



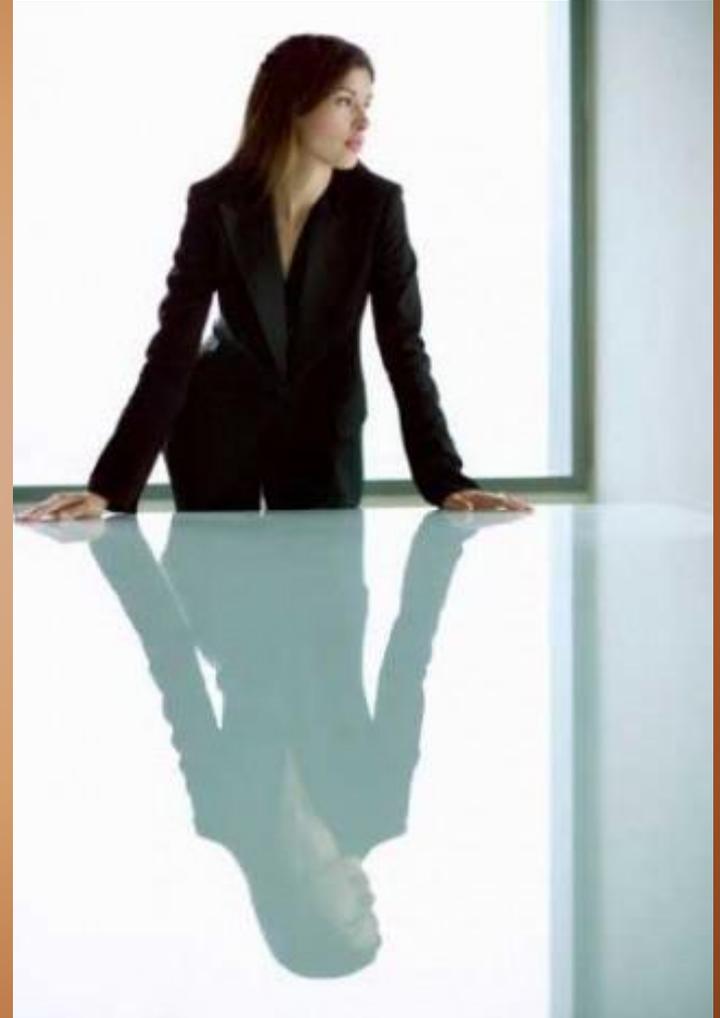
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Что такое деловой этикет?

- *Деловой этикет* - это свод определённых правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т.д., то есть в сфере вашей профессиональной деятельности. Соблюдение служебно-делового этикета зависит от времени и обстоятельств. В отличие от норм морали (этики) правила этикета в большей степени являются условными и носят характер неписаных законов, которые все неукоснительно соблюдают.

Имидж делового человека!

- ***Имидж делового человека.*** Каждый из нас создаёт из себя определённый образ, как сейчас говорят - имидж. Он может быть различным: доброго и приятного в общении человека, недотёпы, грубияна, скандалиста... Сколько людей - столько и образов.
- Во многом наш образ зависит от восприятия нас другим человеком. Создавая свой образ, каждый человек должен подумать, каким он хочет быть в глазах окружающих.



6 правил искусства НРАВИТЬСЯ!

- 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 и ехидства, 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.

Особенности взаимоотношений руководителя и сотрудников!

- **Стиль общения руководителя с сотрудником определяется общим стилем отношений в коллективе. Руководителю предпочтительно обращаться к сотрудникам либо по имени и отчеству либо по фамилии, но с добавлением слов <господин> или <товарищ> . Не стоит обращаться к подчинённым по имени, да ещё в сокращённом варианте на американский манер. Это говорит о легковесном подражательстве. В нашей стране испокон веков принято уважительно называть людей по имени и отчеству. Такова наша традиция. По имени можно обращаться к ближайшим сотрудникам, если они молоды и не возражают против такого обращения.**
- **Хотя общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, руководителю не стоит дожидаться, пока с ним поздоровается подчинённый, тем более партнёр. Приветствуйте своего собеседника первым. Руку при приветствии первым подаёт руководитель сотруднику. Когда руководитель входит в помещение, он первым приветствует сотрудников. Они не поднимаются с места, так как это не школа. Руководитель, особенно если он сравнительно молод, может первым поприветствовать сотрудников старше себя по возрасту, а также женщин.**



Несколько важных общих принципов делового общения

- - избегайте жаргонных слов и оскорбительных выражений;
- - умейте слушать других и показывать, что вам это интересно;
- - правильно произносите имена и фамилии;
- - все служебные тайны, как профессиональные, так и личные, храните при себе;
- - будьте осторожны с конфиденциальной информацией, которую могут случайно услышать сослуживцы или посетители во время встреч или телефонных разговоров;
- - говорите кратко и по существу;
- - не <якайте> , то есть реже используйте местоимение <я>
- - говорите, опираясь на факты, не увлекаясь деталями, но помните, что, удачно упомянув о детали, вы укрепите вашу позицию;
- - избегайте назидательного тона;



Соблюдайте правила этикета!

