

# Тема: «Служебный этикет менеджера»

Культура бизнеса, в том числе служебный этикет менеджера, помогает сохранить преданность клиентов.

Удержать старых клиентов в пять раз дешевле, чем завоевать благосклонность НОВЫХ.

Деловой мир тесен. У каждого успешного менеджера есть много друзей и знакомых, и можно приобрести их в качестве потенциальных клиентов.

В менеджменте есть "золотое правило": заботься о своих клиентах и сотрудниках, а рынок позаботится о тебе.

- Трудно приобрести хорошую репутацию, на это уходят годы, а утратить ее можно мгновенно, и зачастую из-за пустяка: не ответив вовремя на телефонный звонок или письмо, не послав факс, которого ждут, проявив невоспитанность в любой форме. Для репутации важно все — и культура речи, и манера, и одежда, интерьер офиса и др.
- Психология западного менеджера запрограммирована на партнера, который вызывает доверие по тому, как он одет, причесан, на какой машине ездит, пунктуален ли он. Затем уже оцениваются другие параметры — верность своим обязательствам, четкость, квалификация, умение вести дело и т. д.

Любому менеджеру необходимо усвоить кодекс поведения, принятый хорошо воспитанными людьми во всех странах. Кодекс состоит из четырех основных правил:

- вежливость;
- естественность;
- достоинство;
- такт.

Следует выполнять правила этикета, касающиеся приветствий:

- Людям необходимо здороваться независимо от того, в каких отношениях они находятся, симпатизируют друг другу или нет.
- Первым здоровается входящий. И кстати, если накануне создалось между ним и кем-то некое напряжение, то именно это короткое, обязательное приветствие часто помогает снять его безболезненно для самолюбия.
- Здороваться за руку необязательно, а если в комнате работает несколько человек, то и не нужно.

- У нас в стране приветствуют, придерживаясь следующих правил:
- мужчина первым приветствует женщину;
- младший по возрасту первым приветствует старшего по возрасту;
- младший по должности работник первым приветствует, работника, занимающего высшую должность;
- член делегации приветствует руководителя.

В любом случае в момент приветствия не должно быть сигареты во рту и нельзя держать руку в кармане.

Итак, правило первое: придя на работу, приветствуйте своих коллег.

Дайте им понять, что вы рады начать с ними новый рабочий день, что они могут рассчитывать на помощь и поддержку.

Известно, что от настроения тоже зависят уровень производительности труда и характер взаимоотношений на работе. А настроение зависит, в свою очередь, от обстоятельств повседневного бытия и способности управлять своим настроением. Улыбка и утреннее приветствие оказываются сильным стимулятором хорошего настроения.

Отсюда правило второе: научитесь управлять своим поведением в любых условиях. Будьте приветливыми, вежливыми. Улыбайтесь людям. Стремитесь поддерживать хорошее настроение и у себя, и у окружающих.

- Будьте любезны, доброжелательны и приветливы, как бы на вас и на вашу организацию не наседали.
- Вежливость, приветливость, доброжелательность в равной степени нужны вам на всех уровнях — при общении с работниками руководящего звена, с вашими подчиненными, вышестоящими лицами, клиентами, покупателями, как бы вызывающе они порой себя ни держали.

- Итак, правило третье: обращение к подчиненным на «вы» — необходимый инструмент поддержания нормальных служебных отношений и трудовой дисциплины.
- Приказ и просьба — правило четвертое. На практике менеджеры дают указания своим подчиненным в основном в двух формах: приказ и просьба. Однако эти формы используются не всегда в соответствии с ситуацией. Там, где приказ необходим, иногда звучит просительный тон. А где можно обойтись вежливой просьбой, раздается приказ, да еще с угрозой наказания.



- Приказ необходим при даче поручений, входящих в круг прямых обязанностей подчиненного. Но тон всегда и непременно должен быть вежливым.
- Поручения, не входящие в круг обязанностей данного Подчиненного, следует давать в форме просьбы. Помните, что подчиненные лучше воспринимают поручения в форме просьбы, чем приказа, особенно женщины.
- Правило пятое: благодарите, но и взывайте. Надо чаще и умело пользоваться мерами поощрения. Будьте внимательны к своим подчиненным, замечайте каждый их успех в работе и поощряйте за это.
- Простое "спасибо", высказанное вовремя, может оказаться не менее эффективным, чем денежная премия.

- Правило шестое: свою точку зрения вы можете отстаивать до принятия решения. Делайте все от вас зависящее, чтобы убедить других исполнителей в своей правоте. Но если решение принято, рассматривайте его как свое собственное. Ни в коем случае не дайте понять, что оно абсурдно, ошибочно, что лично вы решительно против. Это неэтично: отношение "мы" и "они" наносит ущерб организации тем, что провоцирует рост недовольства и нестабильности. Так какой же смысл выигрывать битву, если в итоге проигрываешь войну?

- Правило седьмое: создавайте настрой на успех. Заражая своей верой в успех своих компаньонов, вы создаете спокойную уверенность в успехе вашей организации у клиентов, которых вы обслуживаете. Заражайте людей своей энергией, вместо того чтобы заражать их своей нервозностью. Старайтесь создавать вокруг себя оживленную, полную оптимизма атмосферу. Вместе с тем следует помнить, что оптимизм должен базироваться на чем-то реальном. Сочетание реализма и оптимизма является ключом к достижению рекордных объемов деятельности.

- Правило восьмое: делайте все вовремя, будьте пунктуальны, назначенные встречи вносите в свой рабочий календарь.
- Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться.
- Правило девятое: вы обязаны хранить секреты организации.
- Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчинённого об их личной жизни.

- Правило десятое: говорите и пишите хорошим языком! Тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом. Неумение как следует писать и говорить нередко очень мешает отношениям между людьми, и из-за этого другие способности человека могут пропасть впустую.
- Правило одиннадцатое: будьте очень осторожны, принимая подарки, которые нельзя назвать чисто символическими.