Деловой этикет Корпоративный имидж



Медицинс кая деонтолог ия Греч. Deon – должное, надлежащее + logos – учение – совокупность этических норм при выполнении медицинским работником своих профессиональных обязанностей с учетом специфики профессии

Медицинс кая этика Совокупность моральных критериев работников здравоохранения в повседневной работе, направленной на удовлетворение потребностей общества и индивидуума

Этика

Греч. Ethos – обычай, нормы поведения, система норм нравственного поведения социальных групп людей

Этикет

Франц. Etiquette – этикет –карточка, (надпись) на которой прописаны правила поведения для гостей

Этикет – одна из форм регуляции человеческих взаимоотношений, определенные правила поведения людей в определенной среде и обществе, которые носят сугубо формальный характер

Деловой этикет — это инструмент, повышающий эффективность общения, создающий партнерство, порождающий положительные эмоции

Основные правила делового этикета Правило первое

<u>Необходимо делать все вовремя</u> – «Точность

- вежливость королей и долг всех добрых людей»
- Опаздывающий человек ворует время у других людей.

Пунктуальность – точность во всем:

- Встречи
- Задания
- Поручения
- Профессиональные обещания

Правило второе

Не говорите лишнего

- Конфиденциальность
- Дурным тоном является повествование о своих успехах, достижениях, талантах и семейных делах
- Не допустимо самобичевание, попытки вызвать жалость, рассказы о персональных неудачах

Правило третье <u>Будьте любезны и доброжелательны</u>

- Любезность стремление быть приятным и полезным для других
- Доброжелательность учет интересов по общению и сигналы, говорящие об этом: улыбка, контакт глаз, открытые позы, терпимость к мнению собеседника, активное слушание
- Комплименты

Правило четвертое

Думать о других, а не только о себе

- Проявление уважения к окружающим порядок на рабочем месте
- Слушаем и слышим: «Не слушать это не просто проявление неуважения. Ничто так не окупается в общении как милостыня внимания»
- Баланс взаимных любезностей

Слушаем себя

«Не опоздайте на свидание с собой Откройте дверь тому, кто в вас стучится Кто хочет жить и нежности учиться»

Умение прислушиваться к самому себе - важный элемент умения слушать других.

Крайне трудно научиться слушать и понимать других, если мы не научились понимать свою речь, осознавать свою систему убеждений и ценностей, более эффективно распознавать элементы своего поведения.

Слушать и слышать

«Умением говорить люди выделяются из мира животных, умением слушать человек выделяется из мира людей» Г. Ландау

Современный человек примерно 45% рабочего времени проводит в процессе слушания, большинство людей, чья деятельность связана с общением, 35-40% зарплаты получают только за умелое слушание

У каждого человека есть потребность быть услышанным и понятым, поэтому он с большей вероятностью пойдет на контакт с тем, кто удовлетворяет эту его потребность

Правило пятое

Одевайтесь как положено

- «Не засоряйте своим внешним видом окружающую среду»
- Костюм в переводе с латыни обозначает образ жизни: не стоит слишком следовать моде, преувеличивать собственную привлекательность, позволять социальному статусу влиять на манеру одеваться
- Формируя внешний облик следует помнить об ухоженности: кожа без дефектов, чистые волосы, здоровые зубы, здоровое дыхание, аккуратные ногти

Правило шестое

<u>Говорите и пишите правильным</u> <u>литературным языком</u>

- Речь отражает происхождение, стиль мышления, состояние нервной системы
- Грамотная речь свидетельствует об уровне культуры и образованности
- Тот, кто умеет четко выразить свои мысли имеет явное преимущество
- Высоко ценится в общении обращение по имени, не приемлемо безликое, формальное обращение (больной, пациент, женщина, мужчина, эй, «лапушка», «заинька»)

В современном мире этикет является экономической категорией – цена хамства и бескультурья выражается в деньгах

Только довольный внутренний клиент может создать довольного внешнего клиента

Соблюдать этикет и придерживаться правил поведения должны все сотрудники на всех уровнях — это позволит создать благоприятный климат, здоровую рабочую атмосферу, повысить производительность труда, более рационально использовать рабочее время, уменьшить конфликтные ситуации, сохранить здоровье

Кодекс поведения сотрудников

- Обращение к сотруднику руководителя организации
- Миссия компании (организации)
- Философия компании
- Что компания ожидает от Вас?
- Чего Вы вправе ожидать от компании?
- Стандарты поведения на работе
- Принципы работы с клиентами
- Желаемый образ будущего организации
- Информационная безопасность
- Система мотивации и оплаты труда
- Система дисциплинарных взысканий и штрафов
- Организационные процедуры

Знание и соблюдение правил этикета позволяет сформировать привлекательный имидж

Имидж, от английского - *image* - образ

- Сознательное явление
- Должен иметь точный адрес
- Динамичен
- Пластичен
- Активен по своей сути
- Должен быть правдоподобным

Приобретать - годами, потерять - мгновенно





