



Źródło: <http://pl.fotolia.com/>

KURS

Elementy pracy biurowej w logistyce

MODUŁ

Organizacja spotkań służbowych

## 6 Organizacja spotkań służbowych

### 6.1 Wprowadzenie



*Rysunek 6.1 Spotkanie służbowe*

Źródło: <http://pl.fotolia.com/id/53921830>

Spotkania biznesowe są nieodłącznym elementem pracy każdej z firm. Stanowią jedną z ważniejszych form komunikacji interpersonalnej. Różnią się jednak od spotkań prywatnych stopniem sformalizowania i wytyczonymi celami. Używając terminu spotkanie biznesowe, mamy na myśli zaplanowane, przewidziane w określonym miejscu i czasie kontakty przynajmniej dwóch stron, które reprezentują swoje interesy i dążą do osiągnięcia zaplanowanego celu.

**Organizacja spotkań służbowych** – to proces planowania i realizowania w określonym miejscu i czasie spotkania przynajmniej dwóch stron – podmiotów, które reprezentują swoje interesy, a zatem mają na celu osiągnięcie zaplanowanego celu – realizację transakcji. Cel biznesowy – to rezultat spotkania. Może być materialny (tj. zakup, sprzedaż, obrót gotówkowy) i niematerialny (np. wspólne działania promocyjne, patronat medialny)<sup>1</sup>.

Spotkania takie organizuje się zazwyczaj w biurze, restauracji lub sali konferencyjnej.

<sup>1</sup> Szykuła S., Organizacja spotkań służbowych, 2010

Spotkania służbowe oprócz wymiany informacji między większą liczbą osób spełnia również funkcję komunikacji i edukacji. Istnieją różne cele organizowania zebrań:

- **rozwiązywanie problemów** – najbardziej skomplikowane problemy firmy są zwykle udziałem wielu wydziałów, a ich rozwiązywanie wymaga dopuszczenia do głosu specjalistów z różnych dziedzin;
- **podejmowanie decyzji** – przychodzi taka chwila, kiedy właściwy organ firmy, np. zarząd lub komisja, musi się zebrać po to, aby rozważyć warianty działania i podjąć wiążącą decyzję w sprawie przyszłych działań;
- **autopsja szkód** albo **mądry Polak po szkodzie** – najlepsze firmy doskonale zdają sobie sprawę z tego, jak wiele się można nauczyć na własnych błędach. Gwarancją przyszłych sukcesów jest szczegółowa analiza sytuacji i zdarzeń, które doprowadziły do osiągnięcia pożądanых wyników lub zakończyły się niepowodzeniem czy wręcz klęską;
- **praca twórcza** lub **burza mózgów** – aby dotrzymać kroku dynamicznym zmianom we współczesnym świecie, wyprzedzając przy tym konkurencję, nowoczesne firmy muszą stale tworzyć nowe produkty i usługi oraz modyfikować sposoby ich prezentacji. Zebrania są doskonałym forum, na którym twórcy nowych pomysłów mogą nie tylko je przedstawić, lecz także poddać konstruktywnie krytycznej ocenie. Zebranie nie musi służyć wyłącznie, jako forum ścierania się poglądów jego uczestników. Można je z równym powodzeniem wykorzystać do jednoosobowego przekazywania informacji. Aby jednak zachować odpowiednią formę zebrania, a przede wszystkim nie tracić czasu, należy przestrzegać zasad dotyczących zebrania nazywanego „odprawą”;
- **omówienie postępu prac** – niektóre sprawy wymagają omawiania w regularnych odstępach czasu, np. w trakcie wykonywania konkretnego projektu. Zebrania odbywają się wówczas regularnie, a ich uczestnikami są członkowie zespołu lub komisji projektowej. Celem takich zebrań jest poinformowanie całego zespołu o postępie prac poszczególnych sekcji;
- **wyborcze** – jeżeli zachodzi konieczność, wybrania nowych władz, np. zarządu lub komisji<sup>2</sup>.

## 6.2 Plan spotkania służbowego

Spotkania biznesowe mogą być organizowane wewnątrz firmy. Służą wówczas do wymiany opinii, wzajemnego poznania się pracowników czy też rozwiązywania trudnych problemów. Celem spotkań o charakterze zewnętrznym, na które zapraszamy klientów, przedstawicieli firm, zarówno krajowych, jak i zagranicznych, jest nawiązywanie cennych kontaktów biznesowych. Od ich przebiegu zależy czy firma podpisze ważny kontrakt, zlecenie itd. Dlatego tak ważne jest, aby być do nich dobrze przygotowanym. Zarówno, gdy jesteśmy organizatorem takiego spotkania, jak i jego uczestnikiem.

<sup>2</sup> [http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik\\_administracji\\_343\[01\]\\_Z3.05\\_u.pdf](http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik_administracji_343[01]_Z3.05_u.pdf)

Sposób przeprowadzenia spotkania biznesowego może zaważyć na losach całej firmy. Osiągnięcie zaplanowanych celów biznesowych nie jest zadaniem łatwym, dlatego powinniśmy się do niego starannie przygotować. Opracowanie planu takiego spotkania wymaga od organizatora dużej wiedzy i doświadczenia, warto, więc skorzystać z już istniejących publikacji, chociażby z porad zawartych w tym artykule. Oto, jak krok po kroku należy zabrać się za organizację spotkania biznesowego:

W pierwszej kolejności **zdefiniuj cel spotkania**. Zastanów się, co chcesz osiągnąć? Zaprezentować firmę, przeprowadzić negocjacje, zintegrować pracowników, a może poznać partnera i przedstawić mu swoją ofertę?

Odpowiedź na to pytanie pomoże Ci w określeniu, **jaką formę powinno przybrać nasze spotkanie**. Możliwości jest wiele. Ustal, czy ma się ono odbyć w firmie, czy raczej będzie to spotkanie zewnętrzne. **Zastanów się nad jego postacią** – czy będzie to spotkanie wstępne, mające za zadanie jedynie poznanie partnera, czy już projektowe; czy ma charakter integracyjny, czy przybierze formę negocjacji. Czy będą to warsztaty, konferencja?

#### **Typowy porządek zebrania obejmuje:**

- otwarcie obrad i ewentualny wybór przewodniczącego;
- przyjęcie protokołu poprzedniego zebrania;
- sprawozdanie z wykonania uchwał, postanowień i wniosków;
- wypowiedzi wprowadzające do dyskusji;
- dyskusja;
- podsumowanie dyskusji i ewentualne podjęcie uchwał;
- wolne wnioski;
- zamknięcie obrad.

**Dokładnie zaplanuj listę gości.** Niezbędne będą ich dane kontaktowe, które przydadzą Ci się później do wysłania zaproszeń oraz potwierdzenia obecności.

**Zbierz informacje o uczestnikach spotkania** (zajmowane stanowisko, preferencje żywieniowe, upodobania). Pozwoli to zapobiec ewentualnym nieprzyjemnościom, np. w momencie, gdy okaże się, że menu, które wybierzesz, kompletnie nie pasuje gościom, którzy są wegetarianami.

**Zaplanuj dokładnie budżet.** Oszacuj wstępne koszty, sprawdź dostępne fundusze. Postaraj się zminimalizować wydatki związane z organizacją takiego wydarzenia poprzez wyszukiwanie najekonomiczniejszych rozwiązań. Wiedząc, jaką kwotę możesz przeznaczyć na spotkanie biznesowe, znacznie łatwiej będzie Ci zaplanować jego pozostałe elementy.

**Wybierz miejsce spotkania.** Może się ono odbyć w restauracji, kawiarni, w gabinecie szefa czy w sali konferencyjnej. Wybór zależy od charakteru spotkania (formalne czy mniej oficjalne), a także od liczby osób, które się na nim pojawiają. Ustalając miejsce, weź pod uwagę między innymi estetykę wnętrza, wielkość sali, ilość krzeseł, menu, klimatyzację. Sprawdź, czy lokal udostępnia odpowiednią ilość miejsc



parkingowych. W przypadku szkolenia czy konferencji należy również zadbać o odpowiednie wyposażenie – projektor, mikrofon, rzutnik multimedialny, dostęp do Internetu, komputer itd.

**Ustal termin spotkania i zarezerwuj salę.** Im szybciej tego dokonasz, tym lepiej. W okresie, gdy konferencje odbywają się z większym nasileniem, należy zająć się tym już ok. 2 miesiące wcześniej.

**Przydziel zadania** – ustal, które osoby będą odpowiedzialne za poszczególne czynności, np. kto zajmie się wykonywaniem zaproszeń. Jeśli zadań jest zbyt wiele, możesz część z nich zlecić firmie zewnętrznej.

**Ustal harmonogram spotkania.** Nie wystarczy określenie godziny rozpoczęcia, przerw i zakończenia. Harmonogram musi zakładać odpowiednią ilość czasu na każdy punkt spotkania. Pamiętajmy! Spotkanie nie powinno być zbyt długie, aby nie zanudzić uczestników.

**Zaplanuj kolejność omawianych kwestii.** Jeśli w pierwszych minutach spotkania poruszymy zbyt trudne problemy, dyskusja może utknąć w martwym punkcie i porozumienie nie będzie możliwe. Dlatego warto pokusić się o opracowanie scenariusza spotkania biznesowego, a także przewidzieć hipotetyczne pytania i zarzuty, z którymi wyjdzie do nas rozmówca i przygotować się do odpowiedzi na nie.

**Zadbaj o odpowiednie zaproszenie gości** – możesz tego dokonać w formie pisemnej, tworząc specjalne zaproszenia, bądź telefonicznie. Jeśli uczestnikami spotkania będą osoby spoza naszej firmy, w dobrym tonie jest poinformowanie ich o spotkaniu 2 tygodnie wcześniej. Poproś o potwierdzenie udziału.

Zaproszenie powinno zawierać następujące informacje:

- kto zaprasza;
- kogo zaprasza;
- określenie formy spotkania;
- temat;
- miejsce i czas spotkania;
- porządek dzienny lub program.

**Ustal menu** (posiłki, poczęstunki, napoje, alkohol). Tu przydać Ci się mogą wcześniej uzyskane informacje na temat gości i ich preferencji żywieniowych.

**Przygotuj materiały dla gości**, np. harmonogram, spis poruszanych tematów, materiały pomocnicze. Bardzo miłym akcentem będzie przygotowanie firmowego podarunku na zakończenie spotkania (kalendarz, notes, długopis), nawiązującego do jego tematyki<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> <http://www.kocham-biuro.pl/wiedza/spotkania-i-zebrania/66-przygotowanie-i-obsluga-spotkan-biznesowych>

## 6.3 Rodzaje spotkań służbowych<sup>4</sup>

### Rodzaje spotkań służbowych

Ze względu na różnorodność omawianych na zebraniu spraw możemy wymienić następujące typy zebrań:

- **odprawa** – stosunkowo często zwoływane krótkie zebranie dla małego grona osób, którym przełożony przekazuje pilne informacje i polecenia do szybkiej realizacji (np. cotygodniowa odprawa u dyrektora);
- **narada** – zebranie pracowników komórki organizacyjnej w celu przedyskutowania aktualnych problemów i ustalenia środków realizacji;
- **posiedzenie** – obejmuje dłuższy odcinek czasu. Poświęcone jest konkretnym sprawom i obejmuje dyskusję (np. posiedzenie Rady Pedagogicznej na temat klasyfikacji semestralnej uczniów);
- **seminarium** – zebranie mające charakter szkolenia poświęcone określone mu tematowi, trwające kilka godzin lub kilka dni;
- **zgromadzenia** – odbywają się rzadziej niż zebrania, zwykle kilka razy w ciągu roku. Dotyczą ważniejszych spraw i zwykle podejmowane są na nich kolegialne decyzje, obowiązek ich zorganizowania wynika z przepisów (np. walne zgromadzenie akcjonariuszy spółki w celu zatwierdzenia rocznego sprawozdania finansowego i podziału zysku);
- **konferencja** – zebranie przedstawicieli nauki w celu wymiany poglądów, może mieć wymiar międzynarodowy, trwa kilka dni (np. sympozjum lekarzy na temat nowych metod leczenia chorób serca);
- **kongres** – określenie najwyższego organu partii politycznej lub zgromadzenie naukowców, polityków lub specjalistów określonej dziedziny. Może trwać kilka dni;
- **zjazd** – np. partii politycznej, przedstawicieli licznej grupy zawodowej, organizowany rzadko, np. raz na 5 lat<sup>5</sup>.

#### 6.3.1 Organizacja spotkań w gabinecie szefa

Czynności, o których musisz pamiętać przed organizacją spotkania biznesowego w gabinecie szefa:

- potwierdzenie listy gości (najlepiej tydzień przed spotkaniem);
- przyjdzie do biura przed spotkaniem, co najmniej godzinę wcześniej i sprawdzenie, czy wszystko jest, jak należy, czy niczego nie brakuje;
- wyznaczenie osoby, która przywita gości przy samym wejściu, a po zakończeniu spotkania odprowadzi ich do szatni;

<sup>4</sup> [http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik\\_administracji\\_343\[01\]\\_Z3.05\\_u.pdf](http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik_administracji_343[01]_Z3.05_u.pdf)

<sup>5</sup> [http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik\\_administracji\\_343\[01\]\\_Z3.05\\_u.pdf](http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik_administracji_343[01]_Z3.05_u.pdf)

- przygotowanie materiałów merytorycznych dla gości;
- przygotowanie przyborów do pisanja;
- usadzenie gości po jednej stronie, a po drugiej gospodarzy;
- przygotowanie na stole wody mineralnej (najlepiej niegazowanej, podanej w niewielkich szklanych butelkach, wraz ze szklankami do wody i otwieraczem);
- umieszczenie świeżych kwiatów w gabinecie – unikajmy kwiatów o intensywnym zapachu, najlepiej niskie i stojące z boku lub na środku stołu, tak aby nie utrudniały rozmowy i nie zasłaniały twarzy rozmówców. Najmniej kłopotliwe (niebrudzące, nieuczulające) będą, np. tulipany, lilie, róże;
- kawa, herbata podane w termosach z oznaczeniami; napoje, takie jak sok, czy woda powinny być serwowane w dzbankach (szklanych) najlepiej w oddzielnym pomieszczeniu lub (jeżeli nie ma takiej możliwości) na stoliku z boku;
- podanie kanapek i innych przekąsek w czasie przerwy, zamówienie posiłku w sprawdzonej firmie cateringowej (idealna firma cateringowa oferuje różnorodność potraw oraz uwzględnia preferencje żywieniowe, takie jak np. narodowość).

### 6.3.2 Spotkanie służbowe w sali konferencyjnej<sup>6</sup>

Zapoznaj się z videocastem pt. „Spotkanie służbowe w sali konferencyjnej”.

#### Najczęściej wykorzystywany sprzęt to:

- projektor multimedialny – urządzenie optyczne służące do powiększonych obrazów na ekranie;
- ekran – przeznaczony jest do prezentacji obrazów z projektora lub rzutnika. W zależności od zastosowania mogą być rozwijane elektrycznie lub ręcznie ekrany ramowe, lub przenoszone na statywie;
- rzutnik – to aparat projekcyjny dostosowany do wyświetlania pojedynczych obrazów: diapoztywów, slajdów;
- wizualizer – to miniaturowa kamera na wysięgniku w zależności od opcji (z górnym, dolnym i bocznym) podświetleniem, która po podłączeniu do projektora lub monitora umożliwia pokaz druków i małych form przestrzennych, zastępując w ten sposób tradycyjne rzutniki;
- komputer z dostępem do Internetu;
- magnetowid, telewizor;
- nagłośnienie sali – mikrofony stacjonarne i przenośne;
- tablica magnetyczna;
- stojaki z arkuszami papieru (flip charts), mazaki.

<sup>6</sup> Füchsel H., Sekretariat, czyli centrum informacyjne firmy, Poltext, Warszawa 2004

## Oto kilka wskazówek

Schemat przebiegu spotkania:

- otwarcie zebrania – przywitanie gości przez moderatora spotkania;
- ustalenie zasad prowadzenia rozmów (kolejność wystąpień, udzielanie głosu etc.), przedstawienie prelegentów oraz harmonogramu spotkania;
- dyskusja;
- przerwy;
- zakończenie;
- przekazanie uczestnikom materiałów (dot. podsumowania spotkania, szczegółów omawianego projektu, informacji o firmie), miłym akcentem będzie także wręczenie drobnych, eleganckich upominków nawiązujących do tematyki spotkania;
- podziękowanie za przybycie.

### 6.4 **Savoir-vivre podczas spotkań służbowych**

Zapoznaj się z audiocastem pt. „Savoir-vivre podczas spotkań służbowych”.

### 6.5 **Zaproszenie na zebranie**

Aby zawiadomić wszystkich uczestników o spotkaniu, należy wysłać do nich zaproszenie, pismo informujące lub zawiadomienie. Zaproszenie powinno być tak zredagowane, aby przekazać konkretne informacje i jednocześnie dzięki ciekawej szacie graficznej zachęcić do udziału w spotkaniu. Powinno zawierać: kto zaprasza, kogo (można zostawić wolne miejsce na wpisanie nazwiska), kiedy, na co, gdzie oraz informacje dodatkowe, tj.: prośba o potwierdzenie przybycia, gdzie można uzyskać dodatkowe informacje. Bardziej eleganckie zaproszenie opracowuje się w formie kart składających się z dwóch do czterech stron.

- strona zawiera napis „Zaproszenie”, logo firmy i jej nazwę;
- strona przeznaczona jest na program zebrania;
- strona zawiera informacje: kto zaprasza, kogo, na co (rodzaj i temat zebrania), termin i miejsce zebrania;
- strona może zawierać dokładny adres organizatora, informacje o tym, jak dojechać na zebranie, ewentualnie dopisek, kto udziela szczegółowych informacji i prośba o potwierdzenie udziału.

Pismo informujące i zawiadomienie są pismami sporządzonymi na blankiecie korespondencyjnym. Niekiedy przepisy prawne wymagają sporządzenia zawiadomienia w formie ogłoszenia prasowego, jak to ma miejsce w przypadku zawiadomienia o walnym zgromadzeniu akcjonariuszy.



**KONFERENCJA**  
**pt. „Work-life balance w biznesie”**

**PROGRAM:**

|               |   |
|---------------|---|
| 14:00 – 14:15 | Rejestracja uczestników   |
| 14:15 – 14:30 | Główne cele PKPP Lewiatan<br>na rok 2013 - <i>dr Henryka Bochniarz,</i><br><i>Prezydent PKPP Lewiatan</i>   |
| 14:30 – 15:00 | Prezentacja projektu „Godna praca<br>kluczem do sukcesu firmy”  |
| 15:00 – 15:35 | Godna praca i dialog społeczny<br>w Norwegii - <i>Henrik Munthe,</i><br><i>Reprezentant Norweskiego Związku</i><br><i>Przedsiębiorców (NHO),</i><br><i>Partner Projektu</i> |
| 15:35 – 16:30 | Obiad/ udzielanie wywiadów dla<br>prasy i radia   |
| 16:30 – 17:30 | Work-life balance w biznesie<br>– <i>Katarzyna Skoczek, Ekspert</i><br><i>w dziedzinie work-life balance</i><br><i>i psychologii biznesu</i>                                |
| 17:30 – 17:45 | Przerwa kawowa  |
| 17:45 – 18:15 | Dialog społeczny, społeczna<br>odpowiedzialność biznesu i work-<br>life balance - <i>Dariusz Jodłowski</i><br><i>Prezes Zarządu ZPPL Lewiatan</i>                           |

Prosimy o potwierdzenie udziału  
w Konferencji do dnia 03.02.2013r.

Kontakt:

Tel. 81 532 43 33

e-mail: [biuro@prywatni.lublin.pl](mailto:biuro@prywatni.lublin.pl)

**ZPPL LEWIATAN**

ma zaszczyt zaprosić  
na

**KONFERENCJĘ**

**pt. „Work-life balance w biznesie”**

6 Luty 2013 r., godzina 14:00

**Hotel Europa, Lublin**

ul. Krakowskie Przedmieście 29

Konferencja pt. „Work-life balance w biznesie” jest wydarzeniem otwierającym projekt pt. „Godna praca kluczem do sukcesu firmy” finansowany z Funduszy Norweskich, Fundusz na rzecz godnej pracy i dialogu społecznego

Lider:  **LEWIATAN**

Partner:  **Næringslivet**  
**Hovedorganisasjon**  
**NHO**

 **norway**  
**grants**

 **INNOVATION**  
**NORWAY**

*Rysunek 6.2 Przykładowe zaproszenie*

Źródło: [http://konfederacjalewiatan.pl/kalendarium/2013/1/1/konferencja\\_worklife\\_balance\\_w\\_biznesie](http://konfederacjalewiatan.pl/kalendarium/2013/1/1/konferencja_worklife_balance_w_biznesie)

Zaproszenie powinno być wysyłane, o ile nie ma innych uwarunkowań, na 2 tygodnie przed terminem.

**Materiały informacyjne**

Każdy z uczestników zebrania powinien otrzymać, łącznie z zaproszeniem, materiały informacyjne, do których należą: tezy wykładów, pisma intencyjne, szczegółowy program zebrania, druki i referaty. Wręczenie uczestnikom materiałów w czasie zebrania uniemożliwia im zapoznanie się z nimi, co wyklucza lub ogranicza ich udział w dyskusji. Żle to także świadczy o umiejętnościach w zakresie organizacji osoby przygotowującej zebranie.

## Prowadzenie zebrania

- spotkanie rozpoczynamy punktualnie, o wyznaczonej godzinie. Upewni to uczestników, że spotkanie będzie przebiegało zgodnie z ustalonym wcześniej porządkiem;
- po przywitaniu uczestników prowadzący zebranie powinien przedstawić poszczególnych uczestników zebrania, chyba że nie jest to pierwsze zebranie w takim składzie osobowym. W przypadku spotkań powyżej 20 osób sprawę doskonale rozwiązują plakietki z nazwiskiem, rozdawane uczestnikom przed wejściem na salę konferencyjną;
- prowadzący krótko omawia program spotkania. Informuje, jeśli w ostatniej chwili zaszły zmiany w programie. Przypomina cel spotkania i czym spotkanie powinno się zakończyć;
- jeśli uczestnicy nie mają pytań organizacyjnych, prowadzący przechodzi do omawiania pierwszego tematu lub przedstawia pierwszą osobę, która rozpocznie spotkanie;
- prowadzący zebranie czuwa nad efektywnością wykorzystania czasu. Może on odebrać głos tym uczestnikom zebrania, którzy nie mówią na temat lub przekroczyli limit czasowy swojego wystąpienia. Musi to zrobić w sposób taktowny i stanowczy. Ogłasza przerwę i informuje o czasie wznowienia obrad;
- spotkanie kończy się podsumowaniem. Prowadzący wymienia tematy, które były omawiane, co zostało ustalone, kto będzie odpowiedzialny za realizację poszczególnych zadań i do kiedy powinny się zakończyć. Określa również termin, kiedy zostanie rozesłana notatka ze spotkania i dziękuje wszystkim za udział. Jeśli z przebiegu zebrania sporządzany jest protokół, to wszyscy uczestnicy mają prawo do zapoznania się z nim. Protokół powinien być przekazany uczestnikom w ciągu kilku dni, nie później jednak niż na następnym zebraniu.

## 6.6 Wizytówki



*Rysunek 6.3 Spotkanie służbowe*

Źródło: <http://pl.fotolia.com/id/44333641>

Ważnym punktem spotkań biznesowych jest wymiana wizytówek. Podczas spotkań służbowych wręcza się je zazwyczaj na początku, natomiast podczas zwykłych rozmów na końcu – w ten sposób dajemy sygnał, że chcemy kontynuować znajomość. Wizytówkę podajemy tak, aby nasze nazwisko było łatwe do odczytania (tekstem do osoby, której ją wręczamy). Jeśli podajemy ją Japończykowi, trzymamy ją w obu dłoniach, a przy wypuszczaniu z rąk lekko się kłaniamy. Otrzymaną wizytówkę najpierw czytamy i kierujemy kilka ciepłych słów do osoby, która ją wręcza. Potem odkładamy na stół lub chowamy do służbowego notesu. Ewentualne dopiski robimy na wierzchu wizytówki (na odwrocie można je dokończyć).

## 6.7 Przyczyny organizacji spotkań służbowych

Spotkania biznesowe możemy podzielić na te wewnętrzne, organizowane przez firmę wśród jej pracowników, w celu omówienia bieżących spraw. Możemy też wyróżnić spotkania zewnętrzne, organizowane, np. z innymi formami, również międzynarodowymi. Niektóre z przyczyn organizowania spotkań biznesowych, to:

- chęć uzyskania dodatkowych informacji;
- konsultacje przed podjęciem ważnych decyzji;
- chęć rozwiązania sytuacji kryzysowej;
- opracowanie strategii rozwoju i reklamy;
- chęć tworzenia nowych produktów, usług i sposobów ich prezentacji;
- współpraca z firmami zewnętrznymi, np. usługi outsourcingowe;
- analiza finansów firmy w celu minimalizacji kosztów i zwiększenia zysków;
- przygotowanie szkoleń i kursów dla pracowników<sup>7</sup>.

## 6.8 Przebieg spotkania

Istotne jest to, aby spotkanie zacząć punktualnie. Pozytywnie wpłynie to na wizerunek firmy, a dodatkowo utwierdzi uczestników w przekonaniu, że przebiegnie ono zgodnie z planem. Prowadzący spotkanie powinien przedstawić jego uczestników, a gdy ich liczba jest zbyt duża, warto skorzystać z plaketek z nazwiskami. Nie ma potrzeby przedstawiania wszystkich również w przypadku, gdy spotkanie organizowane jest już nie po raz pierwszy. Prowadzący powinien zaprezentować program spotkania, jego cel i oczekiwany wynik. Osoba pełniąca tę funkcję powinna również czuwać nad czasowo odpowiednim przebiegiem spotkania oraz organizować stosowne przerwy. Na koniec natomiast, jej zadaniem jest dokonanie odpowiedniego podsumowania, w którym wspomni o omawianych kwestiach, podjętych ustaleniach, o tym, kto będzie odpowiedzialny za realizację poszczególnych zadań i do kiedy mają być one ukończone.

Po spotkaniu należy:

- opracować protokół (protokołu nie sporządzamy, np. po konferencji);
- rozliczyć finansowo konferencję;
- wysłać protokół do osób biorących udział w zebraniu;
- opracować wnioski i zalecenia wynikające z protokołu;
- wydać polecenia dotyczące realizacji uchwał i kontrolować ich wykonanie<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Jaszczuk T., Sołtysiak M., Organizowanie spotkań służbowych, Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2006

## 6.9 Znaczenie spotkania służbowego

Jeśli spotkanie biznesowe zostanie dobrze zorganizowane, wszystkie punkty obrad zrealizowane, a sama jego struktura i przebieg nie zmęczą za dużo uczestników, jest ono w stanie przynieść firmie wiele **korzyści**. Do istotniejszych należą:

- poprawa wizerunku firmy;
- poszerzenie działalności na inne rynki (regionalne, zagraniczne);
- współpraca z firmami z większym doświadczeniem, od których można się uczyć;
- odnalezienie nowych źródeł finansowania, np. poprzez współpracę ze sponsorami;
- poznanie konkurencji;
- redukcja strat;
- poprawa polityki finansowej firmy.

**Niektóre przyczyny porażek spotkań służbowych to:**

- brak przygotowania merytorycznego;
- niejasne reguły podziału ról i obowiązków;
- manipulacja, arogancja i poczucie o własnej nieomyślności;
- upieranie się dla zasady przy drugorzędnych kwestiach, uleganie przy kwestiach kluczowych;
- odwoływanie się do drażliwych spraw;
- ciągłe poprawianie partnera, zarzucanie kłamstwa, braku profesjonalizmu itp.<sup>9</sup>;
- brakuje sprzętu pokazowego lub nie funkcjonuje on prawidłowo;
- na tablicy korkowej nadal wiszą kartki obrazujące burzę mózgów poprzednich uczestników spotkania<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> Jaszczyk T., Sołtysiak M., Organizowanie spotkań służbowych, Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2006

<sup>9</sup> Wieke T., Organizacja spotkań biznesowych, Onepress, Gliwice 2008

<sup>10</sup> Szykuła S., Organizacja spotkań służbowych, 2010



## Literatura

### 6.9.1 Literatura obowiązkowa

- Füchsel H., Sekretariat, czyli centrum informacyjne firmy, Poltext, Warszawa 2004;
- Jaszczuk T., Sołtysiak M., Organizowanie spotkań służbowych, Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2006;
- Szykuła S., Organizacja spotkań służbowych, 2010;
- Wieke T., Organizacja spotkań biznesowych, Onepress, Gliwice 2008.

### 6.9.2 Literatura uzupełniająca

- Kacperczyk R., Laboratorium logistyczno-spedycyjne, Difin, Warszawa 2010;
- Organizacja pracy biurowej, pod red. E. Mitury, Difin, Warszawa 2009;
- Stefaniak-Piasek E., Technika pracy biurowej. Część 2. Praca biurowa, WSiP, Warszawa 2007.

### 6.9.3 Netografia

- <http://www.kocham-biuro.pl/wiedza/spotkania-i-zebrania/66-przygotowanie-i-obsluga-spotkan-biznesowych>;
- <http://konfederacja.lewiatan.pl/kalendarium/2013/1/1/konferencja-worklife-balance-w-biznesie>;
- [http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik-administracji-343\[01\]-Z3.05-u.pdf](http://darsa.pl/edukacja/1/14/Technik-administracji-343[01]-Z3.05-u.pdf).

## 6.10 Spis rysunków

|   |    |
|---|----|
| Rysunek 6.1 Spotkanie służbowe.....       | 2  |
| Rysunek 6.2 Przykładowe zaproszenie ..... | 9  |
| Rysunek 6.3 Spotkanie służbowe.....       | 11 |

## 6.11 Spis treści

|   |    |
|---|----|
| 6 Organizacja spotkań służbowych .....              | 2  |
| 6.1 Wprowadzenie.....                               | 2  |
| 6.2 Plan spotkania służbowego.....                  | 3  |
| 6.3 Rodzaje spotkań służbowych .....                | 6  |
| 6.3.1 Organizacja spotkań w gabinecie szefa .....   | 6  |
| 6.3.2 Spotkanie służbowe w sali konferencyjnej..... | 7  |
| 6.4 Savoir-vivre podczas spotkań służbowych.....    | 8  |
| 6.5 Zaproszenie na zebranie.....                    | 8  |
| 6.6 Wizytówki.....                                  | 11 |
| 6.7 Przyczyny organizacji spotkań służbowych.....   | 12 |
| 6.8 Przebieg spotkania.....                         | 12 |

|       |                                      |    |
|-------|--------------------------------------|----|
| 6.9   | Znaczenie spotkania służbowego ..... | 13 |
|       | Literatura .....                     | 14 |
| 6.9.1 | Literatura obowiązkowa .....         | 14 |
| 6.9.2 | Literatura uzupełniająca .....       | 14 |
| 6.9.3 | Netografia .....                     | 14 |
| 6.10  | Spis rysunków .....                  | 14 |