

Сущность и специфика делового этикета

Выполнила:
студентка гр. ЭП-41
Тюрина Наталья



Деловой этикет - это совокупность общепринятых норм установления, развития и прекращения контактов между деловыми людьми.



Деловой этикет включает:

- правила приветствия, представления и знакомства, обращения;
- правила вручения визитных карточек, деловых подарков и сувениров;
- стандарты выплаты чаевых;
- порядок организации и приема посетителей и гостей, правила поведения в гостях



Правила приветствия

- Приветствие и прощание обычно сопровождаются жестами: рукопожатием, поднятием руки, кивком головы, иногда – поцелуем руки женщины.



Правила представления и знакомства

- Младших по возрасту и статусу представляют старшим; мужчин – женщинам, если это не противоречит их общественному положению.
- Приглашенных в гости или на иное коллективное мероприятие знакомит между собой его организатор.



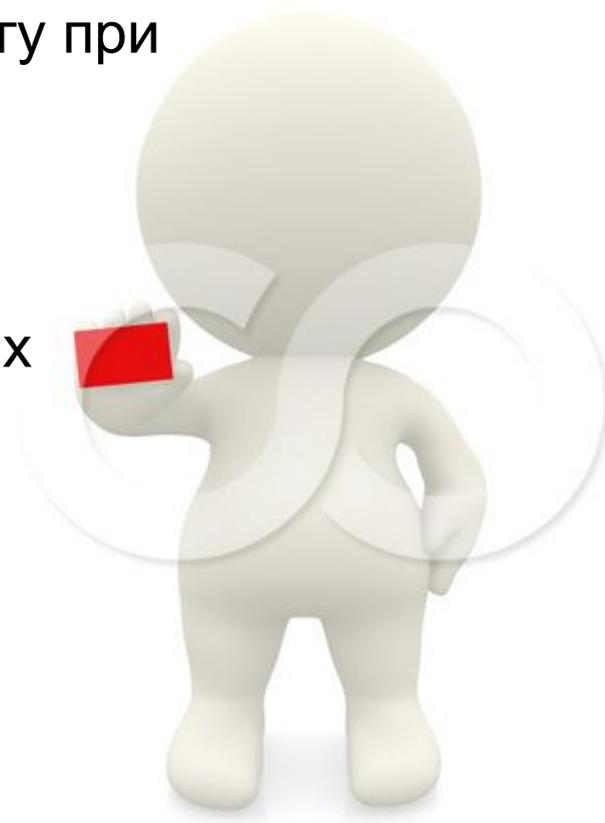
Правила обращения

- Обращение на «ты» в деловой обстановке нежелательно. К деловым партнерам, которые хорошо и давно знакомы, а также к своим коллегам предпочтительнее обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слова «господин».



Визитная карточка

- Основное назначение - представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве.
- Виды визитных карточек:
 - ✓ стандартные;
 - ✓ для специальных и представительских целей.



- P.F. – pour féliciter – поздравление, на счастье;
- P.C. – pour condoléance – с соболезнованием;
- P.R. – pour remercier – в знак благодарности;
- P.P. – pour présenter – разрешите представиться;
- P.F.V. – pour faire visite – с желанием встретиться;
- P.F.C. – pour faire connaissance – в честь прекрасного знакомства;
- P.P.C. – pour prendre congé – в знак расставания;
- P.F.N.A. – pour féliciter du Nouvel An – с наилучшими пожеланиями в Новом году.



Советы для деловых встреч

- Статистические данные и другую информацию, относящуюся к делу, которую планируется распространять среди участников, необходимо рассылать по крайней мере за три дня до встречи.
- На такие встречи необходимо приходить вовремя и в официальной одежде.
- На официальных встречах мобильные телефоны необходимо отключать.
- На таких встречах обычно принята определённая система рассадки участников.



- Правила делового этикета рекомендуют сначала предоставлять слово более старшим участникам встречи.
- Перерывы можно делать только с разрешения председателя.
- Необходимо говорить кратко и по делу, обращаясь при этом к председателю.
- Официальные встречи требуют от участников сохранения конфиденциальности информации: её нельзя разглашать людям со стороны, не присутствовавшим на собрании.

Этикет на деловых обедах

- На бизнес-ланчах и деловых обедах лучше заказывать блюда, которые едят ножом и вилкой. Лучше избегать блюд, которые едят руками и из-за которых вы можете испачкаться.
- Чрезмерное потребление спиртных напитков вызывает недовольство большинства руководителей, поэтому лучше их не заказывать.
- Не курите на деловых обедах.
- Сидя за столом прямо, вы произведёте хорошее впечатление на собеседников. Руки можно держать на коленях или на столе. Не ставьте локти на стол во время еды.
- Ешьте бесшумно и жуйте с закрытым ртом. Не говорите с набитым ртом.

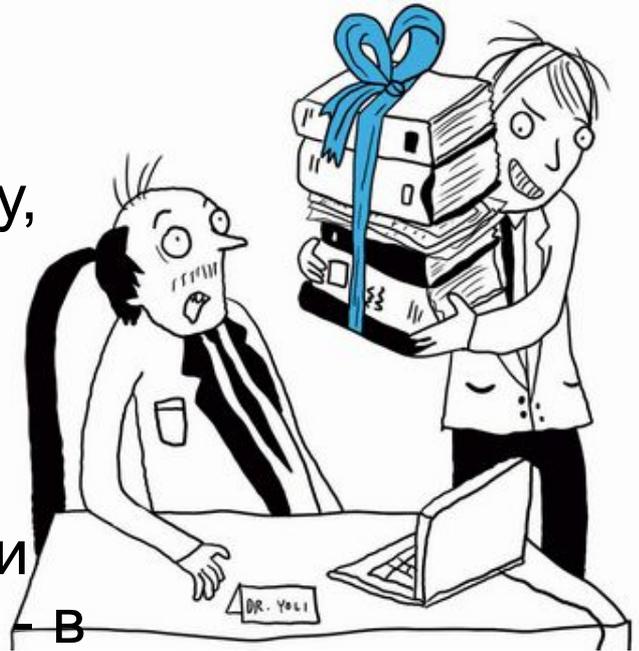


- Если пища застряла между зубами, доставать её следует, выйдя из-за стола, перед зеркалом, наедине с собой.
- Беседовать лучше на приятные и не ведущие к противоречиям темы.
- Выходить из-за стола во время еды можно только в экстренных случаях.
- Если вы уронили кусочек пищи, поднимите его, пользуясь столовым прибором, и положите на край стола.



Советы по этикету

- Не дарите подарков начальнику, если только не имеете с ним личных отношений.
- Не поправляйте начальника прилюдно: если он совершил ошибку, лучше указать на это, оставшись наедине.
- Избегайте сексуальных домогательств. Мужчинам не стоит даже комментировать внешний вид и поведение присутствующих женщин. В деловых отношениях это неприемлемо.



- Когда вас представляют кому-либо, необходимо встать и пожать руку.
- В деловой атмосфере принято проявлять уважение и пользоваться уважительными обращениями «мистер», «миссис» или «доктор», если только собеседник сам не предложит называть его по имени. Недопустимо называть клиентов только по имени.
- Никогда не используйте бранные слова в деловом общении - это считается грубейшим нарушением делового этикета.



Деловой этикет в Германии

- Личное представление и знакомство соответствует общепринятым международными нормами: рукопожатие и обмен визитками. Первым следует назвать того, кто находится на более высокой ступени.
- Все встречи назначаются заблаговременно.
- Вас могут пригласить в ресторан, но имейте в виду, что счета в ресторане часто оплачиваются приглашающими и гостями отдельно; бокалы поднимают после того, как хозяева произнесут приветствия.

- Деловые переговоры, как правило, начинаются в 11.00. В 12.30 участникам переговоров могут предложить традиционный завтрак с аперитивом. Широко практикуется обсуждение дел за едой.
- Пищу на тарелках не оставляют. Счет в ресторанах, как правило, оплачивает приглашающая сторона.
- На ужин надо прибыть на пятнадцать минут позднее назначенного времени, пунктуальность — не самая характерная черта этой нации.
- В приветствии весьма важны рукопожатия.
- Французы мастерски используют всяческие стратегии и тактики ведения переговоров. Не любят, резкой смены позиций в ходе переговоров. Не выносят давления с чужой стороны.

Благодарю за
внимание!

