih, dok će sve negativne odmah uočiti i duboko unutra reći pobjedničku rečenicu: *Znao/la sam!*

Nevjerojatna je činjenica kako ljudi ovo uopće ne mogu niti racionalno objasniti, već jednostavno tvrde kako im je netko na prvu nesimpatičan i kako se to u daljnjoj komunikaciji uvijek pokaže točnim. Imajući ovo na umu, moramo razumjeti kako su prvih 15 sekundi presudni i moramo ih iskoristiti na najbolji mogući način. Kako? Ovo nije nuklearna fizika, no postoji nekoliko pravila koja će nam otvoriti vrata pozitivne, daljnje komunikacije. Naravno, na prvom mjestu je pojava koja je izmakla s naših ulica, utekla iz naših trgovina i nestala s naših političkih skupova. To je svakako osmijeh. Iskreni, ne namješteni, onaj koji donosi vedrinu u tminu stresnog poslovnog dana. To je onaj osmijeh koji će ostati u pamćenju poslovnog partnera čak i nekoliko dana kasnije. Teško ga je imati danas kada nas sa svih strana gledaju smrknuta lica učitelja, televizijskih voditelja i zacementirana lica političara za koje je osmjeh nešto potpuno strano, nešto kiselo i sporedno, nešto što će narušiti njihovu ozbiljnost i kredibilitet.

Osmijeh: lijek za sve !

Nevjerojatno je kako smo izgnali osmijeh iz naših privatnih i poslovnih života, inzistirajući na ozbiljnosti i profesionalnosti u kojoj nema mjesta grešci. A čak i kada griješimo, što je normalno i ljudski, osmijeh je taj koji će tu grešku umanjiti i u većini slučajeva i potpuno izbrisati. On je presudan kod prvog kontakta i prva obveza poslovnog bontona. Druga, vrlo važna stvar pri prvom kontaktu je izostanak dugotrajnog monologa s naše strane u kojem partneru brzim riječima želimo iznijeti sve prednosti koje će imati ako se odluči na poslovnu suradnju s nama. Nakon pet minuta predstave, izgubit ćemo gledatelja i dobiti neizbrisivi žig dosadnjakovića kojemu će vrata uvijek ostati zatvorena. Prva rečenica nikada ne smije biti duža od deset riječi kojima uvijek moramo izraziti zahvalnost osobi koja nas je primila na sastanak. *Hvala Vam što ste odvojili vrijeme za mene g. Šimiću! Zadovoljstvo je upoznati vas gospođo Matić!* Mala napomena u cijeloj priči je kako u novom bontonu više nema gospođica, pa nećete pogriješiti čak niti kada mlađoj, ženskoj osobi date ovaj pridjev. Naravno, uz osmijeh i ove riječi, mora ići ugodno oblačenje i pristojan izgled, ne naglašeno oblačenje i isticanje poznatih marki koje može biti kontraproduktivno i naravno, gledanje u oči. Ne fiksiranje kao da ćete napraviti dvije rupe u očima sugovornika i slomiti ga čvrstinom svog neprikosnovenog karaktera, već iskreni, prijazni pogled koji će reći: *u mene možeš imati povjerenja*. Jer koja je osnovna zadaća lijepog ponašanja, pogotovo kod prvog, presudnog susreta? To je upravo izgradnja povjerenja koje je u današnjim vremenima ozbiljno narušeno, a o čemu ćemo govoriti u drugom dijelu teksta.

Svi prvi kontakt shvaćaju olako, iako se svi jako dobro sjećamo prvog razreda srednje škole u kojem smo duboko unutra osjećali onu neugodnu nelagodu koja dolazi od podsvjesne misli: *joj ovdje nikoga ne poznam, kakav ću ostaviti dojam, hoću li ispasti pametan ili glup?* Ista stvar ponavlja se i na konferencijama, predavanjima, koktelima i što je najvažnije, poslovnim sastancima. I dan danas, u nama čuči dijete koje je svjesno od kolike je važnosti uspješan, prvi kontakt! Što je s prvim kontaktom u virtualnom svijetu, kako tamo njime otvoriti zatvorena vata? Pisali mi *mail*, poruku na društvenoj mreži ili poruku na *chatu*, pravilo je uvijek isto. *KISS! Keep it short and simple*!

Ako partneru napišete dramu u tri čina u prvom kontaktu, nikada vam se više neće javiti, dok će vas u najboljem slučaju, dobronamjeran poslovnjak obavijestiti kako vaš *mail* zbog duljine nije niti pogledao, te će vas uputiti da budete kraći. Gramatička točnost je išto što i lijepo izgovorena riječ, pogotovo danas, gdje 90% prvog susreta ostvarujemo poslovnom korespondencijom. Kratko iznijeti svoje pozdrave, uvijek prva rečenica mora izražavati zahvalnost, a onda ukratko i ideje za organizaciju poslovnog sastanka ili nekog drugog kontakta. Kratko i jasno!

Poslovna kultura

Nevjerojatna je činjenica na koliko poslovne nekulture nailazimo danas u poslovnim odnosima na našem malom tržištu koje je nedovoljno za bilo kakav ozbiljniji iskorak. Zamislite tek kako nas percipiraju na stranim tržištima. Što je osnova poslovne kulture? Ona jedna rečenica koja i danas vrijedi na londonskoj burzi koju je utemeljila **kraljica Elizabeta I.** samo dvije godine prije seljačke bune na našim prostorima, davne 1571. Moja riječ je moja obveza! Upravo je ovo temelj izgradnje povjerenja. Na ovim prostorima, kao da se natječemo što brže prekršiti poslovno obećanje, izbjeći već dogovoreni posao, otkazati zakazani sastanak, ne nazvati iako smo to obećali ili nikada ne odgovoriti na *mail* koji smo primili. Izgovor je uvijek isti: bilo je jako puno posla! No, zaboravljamo činjenicu kako je izgradnja povjerenja upravo prvi i jedini posao koji trebamo učiniti. Kako se povjerenje, baš kao i prijateljstvo, grade dugo i mukotrpno i kako ih i najmanja greška u ponašanju može nepovratno narušiti! Držanje dane riječi osnovno je pravilo poslovnog bontona, jednako kao i točnost, ugodna komunikacija i brzo odgovaranje na bilo koji oblik poruke, bio on verbalni, pismeni ili virtualni. Točnost govori puno o našoj osobnoj organiziranosti i poštovanju koje iskazujemo prema vremenu poslovnog partnera koje je odvojio za nas. Prema vremenu svakog čovjeka, čak i onog čiji nam poslovni kontakt ne treba. Puno je pristojnije odmah na početku reći ne, nego zavlačiti osobu konstantnim obećanjima o kontaktu i eventulanoj suradnji. Poslovna kultura *rak je rana* naših poslovnih sustava i ako ju nismo u stanju primijeniti na našim prostorima, zamislite kako ćemo to učiniti na tržištima dugih tradicija na koja se tako željno želimo probiti.

Bez ova dva navedena postulata lijepog ponašanja, naš će put do uspješnosti biti gorak i trnovit. *Moramo se mijenjati*! ■

10-68 PS_143.indd 19 26.04.2017. 8:42:50