

Деловой этикет

Приличие- это наименее важный
их всех законов общества и
наиболее чтимый.

Ф.Ларошфуко, французский писатель- моралист



Этикет – это слово
французского
происхождения,
означающее
манеру поведения.



Этикет предписывает нормы поведения :

- На улице;
- В общественном транспорте;
- В гостях;
- В театре;
- На деловых и дипломатических приемах;
- На работе т.д.

Манеры – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, а также тон, интонация и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Хорошие манеры

- Скромность;
- Сдержанность человека в проявлении своих поступков;
- Внимательно и тактично обращаться с другими людьми.

Дурные манеры

- Привычка громко говорить и смеяться;
- Развязность в поведении;
- Употребление нецензурных выражений;
- Грубость;
- Неряшливость внешнего вида;
- Проявление недоброжелательности к окружающим;
- Неумение сдерживать свое раздражение;
- Бестактность.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а подлинная культура поведения- там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

Деловой этикет - это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях.

- Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Джен Ягер сформулировал
шесть основных заповедей
делового этикета.

1. Делайте все вовремя.

- Опоздание не только мешает на работе, но и является первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. Не болтайте лишнего.

- Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.

- Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколь угодно придираться к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. Думайте о других, а не только о себе.

- Внимание должно являться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальстве и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Одевайтесь, как положено.

6. Говорите и пишите хорошим
ЯЗЫКОМ.

Этикет

- Вербальный
(словесный этикет)

- Невербальный
(бессловесный этикет)

Персидский писатель и мыслитель

Саади сказал:

«Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал»

Важнейшей стороной речевого этикета является недопустимость жаргонных слов и нецензурной лексики.

В деловом этикете особое место занимают:

- Приветствия;
- Благодарности;
- Обращения;
- Извинения.

Обращения

- «Пани», «пан»
- Дамы и господа;
- Сударыни и сударь;
- Товарищ;
- Гражданин или гражданка;
- Мужчина или женщина;
- Фамилия (имя и отчество);
- Ты (Вы)

Приветствия

- Здравствуйте;
- Добрый день (утро, вечер);
- Привет;
- Военные отдают честь;
- Молодежь машет рукой;
- При встрече иногда обнимаются.

В приветствии мы желаем друг другу
здоровья, мира, счастья.

Этикет приветствия

- Входя в кабинет принято приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними.
- Первым здоровается младший , мужчина с женщиной, подчиненный с начальником, девушка с пожилым человеком.
- При рукопожатии порядок обратный: первым подает руку старший начальник, женщина.
- Если женщина ограничивается поклоном при приветствии, то мужчине не следует протягивать ей руку.
- Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-нибудь преграду.

- Здороваясь с мужчиной, женщина не встает.
- Мужчине, здороваясь, всегда рекомендуется вставать, за исключением случаев, когда это может потревожить окружающих (театр, кино) или когда это неудобно сделать (например, в машине).

Культурная речь

- Это прежде всего правильная , грамотная речь, и кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова.

Специалисты рекомендуют

- Следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- Не использовать обороты, содержащие лишние слова;
- Избавляться от слов- «паразитов»;
- Избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Домашнее задание

- Подготовить сообщение «Роль этикета в моей будущей профессии»