

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ.

Зачем нужен деловой этикет?

Зачем вообще все эти условности? Мы живем не в XIX веке, этикет давно перестал быть обязательной частью делового общения. Молодые предприниматели щеголяют в драных джинсах и футболках с неприличными надписями, в интернет-общении допустимы смайлики, а похлопать собеседника по плечу уже не кажется чем-то из ряда вон выходящим. Если вы так считаете, мы вас расстроим. В определенных кругах это действительно нормально, но **бизнесменам по долгу службы приходится общаться и с чиновниками, и с солидными инвесторами, и с людьми старшего поколения**, для которых все эти вольности неприемлемы. Иностранцы тоже могут не понять слишком рьяного проявления эмоций.

Итак, зачем нужно знать правила делового этикета?

- чтобы произвести приятное впечатление и не ударить в грязь лицом перед партнерами и коллегами;
- для общего образования: учиться новому никогда не поздно;
- для того, чтобы подавать пример другим, в том числе и подчиненным.

В конце концов, эти правила - просто рекомендации. Соблюдать их все получится разве что у киборга-робота, достаточно знать самые основные. О них и расскажем.

- 
- **Регулятивная**
 - **Аксиологическая**
 - **Оценочная**
 - **Коммуникативная**
 - **Культурно-воспитательная**
 - **Дисциплинарная**
 - **Интегративная**
 - **Самопрезентации**
 - **Защитная**

ПРАВИЛА ВНЕШНЕГО ВИДА

Дресс-код

У себя в квартире вы можете ходить как угодно, хоть в пижаме и смешных носочках. Приехали в офис и тем паче на встречу - будьте добры соблюдать дресс-код. Иначе о вас может сложиться неверное впечатление. **Представители старшего поколения могут счесть вас несерьезным, поверхностным и даже - о ужас! - некомпетентным.** Да, мы понимаем, что профессионализм не зависит от внешнего вида. Но традиции общества сильны, и бунтовать против них - глупо и недальновидно. Вам же не 15 лет.

Основные правила дресс-кода:

- для мужчин - деловой костюм или рубашка с брюками. Допустимы пиджак, рубашка и джинсы. Для женщин - костюм, блузка и юбка-карандаш, никаких мини и, упаси Боже, глубоких декольте;
- минимум аксессуаров. Для мужчин допустимы часы, запонки. Для женщин - максимум два аксессуара: серьги и кольцо, цепочка или серьги и так далее. Если у вас есть комплекты украшений - не надевайте все предметы сразу, это вульгарно;
- аккуратная стрижка, ухоженные волосы, для мужчин - уложенная борода и усы, если имеются;
- аккуратный маникюр, ухоженные руки;
- чистая обувь в любую погоду, даже если вы добирались до офиса на метро или в собачьей упряжке;
- отсутствие татуировок, пирсинга на видных местах. Если у вас большая заметная татуировка - лучше спрятать ее под одеждой. Если наладите хорошие отношения с партнером - потом можете и показать, а сначала лучше не рисковать. Вы же не знаете, каких взглядов он придерживается.

Чем ответственнее встреча или переговоры - тем строже нужно соблюдать дресс-код. Помните, это в ваших же интересах.



Дресс-код для женщин и мужчин

ЖЕСТЫ, ДВИЖЕНИЯ, МИМИКА

Звучит смешно, но на самом деле немало сделок было разорвано из-за того, что партнер показал неуместный жест или слишком фамильярничал. Понятно, что все субъективно: открытого человека не напугает, если собеседник активно размахивает руками или посылает всем воздушные поцелуи. И все же следует **придерживаться базовых правил - хотя бы на первой встрече.** А там сами увидите, как реагирует собеседник.

Обратите внимание на следующие моменты:

- прямая осанка, сдержанные движения без суетливости;
- взгляд в глаза - уверенный, твердый, но не наглый;
- сдержанная мимика, старайтесь контролировать эмоции. В сложных ситуациях, когда хочется выругаться или, наоборот, рассмеяться - делайте “покер-фейс”;
- тактильный контакт допустим только в виде рукопожатий. Похлопывания по плечу, крепкие объятия и тем более поцелуи оставьте для близких: далеко не все люди любят прикосновения чужих. Допустимо по правилам этикета только рукопожатие - желательно короткое и энергичное.

Совет: заранее порепетируйте перед зеркалом или попросите близкого человека “прочитать” вашу мимику или движения. Если налицо будут признаки нервозности, суетливости, слишком бурные эмоциональные реакции - искореняйте эти привычки. Помните, что многие предприниматели изучали язык тела и знают основные правила. Например, скошенные влево глаза - признак вранья. Скрещенные на груди руки - желание отгородиться. На кого указывают носки ботинок собеседника - тот для него в данный момент важнее всех. И прочее, и прочее - подобных советов в интернете полно.

Рабочее место в порядке

Прикольно, конечно, оправдать бардак на столе и в кабинете тем, что вы творческая личность, но боюсь, партнеры не поймут. Практика показывает, что **порядок на столе магическим образом прочищает мысли и наводит порядок и в голове.** Попробуйте - увидите сами!



Беспорядок на рабочем месте недопустим

ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Уважайте время собеседника

Время - самый важный ресурс. День многих предпринимателей буквально расписан по часам, даже минутное опоздание может сдвинуть весь график делового человека. Поэтому - никогда не опаздывайте! **Лучше прийти на встречу заранее и подождать, чем придумывать нелепые оправдания.** Если у вас с этим беда - изучите основы тайм-менеджмента, должно помочь.

Учитесь слушать и слышать

Знаете, какому самому главному правилу учат в институте будущих психологов? Умению слушать и слышать собеседника. **Это правило можно применить и в любой другой сфере деятельности.** Заключаете ли вы контракт, знакомитесь с новым партнером, первый раз встречаетесь с поставщиком, выслушиваете недовольного клиента, отчитываете нерадивого сотрудника - всегда включайте два эти умения. Помните, что по большому счету каждый человек всегда говорит о себе - своих желаниях, планах, мечтах. Дайте ему возможность сказать, не перебивайте. В итоге вы обязательно услышите то, что поможет вам нащупать дальнейший вектор разговора и понять собеседника.



Учитесь слушать собеседника

Говорите грамотно

Кому понравится слушать речь, пересыпанную бесконечными “эээ”, “ну”, “короче”, “как бы”? Словесный мусор встречается даже у образованных умнейших людей - это скорее привычки, чем неграмотность. Деловому человеку просто необходимо избавляться от этого недостатка.

Грамотная речь понадобится и при составлении деловых писем. Понятно, что эту миссию можно возложить на секретаря или заместителя - но рано или поздно вам придется осваивать письменную коммуникацию самим.

Тренируйте дикцию

Помните фильм “Король говорит” о том, как английский король Георг VI избавлялся от заикания? Даже монарх понимал, что нужно бороться со своим недостатком, и нанял логопеда. Если у вас имеются дефекты дикции - картавость, шепелявость, заикание - избавьтесь от них с помощью специалиста и живите спокойно.

Этика телефонных переговоров

О, это целый пласт делового этикета! Несмотря на развитие интернет-переговоров, телефонные звонки до сих пор остаются самым популярным способом связи. **Напомним основные правила общения:**

- поздороваться, назвать собеседника по имени и отчеству, представиться самому;
- сказать, какую компанию вы представляете;
- поинтересоваться, удобно ли говорить собеседнику;
- если удобно - кратко рассказать о цели звонка;
- договориться о встрече или другом развитии событий;
- завершить разговор.



- внимательно слушать собеседника;
- переспрашивать только в тех случаях, если его плохо слышно;
- дополнительные вопросы – значит больше информации;
- всегда говорить лаконично.

Правила телефонного разговора

Если телефонные переговоры важны для вас, советуем заранее подготовиться к ним: продумать основные тезисы беседы, варианты развития событий. И, конечно, **недопустимо пускаться в пространные рассуждения или пустой треп**: это создаст о вас неблагоприятное впечатление.

Этика деловой переписки

Деловое письмо (электронное и обычное) должно отвечать определенным нормам. В первую очередь, быть написано на бланке компании (или с соответствующей шапкой в начале, где указано название компании, логотип, данные отправителя и контакты для связи). Далее - соответствовать определенному типу. **Деловые письма подразделяются на следующие виды:**

- **письмо-просьба**: вы просите о чем-либо партнера, клиента или другую организацию;
- **письмо-сообщение**: несет информационную нагрузку, на него не обязательно отвечать - достаточно принять к сведению;
- **сопроводительное письмо**: как правило, объяснение или дополнение к другим документам;
- **письмо-напоминание** о несовершенных и ожидаемых действиях;
- **письмо-приглашение** - на встречу, конференцию или любое мероприятие;

- **письмо-благодарность:** ну, здесь все понятно.

Опытные предприниматели не путают виды писем: не начинают обширную переписку в ответ на письма-сообщения и, напротив, не отвечают на письма-напоминания.

Еще одно правило - отвечать на письма по возможности сразу. Допустимые сроки для ответа на электронную корреспонденцию - 1-2 суток. На почтовое письмо - не более 10 суток.

И, конечно, нужно **соблюдать правила вежливости:**

- обращение на Вы, по имени и отчеству;
- никаких жаргонных словечек;
- никаких сложных терминов: говорите на языке получателя;
- точные формулировки цели письма, не растекайтесь мыслью по древу;
- обязательные число и подпись.

1. Обращение
2. Преамбула
3. Основной текст
4. Заключение
5. Подпись
6. Постскрипtum
7. Приложения



Структура делового письма

Правила общения в интернете

Заметили, что деловое общение частично переместилось в мессенджеры и соцсети? Многим удобнее общаться именно так: это более неформально и удобно для обеих сторон. Несмотря на миф про свободу общения в интернете, **деловые люди должны все же соблюдать ряд правил:**

- не фамильярничать. Даже если ваш собеседник записан в соцсети как Костян Пиарщик или Мурочка Анноточка - обращайтесь к нему по имени и отчеству, как и положено;
- злоупотреблять смайликами тоже не надо: одного-двух вполне достаточно;
- даже если вам хочется выделить особо важные мысли капслоком - не делайте этого! Большие буквы воспринимаются в интернете как крик и часто вызывают негативную реакцию;
- изучить информацию на странице человека. Этим и хороши соцсети: можно многое понять о человеке по тому, какие записи он публикует на стене, что репостит, о чем рассуждает.

Многих волнует вопрос: как же все-таки предпочтительнее общаться в 21 веке? Люди такие разные: кому-то удобнее звонить, а кто-то терпеть не может телефонных разговоров и считает их нарушением личных границ. **Способ узнать, к какому типу относится ваш собеседник, только один: напрямую спросить его.** При первой же коммуникации (неважно, каким способом она произошла) спросите, как ему удобно общаться. И вопрос будет закрыт.

- 
1. **Помните, что Вы говорите с человеком.**
 2. **Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.**
 3. **Помните, где Вы находитесь в киберпространстве.**
 4. **Уважайте время и возможности других.**
 5. **Сохраняйте лицо.**
 6. **Помогайте другим там, где Вы это можете делать.**
 7. **Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.**
 8. **Уважайте право на частную переписку.**
 9. **Не злоупотребляйте своими возможностями.**
 10. **Учитесь прощать другим их ошибки.**

Деловые отношения

Сейчас речь пойдет о личных отношениях - или о человеческих слабостях, как вам угодно.

Не раскрывайте коммерческую тайну

Ни финансовую информацию вашей компании, ни аналогичную - своих партнеров, инвесторов, клиентов. Не говорите об этом никому - и сотрудникам строго-настрого запретите.

Не сплетничайте

Бизнес-мир на самом деле очень узок. Велик соблазн обсудить в узком кругу своего партнера или клиента. **Даже если очень хочется - умоляем, не делайте этого!** Во-первых, слухи распространяются быстро, и с болтуном просто не захотят иметь дело. А во-вторых, кто даст гарантию, что завтра точно так же не будут обсуждать вас? Поэтому лучше держаться в стороне от подобных разговоров.

Не болтайте лишнего

Бывает, что партнеры становятся друзьями - а друзьям можно рассказать многое. Однако завтра ситуация может поменяться, и **вчерашний партнер может стать вашим конкурентом или перевернуться на сторону последнего**. Личную или негативную информацию о вас могут использовать в своих целях. Черный пиар - мощное оружие в борьбе за прибыль и власть. И тогда - прощай, репутация!

И еще раз напоследок: все эти правила соблюсти невозможно. Мы распределили их от необязательных к самым важным. Грубо говоря, прийти на встречу в джинсах - простительно, назвать Ивана Ивановича Иваном Никифоровичем нежелательно, но объяснимо, а вот **выдать секретную информацию нельзя даже под пытками**.

Удачи!