

**SEMINARSKI RAD**  
**IZ PREDMETA “ODNOSI S JAVNOŠĆU”**

**NAZIV SEMINARSKOG RADA:**  
**ODNOSI SA MEDIJIMA KAO DIO ODNOSA S JAVNOŠĆU**

**Student:**  
**mr.**

**Mentor:**

**Broj indeksa:**

**Ocjena: 5 6 7 8 9 10**

## 1. UVOD

Da li smo primorani da se bacakemo sa bijesnim, neučtivim, dosadnim, agresivnim ili emocijama obuzetim ljudima? Da li kući da dolazimo pod stresom, jer smo cijelog dana imali posla sa upravo takvim osobama? Ako je tako, možda ćemo, ako se dovoljno edukujemo i naučimo kako da riješimo ovaj problem, da kontrolišemo svoje raspoloženje, tako što nećemo dozvoljavati drugima da na nas prenose svoja neprijatna osjećanja. Naučimo kako da kontrolišemo vlastitu ljutnju i stres i steknemo psihološka znanja tako što ćemo poboljšati svoje umijeće postupanja sa ljudima.

U biznisu (pogotovo onim vrstama biznisa koji se bave pružanjem usluga) polako se uči da je važno imati službenike koji su u stanju da izađu na kraj sa svim mogućim tipovima nezgodnih ljudi i situacija. Za takvim službenicima vlada velika potražnja.

Nezgodni ljudi su oni koji pokušavaju da nas:

- Natjeraju da izgubimo hladnokrvnost;
- Primoraju da radimo stvari koje ne želimo;
- Spriječe da radimo ono što želimo ili moramo;
- Primjenom prinude, manipulacije ili drugih nepoštenih metoda natjeraju da osjećamo krivicu ako se ne povinujemo njihovim željama;
- Navedu da osjetimo anksioznost, uznemirenost, frustraciju, gnev, depresiju, ljubomoru, inferiornost, poraz ili neko drugo neprijatno osjećanje;
- Tjeraju da radimo i njihov dio posla.

## 2. KAKO IZAĆI NA KRAJ SA NEZGODNIM KLIJENTIMA

Za neke od nas, najproblematičniji ljudi i oni koji nas najviše razbjesne jesu klijenti i mušterije. Kompanije obično zabranjuju svojim službenicima da istom mjerom uzvraćaju na neprijatno ponašanje klijenata. Rezultat su često službenici puni frustracije i stresova.

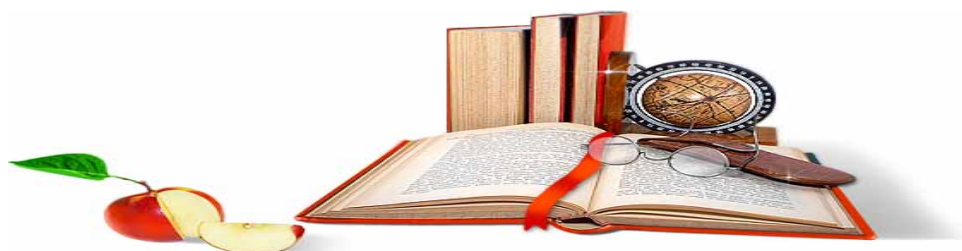
Oni koji rade u prvim redovima, i predstavljaju svoju kompaniju, podložni su gubljenju hladnokrvnosti. To je naročito slučaj onda kada su primorani da se telefonom ili lično raspravljaju sa ljutitim ili nezadovoljnim klijentima. Klijenti koji imaju problema umeju da budu razdražljivi, neučtivi, nestrpljivi, uporni, emocionalni ili agresivni. Često se odlučuju da svoj gnjev iskale na predstavniku kompanije. Kako ćemo se poslije toga osjećati, zavisi od načina na koji postupimo u vezi sa njihovim problemom. Neki klijenti cijene ljubaznost službenika koji predstavlja kompaniju, kojom je praćeno pružanje usluga. Jedna od stvari koje zaposleni katkada zaboravljaju jeste da je „mušterija uvijek u pravu.“ Na nesreću, mnogi ljudi rade u nekoj uslužnoj djelatnosti samo zato što se tu našlo slobodno radno mjesto, a ne pitaju se „da li ja volim da uslužujem ljude? Da li mi je stalo da im dan poslije susreta sa mnom bude ljepši?“ Ako je odgovor ne – bolje da napuste taj posao. Način usluživanja klijenta nije važan samo onima u prodavnicama i restoranima. Sve organizacije koje postoje u društvu moraju da uslužuju klijente na primjeren način. Neučtivost, nestrpljivost i bezosjećajnost se ni u čemu ne slažu s dobrom, profesionalnom trgovinom. Ipak, trgovci i pored toga, iz najrazličitijih razloga, ispoljavaju mnoge od ovih negativnih karakteristika.

Neljubaznost, nepoštovanje, ravnodušnost, spora usluga, nepoznavanje usluga koje kompanija pruža, greške i neprijatno ponašanje odbijaju klijente i ostavljaju loš utisak. Na taj

**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://WWW.MATURSKI.NET) ----**

**BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST  
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA  
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.**

**[WWW.SEMINARSKIRAD.ORG](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
[WWW.MAGISTARSKI.COM](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)  
[WWW.MATURSKIRADOVI.NET](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)**



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO **SEMINARSKI**, **DIPLOMSKI** ILI **MATURSKI** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **BAZI** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **IZRADA RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** ILI NA

**[maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**