



Деловой этикет

Тимченко Лариса
МО - об

Понятие делового этикета

- Длительный опыт общения между народами позволил создать общественные правила и нормы, которые помогают общению разных национальностей. Эти нормы представлены в дипломатическом протоколе и этикете.
- Дипломатический протокол – совокупность общепринятых правил, традиций, условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, официальными лицами в международном общении.
- Важная роль протокола заключается в том, чтобы развивать отношения международного уровня, нарушение же принятых правил может повлечь за собой конфликты и неурядицы.
- Нормальные отношения стран были бы невозможны, если бы представители стран не соблюдали общепринятые нормы, такие как: уважение суверенитета, равенство, территориальная целостность, невмешательство во внутренние дела друг друга.

Этикет при деловом общении

- Деловое общение осуществляется различными способами(деловая переписка, общение по телефону, личное общение в ходе бесед и переговоров).
- Термин «официальная переписка» охватывает любое письмо или другую форму корреспонденции, направляемые любым официальным лицом от его имени. Протокольные требования к официальной переписке, целью которой является оказание адресату знаков уважения, на которые он имеет право, при соблюдении в то же время соотношения рангов между отправителем и адресатом, строится на принципах равенства, корректности и взаимного уважения.
- При оформлении официального письма придерживаются следующих правил. Служебные письма пишутся на чистом листе бумаги или на бланке только на его лицевой стороне. В международной практике писать длинные письма не принято. Каждая страница, кроме 1й нумеруется арабскими цифрами. Письмо складывается текстом внутрь. Наиболее важные деловые письма лучше не сгибать, а посылать в большом конверте.
- К каждой деловой встрече нужно основательно подготовиться. Сначала необходимо выяснить круг вопросов, больше всего интересующих вашего будущего собеседника. Затем как можно более расширить свой круг познаний в этой области. Самый верный путь к сердцу человека – это беседа с ним о том, что он ценит превыше всего. Такой подход облегчит налаживание деловых контактов.

Деловые встречи разделяются на:

- 1.Беседы.
- 2.Переговоры.

Беседы предполагают только обмен мнениями, взглядами, точками зрения. В ходе беседы стороны могут договориться о дальнейшем сотрудничестве и наметить следующие шаги. Переговоры призваны найти решение проблемы, представляющей общий интерес.

Основная цель беседы состоит в обмене информацией, что облегчает процесс подготовки. Тема бесед согласовывается заранее. При подготовке к беседе нужно наметить круг вопросов, которые вы хотите обсудить, подготовить документы, которые вы хотите представить собеседнику, сформулировать вопросы, которые вам надо задать партнеру. Готовя беседу, нужно выделить время для вопросов, которые захочет задать партнер.

Подготовка к переговорам более сложный процесс. Необходимо выявить области взаимных интересов, установить рабочие отношения с партнером, решить организационные вопросы (повестка дня, место и время встречи), найти общий подход и подготовить переговорную позицию, в том числе сформулировать варианты решений по обсуждаемым вопросам.

Виды этикета:

- Придворный этикет – строго установленный порядок и формы обхождения при дворах монархов. Применяется в настоящее время при дворах и в светском обществе стран с монархической системой правления.
- Военский этикет – свод общепринятых правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их жизни и деятельности в частях, на кораблях, и в общественных местах.
- Дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и на различных официальных дипломатических мероприятиях.
- Общегражданский этикет – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами данного общества.

Особенности делового общения в разных странах

Австралия

- Форма общения, нормы этикета довольно упрощены в Австралии. Обращаться в Австралии принято по именам. Рукопожатие довольно энергичное. Здесь мало внимания обращают на титулы и звания и не особо любят подчеркивать свое высокое положение.
- Отношения между сотрудниками фирмы и ее руководством не слишком официальные, а скорее дружеские. Даже при поездке в такси принято садиться не на заднее сидение, а рядом с водителем, как бы демонстрируя тем самым отсутствие социальных различий. Австралийцы довольно открыты и славятся своей прямоотой. Они готовы внимательно вас выслушать и прийти на помощь. Им свойственно чувство корпоративности. Они с удовольствием работают ради «общего дела».
- Манера одеваться также отличаются своей демократичностью, хотя в деловом мире традиционны костюм и галстук.
- Австралийцы пунктуальны. О деловых встречах договариваются заранее.
- В Австралии не принято обмениваться дорогими подарками. Подобный подарок может просто смутить вашего австралийского партнера. На память о встрече могут быть подарены различные небольшие сувениры (кружки, брелки и т. п.).
- Если вы приглашены в гости домой, захватите с собой букет цветов для хозяйки или бутылку вина.
- Большое значение в Австралии придается чистоте. Бросить мусор на улице рассматривается как проявление крайней степени невоспитанности и неуважения.

США

- При приветствии и знакомстве мужчины обычно обмениваются рукопожатиями, женщины при деловом общении также часто следуют этой традиции. Не приняты поцелуи, а также целование руки, а вот жизнерадостное похлопывание хорошо знакомых людей по спине можно наблюдать довольно часто.
- Для американцев характерен хороший настрой, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости. Они любят атмосферу не слишком официальную при деловых встречах, относительно быстро переходят на обращение по имени. Ценят и хорошо реагируют на шутки. Пунктуальны. Одновременно с этим проявляется своеобразный «эгоцентризм»: они часто исходят из того, что их партнер должен руководствоваться теми же правилами.
- Деловые подарки не приняты. Более того, они часто вызывают настороженность. Американцы опасаются, что они могут быть восприняты как взятка, а с этим в США строго. Сами же американцы, для того чтобы сделать приятное деловому партнеру, могут пригласить его в ресторан, устроить отдых за городом или даже на курорте — расходы в таких случаях несет фирма.
- Большую роль в деловой жизни США играют женщины. Часто они настаивают на том, чтобы к ним относились именно как к партнеру, а не как к даме. В этой связи не принято проявление чрезмерной галантности, следует избегать вопросов личного характера (например, не стоит выяснять, замужем ли она).
- На переговорах американцы значительное внимание уделяют проблеме, подлежащей решению. При этом стремятся обсудить не только общие подходы к решению (что делать), но и детали, связанные с реализацией договоренностей (как сделать). Американцы часто предлагают к рассмотрению «пакеты». Для них также характерны приемы «пробного шара».
- Вообще американцы известны своим очень высоким темпом ведения дел. Для них является характерным не откладывать «на завтра» то, что можно сделать «сегодня». Для них в буквальном смысле «время — деньги», а успех означает хороший темп. Поэтому на переговорах от них можно услышать нечто типа: «Чего же мы ждем?», «Ускорьте ответ на наше предложение, пожалуйста», «Поторопитесь с решением». В этой связи они порой оцениваются партнерами как слишком напористые и прямолинейные, а также как постоянно спешащие.
- Они всегда ориентированы на успех и исходят из того, что успех всегда влечет за собой новый успех.
- Американцы, разговаривая, могут положить ногу на соседний стул и даже стол или положить ногу на ногу так, что ботинок одной ноги оказывается на коленке другой. Это считается в американской культуре допустимым, но вызывает нередко раздражение в других странах.
- В последние годы американцы все больше внимания уделяют рациональному питанию и здоровому образу жизни. Курение не приветствуется, а порой и просто считается неприличным. В своем рационе американцы, особенно среднего возраста и пожилые, все чаще стараются свести к минимуму продукты, содержащие холестерин, предпочитают фрукты, овощи. Впрочем и «традиционная американская еда» в виде сэндвичей, пиццы пользуется большой популярностью.
- Если вы приглашены домой, то можете принести цветы или вино, в качестве сувенира хорошо подарить что-нибудь связанное с вашей страной.

Англия

- Англичане в деловых отношениях довольно жестко следуют правилам протокола. К шотландцам это относится в меньшей степени.
- При приветствии и обращении пожизненные титулы используются часто, даже в кругу близких знакомых. Хотя в последнее время все большее распространение приобретает привычка называть друг друга по именам сразу же после начала знакомства.
- Точность ценится, но не следует приходить до назначенного времени. Это может быть воспринято как неуважение.
- В Великобритании чаще, чем во многих странах Северной Европы, принято приглашать друзей домой. Но деловых партнеров скорее позовут в ресторан или паб. Здесь сильны традиции делового ланча, хотя в последнее время все большую популярность приобретают вечерние обеды. Деловые подарки не очень приняты, а вот пригласив в театр вашего знакомого или делового партнера, вы доставите ему удовольствие.
- Подготовке к переговорам англичане уделяют не особенно много внимания. Они подходят к ним с большей долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах может быть найдено наилучшее решение. При этом англичане достаточно гибки и охотно отвечают на инициативу противоположной стороны. Традиционным для британцев было и остается умение избегать острых углов во время беседы.
- Следует обратить внимание на особенность жеста, принятого после победы над фашизмом — два пальца в виде буквы V. В Великобритании важно, чтобы ладонь была повернута от себя. В противном случае смысл данного жеста приобретает неприличный характер.

Ближний Восток

- На Ближнем Востоке каждая страна имеет свою специфику делового общения, в частности, в зависимости от того, насколько сильны традиции ислама, и тем не менее есть ряд общих моментов.
- Ритуал приветствия довольно сложен в арабских странах. Если вне дома могут ограничиться рукопожатиями, то при приглашении домой, например, в Саудовской Аравии, сначала говорят «салям алейкум», потом обмениваются рукопожатием, после чего одновременно произносят «кейф халак»; затем хозяин кладет гостю левую руку на правое плечо и целует в обе щеки.
- Пунктуальность является обязательной для гостей, но сами хозяева далеко не всегда следуют ей, поэтому не нервничайте, если ваш партнер опаздывает. О деловых встречах обычно договариваются заранее. Во время рамадана (девятый месяц по лунному календарю) работа прекращается в полдень.
- В светской жизни еще в меньшей степени, чем в деловой, соблюдается пунктуальность.
- Необходимо следовать правилам поведения, обусловленным религиозными нормами, в отношениях между мужчинами и женщинами, в одежде. Это не менее важно, чем соблюдение законодательства страны.
- Если вас пригласят в гости домой, то не исключено, что вы не увидите жену хозяина, хотя она может быть дома. Если вас все же с ней познакомят, держитесь приветливо, но сдержанно. Здороваться с женщиной за руку не принято. Может быть и так, что вас пригласят в гости с женой, но ужинать вы будете порознь: ее отправят на женскую половину.
- Арабский мир славится своей щедростью и гостеприимством, любезностью и обходительностью. Ужин, как правило, обилен. Свинина, алкогольные напитки запрещены исламом, поэтому подарком не могут быть бутылки вина, водки или виски, а также изделия из свиной кожи. Избегайте дарить произведения изобразительного искусства: здесь можно легко ошибиться, не зная, что позволяет изображать ислам. Хорошим подарком могут быть ручка с золотым пером, изделия из фарфора, серебра. На Ближнем Востоке умение дарить подарки является искусством, которое сопровождается особыми ритуалами и церемониями.
- Будьте осторожны, выражая свое восхищение картинами, коврами, запонками или другими вещами хозяина дома. Их вам могут преподнести в подарок и будут ждать от вас ответного жеста.
- В некоторых арабских странах принято во время переговоров попутно с главной проблемой решать и второстепенные дела. В этом случае вы должны проявить терпение. Напористость, торопливость могут только помешать.
- Не садитесь так, чтобы подошвы ваших ботинок были видны хозяину, — это считается неприличным. Приготовьтесь к тому, что ваш арабский партнер может взять вас за руку, часто дотрагиваться до вас. Учтите, что мужчина не может касаться женщины.
- Не называйте Персидский залив Персидским: для арабов он — арабский.

Германия

- Для немецкого делового этикета характерны пунктуальность и четкость. О деловых встречах договариваются заранее. Если по каким-то причинам вы не можете прийти на встречу в условленное время, предупредите об этом заранее и извинившись.
- Форма одежды, как и другие компоненты делового этикета, достаточно консервативны. Так, при деловых встречах костюм и галстук обязательны для мужчины.
- При приветствии, а также при прощании принято пожимать друг другу руки. Деловое общение предполагает обращение на «вы» и по фамилии, например, «господин Шмидт». Лишь близкие друзья могут позволить перейти на «ты», да и то по взаимному согласию. Немцы уважают звания и титулы и используют их при обращении и представлении. В молодежной среде, конечно, все эти правила упрощены, и обращение на «ты» является нормой.
- Немцы склонны вступать в те переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможность нахождения решения. Обычно немцы очень тщательно прорабатывают свою позицию, на самих же переговорах любят обсуждать вопросы последовательно один за другим. При заключении сделок немцы скорее всего будут настаивать на жестком выполнении принятых обязательств, а также уплате высоких штрафов в случае их невыполнения. Они могут требовать значительного гарантийного срока на поставляемый к ним товар, а также залог для покрытия издержек при поставке к ним недоброкачественного товара. Однако сами немцы крайне скрупулезно выполняют взятые на себя обязательства, поэтому если соглашение достигнуто, следует ожидать, что с немецкой стороны оно будет выполняться тщательнейшим образом.
- Деловые подарки не имеют большого распространения. Возможны сувениры, связанные с вашей фирмой. Вне деловой сферы подарки достаточно популярны, особенно сувениры из вашей страны.
- При расплате в ресторане 15% автоматически прибавляются к вашему счету. Однако следует иметь в виду, что если вы платите наличными, забирать следует только банкноты, монеты остаются официанту.
- Приглашение в гости домой является знаком особого уважения. Мужчина может преподнести хозяйке букет цветов, которые необходимо развернуть сразу в прихожей и только потом вручить. Приходя в дом, принято также дарить небольшие подарки детям.

Греция

- Обращения и приветствия в Греции имеют различные формы, и строгих правил здесь нет — возможно просто рукопожатие, а могут быть объятия и поцелуи.
- Пунктуальность не возводится в абсолют и опоздания допускаются. О встречах, как правило, договариваются заранее. Но возможно, что вы просто предупредите о своем визите по телефону незадолго до самого визита.
- С особой почтительностью греки относятся к пожилым людям и обслуживают их в первую очередь.
- Букет цветов, торт — хорошие подарки для хозяйки, если вы приглашены на ужин. Греки очень гостеприимны и радушны.
- Дорогие подарки в Греции не приняты, они не должны носить и чересчур личный характер (рубашки, галстуки). Можно, например, подарить альбом по искусству. Можно также пригласить вашего греческого знакомого в ресторан. Принято приглашать в театр, на концерт.

Испания

- Приветствие в Испании кроме традиционного рукопожатия, типичного для деловых встреч, нередко сопровождается объятиями и громким выражением радости. Последнее характерно для встреч друзей и хороших знакомых. Женщины, которые знают друг друга, могут при приветствии обменяться поцелуем в щеку.
- Испанцы не отличаются особой пунктуальностью. Существует шутка, что испанцы не опаздывают только на корриду. На переговорах они могут быть излишне многословны. Вследствие этого переговоры нередко затягиваются и теряют свой динамизм.
- Середина дня — сиеста (с 13. 30 до 16. 30). Жизнь в городах замирает. Закрываются даже многие магазины. Испанцы нередко отводят это время на то, чтобы пообедать с семьей и отдохнуть, поэтому назначать деловые переговоры на эти часы не следует.
- Ужинают испанцы обычно начиная с 21 часа. Рестораны же по-настоящему оживают только к 23 часам.
- Если вы приглашены в испанский дом, можете захватить с собой букет цветов (но не георгины и не хризантемы), торт или конфеты. Иногда и гостю дарят подарок. Его необходимо развернуть и поблагодарить за внимание.

Италия

- В Италии широко распространено рукопожатие. Итальянцы любят пожимать руки и жестикулировать при разговоре. Они не особо пунктуальны, но в деловых отношениях все же следуют протоколу и обычно следят за его соблюдением.
- Помните, что обладание университетским дипломом в Италии означает наличие ученого звания. Поэтому не удивляйтесь, что вчерашний студент сегодня прибавляет к своему имени «доктор».
- Итальянцы славятся своим взрывным темпераментом, поэтому допускают, что и вы на какое-то короткое время можете выйти из себя. Они допускают шумное поведение на улице, в общественных местах.
- Итальянцы элегантно одеваются не только по торжественным поводам, но и в повседневной жизни. Любят вкусно поесть, но не слишком обильно, и с гордостью рассказывают о своих семьях. Обеду в середине дня придается особое значение. Крепкие напитки пьют редко, избегают пива, отдавая предпочтение итальянскому вину. Оно является обязательной частью любого обеда.
- Деловые подарки необязательны, но в принципе являются довольно обычным явлением. Если вы приглашены на ужин домой, можете захватить цветы (не хризантемы) или коробку конфет.

Китай

- Обычная форма приветствие в Китае — легкий поклон, хотя рукопожатие также является весьма распространенным. В отношении протокола китайцы довольно педантичны.
- Ведут переговоры китайцы, четко разграничивая отдельные этапы. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнеров, манере их поведения. На основе этих данных делаются попытки определить статус каждого из участников переговоров, в том числе и неформальный. В дальнейшем они в значительной мере ориентируются на людей с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным. «Дух дружбы» на переговорах для китайцев имеет очень большое значение.
- Обычно окончательные решения принимаются китайской стороной после долгих и тщательных согласований. Порой это отнимает немало времени. В китайской делегации, как правило, много экспертов. В результате численность делегации часто оказывается достаточно большой.
- Китайцы стремятся, чтобы на переговорах партнер первым «открыл свои карты» — высказал точку зрения, первым сделал предложения и т. д. Сами китайцы делают уступки обычно под конец переговоров, после того как оценят возможности противоположной стороны. Порой кажется, что переговоры зашли в тупик, и в этот момент китайцами вносятся новые предложения, предполагающие уступки. Большое значение китайская сторона придает выполнению достигнутых договоренностей.
- Если вы приглашены в китайский дом, то придите чуть раньше. Уходить следует вскоре после окончания ужина. Во время ужина надо попробовать всего понемногу. При этом необходимо выразить благодарность за прием, хорошее угощение, радушие. Проявление дружеских чувств крайне важно.
- Согласно китайским традициям, от подарка, так же как и от дополнительной порции еды, следует сначала отказаться. В этих случаях дарящий или угощающий должен проявить настойчивость. В последние годы, правда, подобный ритуал соблюдается не строго.
- Избегайте преподносить дорогие подарки — это может вызвать неоднозначную реакцию.
- Подарок следует принимать обеими руками.

Франция

- Деловой этикет во Франции в значительной степени требует соблюдения формальностей. Общепринятой формой приветствия является легкое рукопожатие.
- О встречах следует договариваться заранее. Пунктуальность рассматривается как проявление вежливости. Однако общее правило таково: чем выше статус гостя, тем больше допускается опоздание.
- Для французов огромное значение имеет образование, общий уровень знаний, эрудиция. Они по праву гордятся своей культурой. Хорошее знакомство с историей, философией, искусством высоко ценятся. Соответственно, и подарки, отвечающие интеллектуальным запросам или чувству прекрасного, будут хорошо восприняты (например, книги или альбомы по искусству). Впрочем, в деловой среде обмениваться подарками не особенно принято.
- Проявление индивидуальности, неординарности крайне важно для французов.
- Деловые встречи, переговоры они предпочитают вести именно по-французски, даже если сами владеют другими языками. Большое значение придается риторике, умению логически правильно изложить свою мысль в следующей последовательности: тезис, антитезис, синтез. Большое внимание они уделяют деталям, их точности. Тактические приемы при ведении переговоров могут быть крайне разнообразны.
- Приглашение в гости домой означает особое расположение к вам. Коробка конфет и цветы для хозяйки будут уместны.
- Кулинария — особая гордость французов. Они ценят изысканные блюда, хорошее вино. Однако трапеза должна обязательно сопровождаться интересной беседой.

Япония

- Поклон — традиционная форма приветствия в Японии, причем чем ниже поклон, тем большее высказывается уважение. В последнее время все большее распространение при общении с зарубежными коллегами получает рукопожатие. В целом же следует иметь в виду, что японская культура не предполагает непосредственного контакта, поэтому похлопывание по плечу, широкие объятия и т. п. неуместны. В деловой жизни при знакомстве широко принят обмен визитными карточками.
- Обращение по имени к японскому коллеге недопустимо. Так обращаются друг к другу только близкие друзья и родственники.
- Японцы пунктуальны. Чтобы не опоздать, японец может появиться даже раньше оговоренного времени. Вся практика делового общения в Японии основана на предельной точности. Японцы с детства воспитываются в духе «групповой солидарности», корпоративности. Они учатся подавлять свои индивидуалистские порывы, сдерживать амбиции, не выпячивать свои сильные качества. Считается, что такое поведение, согласно японским традициям, неизбежно будет вознаграждаться.
- Во время переговоров и деловых бесед японцы стремятся избегать столкновения позиций. Для них мало характерны особые подвижки или значительные изменения в тактике переговоров. Отсутствие явного «нет» в деловых отношениях японцев может порождать ряд казусных ситуаций. Так, приехав на короткий срок в Японию и проведя там переговоры, зарубежная делегация может быть практически уверена, что остались лишь некоторые формальности для подписания соглашения. На самом же деле ее предложения были в вежливой форме — без использования слова «нет» — просто отклонены.
- Слушая собеседника, японец всячески демонстрирует внимание. Часто такое поведение европейцами интерпретируется как выражение согласия с излагаемой точкой зрения. На самом же деле он лишь побуждает собеседника продолжать.
- Точность на переговорах, будь то время их начала и окончания, или выполнение обещаний, взятых на себя обязательств, одна из важнейших черт японского переговорного стиля. Механизм принятия решения у японцев предполагает довольно сложный процесс согласования и утверждения тех или иных положений. Это может занимать значительное время.
- Японцы склонны к персонализации деловых отношений, т. е. построению их на личной основе. Это может выражаться по-разному. Например, в длительных предварительных обсуждениях, во время которых возможно множество вопросов к собеседнику, мало относящихся к сути дела. В ходе таких разговоров японцы стараются установить личный контакт с партнером и тем самым как бы заручиться его согласием на дальнейшую работу.
- Японцы любят развлекать гостей и умеют делать это хорошо. Иногда деловым встречам может предшествовать целая развлекательная программа: рестораны, экскурсии и т. п. Не стоит уклоняться от нее. Для японцев это возможность установить личные контакты.
- Подарку в Японии придается очень большое значение. Причем упаковка подарка зачастую более важна, чем сам подарок. Подарок надо принимать обеими руками.