

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Этикет — когда ведешь себя чуточку лучше,
чем это совершенно необходимо.

Уилл Карри



Галиуллина Юлия
ЭиУ-216

Этикет – совокупность правил поведения, касающийся внешнего проявления отношений к людям.

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

По Дейлу Карнеги:



Составляющие этикета

Составляющими этикета являются:

- хорошие манеры, умение вести себя правильно в общественных местах, в различных ситуациях;
- внешний вид, одежда;
- культура речи.

Одежда

Правила для мужчин:

- классический костюм;
- брюки должны быть такой длины, чтобы спереди чуть спускаться на обувь, а сзади доходить до начала каблука;
- рубашка под пиджаком допускается только с длинными рукавами;
- воротник должен быть на сантиметр, полтора выше воротника пиджака;
- жилет должен быть не слишком короткий, ни рубашка, ни ремень не должны быть видны;
- ремень естественно исключает подтяжки и наоборот;
- носки к деловому и праздничному костюму подбираются в тон, ни в коем случае не **белые** и достаточно длинные.





Правила для женщин:

- элегантные, классические платья и костюмы;
- костюм или платье и дополнения к нему должны быть выдержаны в одной цветовой гамме
(не рекомендуется не соединять более 2ух цветов);
- следует воздержаться от пестрой цветовой гаммы;
- на торжественные мероприятия обязательно одевать чулки;
- фактура, рисунок, цвет ткани платья или костюма должны соответствовать возрасту, цвету волос и лица, росту и вообще всей фигуре;
- не приветствуется изобилие украшений.





В офисе ни в коем случае нельзя
появляться:

- ✓ в джинсовых брюках;
- ✓ в майках;
- ✓ в прозрачных блузках;
- ✓ в спортивной обуви;
- ✓ в платьях с большим декольте;
- ✓ в юбках и платьях с большими разрезами;
- ✓ с обнаженным животом.

Телефонный разговор

По Дж. Ягер:

- Представьтесь и кратко изложите причину звонка
- Не выдавайте себя за друга того, кому звоните
- Перезвонивайте, если вашего звонка ждут
- Длительный разговор следует назначать на удобное время
- Не жуйте и не пейте во время разговора
- Если говорите по одному телефону в то время, как звонит другой, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом начинайте разговаривать по другому телефону.

Требования к телефонному разговору:

- ❖ вежливость;
- ❖ доброжелательность;
- ❖ внимание к собеседнику;
- ❖ лаконичность;
- ❖ логичность;
- ❖ отсутствие повторов,
- ❖ четкое произнесение слов, особенно фамилий и чисел;
- ❖ средний темп речи.

Телефонный разговор, как правило, строиться по определенному образцу, имеет свою структуру:

- Взаимные представления (20 ± 5 секунд).
- Ведение собеседника в курс дела (40 ± 5 секунд).
- Обсуждение ситуации (100 ± 5 секунд).
- Необходимо иметь тщательно продуманный перечень главных и второстепенных вопросов, требующих короткого и конкретного ответа.
- Заключительное (20 ± 5 секунд).



Деловой ужин

Следует придерживаться след. правил:

- место встречи д.б. поближе к месту работы того, кого Вы приглашаете, уровень заведения должен соответствовать положению, которое занимают приглашенные Вами люди.
- следует строго соблюдать заранее согласованные договоренности о месте, времени и составе участников встречи (т.е. кто, где и когда будет встречаться). Только при крайней необходимости можно вносить изменения, заранее обговорив их.
- если встреча обговорена заранее, то мужчина должен прийти раньше женщины.
- покинуть заведение предлагает инициатор встречи, расчет производится, когда все закончили прием пищи, расплачивается, как правило, каждый сам за себя.

Основные заповеди делового этикета

Существует 6 основных заповедей делового этикета:

- Делайте все вовремя.
- Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.
- Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.
- Думайте о других, а не только о себе.
- Одевайтесь, как положено.
- Говорите и пишите хорошим языком.

Спасибо за внимание!