

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ



КУНТЮКОВА В. ПО-03

- Этикет – установленный порядок соблюдение определённых норм поведения.
- Существует два вида этикета: **неофициальный** и официальный. Официальный же имеет четыре направления: придворный, дипломатический, воинский, деловой.
- Важнейшим элементом профессиональной деятельности делового человека является соблюдение делового этикета. По мнению Дейла Карнеги, успех в финансовых делах на 85% зависит от умения общаться с людьми.



ПРИНЦИПЫ, СОСТАВЛЯЮЩИЕ ОСНОВУ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- ❖ Поступай по отношению к другим так, как хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе
- ❖ Приоритет старшего по возрасту и статусу
- ❖ Приоритет женщины
- ❖ Принцип гигиены
- ❖ Эстетический принцип

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА:

- правила приветствия
- правила представления
- правила обращения
- правила денежных отношений
- правила организации деловых контактов
- правила поведения в кабинете начальника
- правила деловой субординации
- правила приёма по личным вопросам
- правила деловых подарков и сувениров
- искусство комплимента



ВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ

Культура речи предполагает не только её грамматическую и стилистическую правильность, но отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов, а также элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и прочее.



ШЕСТЬ ПРАВИЛ ИСКУССТВА НРАВИТЬСЯ ДЕЙЛА КАРНЕГИ

Первое - искренне интересоваться другими людьми. Чтобы познать других, надо меньше говорить о себе, больше слушать других, в беседе меньше употреблять местоимения. Стараться выяснить, что ваш собеседник думает по тому или иному вопросу, как он живёт, чем интересуется.

Второе - улыбаться людям. Человек с улыбкой в глазах и на губах всегда нравится людям. Улыбка без иронии, идущая изнутри человека, скажет: “Я рад тебя видеть, мне приятно говорить с тобой”.

Третье - обращаться к собеседнику по имени. Чтобы лучше запомнить имена тех, с кем знакомишься, надо мысленно повторить несколько раз это имя, а еще лучше - записать.

Четвёртое - уметь слушать собеседника, при этом задавать вопросы, на которые самому хотелось бы ответить. Уметь посочувствовать человеку, если он нуждается в этом. Если у вас возникло желание перебить собеседника, сделайте глубокий вдох и дайте собеседнику продолжить свою мысль. Внимательный собеседник заметит это и оценит.

Пятое - говорить с собеседником о том, что его интересует. Это самый верный путь к сердцу человека.

Шестое - внушать друзьям, коллегам осознание их собственной значимости для вас, коллектива, семьи. Но делать это надо искренно. Надо видеть достоинства других людей, хвалить их и благодарить за то доброе, что они делают для нас. Хорошие слова приятны окружающим. После хороших слов, сказанных людям, вы сами почувствуете, что становитесь добрее.

ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

Телефонные разговоры потому такие непринужденные и дружеские, что собеседники не видят друг друга.

Леопольд Новак

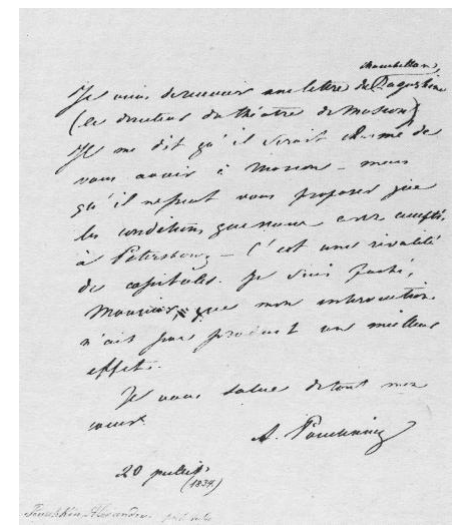


ОБЩЕПРИНЯТЫЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- ❖ если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- ❖ следует говорить максимально кратко и по существу;
- ❖ нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- ❖ приветствие и представление обязательны;
- ❖ если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
- ❖ как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неуточное время - слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера, а также в обеденное время;
- ❖ нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни;
- ❖ особенно важны правильность и вежливость речи, приятность интонации;
- ❖ очень важно вежливо и позитивно закончить разговор.

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Подход к решению вопроса, каким должно быть деловое письмо, предполагает долю творчества, но, тем не менее, существуют и общие правила. Одно из главных требований к письму – оно должно быть не длинным – 1,5 страницы. Хорошее письмо, как и выступление, должно быть чётким и ясным. Старайтесь избегать в деловом письме многосложных, непонятных слов и выражений. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения. Письмо должно отражать индивидуальность автора, отдела или компании. Но, не смотря на все строгие правила и стандарты, всегда остаётся место для творчества. Письмо, подготовленное с творческим подходом, покажет получателю, что его готовила личность.



ВНЕШНИЙ ВИД

Самая распространенная одежда для деловых людей - костюм. Серый, синий или коричневый для мужчины и более демократичных, но все же строгих цветов брючный или юбочный комплект для женщин. Надев деловую одежду, нужно помнить о гармонии: не следует привносить в наряд спортивные или праздничные элементы. Для мужчин обязателен галстук, для женщин - закрытая обувь на классическом каблуке и чулки даже в жару. Совершенно недопустимы в офисе сандалии, футболки, джинсы. Не принято надевать на работу дорогие украшения. Допустимы обручальные кольца, скромные серьги или цепочка, качественная бижутерия. Но украшений не должно быть очень много.

Мужчины следует быть выбритыми и аккуратно подстриженными. Офисным дамам деловой этикет предписывает строгую прическу, носить волосы распущенными - дурной тон.

Обувь, сумки, портфели и папки не должны выбиваться из общего делового стиля.



ВИЗИТКИ

Деловая визитка предполагает определенный стиль оформления. Обязательно должна присутствовать следующая информация: хорошо читаемым шрифтом прописаны фамилия и имя, название компании, должность владельца визитки, его контактные данные (адрес и телефон). В нашей стране распространенным явлением стали двусторонние визитки, с дублирующим иностранным текстом на обороте. Однако, если придерживаться этикетных норм, оборотная сторона должна оставаться чистой - для записей. Поэтому стоит заказать отдельные визитки на иностранном языке.



МАКИЯЖ И ПРИЧЕСКА В ДЕЛОВОМ СТИЛЕ

