

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ



Шесть основных принципов делового этикета: (по Д. Ягер)

1. Делайте всё вовремя.
2. Не болтайте лишнего.
3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.
4. Думайте о других, а не только о себе.
5. Одевайтесь как положено.
6. Говорите и пишите хорошим языком.



Требования этики к деловому общению:

- Старайтесь избегать жаргонных словечек.
- Умейте слушать других и показывать, что вам это интересно.
- Говорите правильно и соблюдайте правила грамматики в устной и письменной речи.
- Правильно произносите имена собственные.
- Все служебные тайны храните при себе.
- Будьте весьма осторожны с той или иной информацией, которую могут услышать сослуживцы или посетители во время встречи или телефонных переговоров, особенно если беседа носит личный характер.

«Телефонный разговор с клиентом. Как добиться успеха».
Из книги Ллойда К. Финча





1. «К сожалению, госпожа Джонс ещё обедает».
2. «Я не знаю, где он. Может быть, вы оставите свой телефон, и я передам, чтобы он позвонил вам».
3. «Она, наверное, пьёт кофе. Я скажу ей, чтобы она перезвонила вам».
4. «У неё большие проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?»
5. «Он пошёл к врачу».
6. «Она рано ушла домой».
7. «К сожалению, господин Смит ещё не пришёл».
8. «Монтёр, вероятно, будет у вас в пятницу».
9. «Наверное, ваш счёт уже исправили».