

# СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ.

1. Общее понятие этикета.
2. Особенности делового телефонного этикета.
3. Правила деловой переписки. Сетикет.



*Этикет* (фр. etiquette – ярлык, этикетка) – совокупность правил и норм поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений, это основная часть внешней культуры человека и общества.



# ЭТИКЕТ

- придворный,
- дипломатический,
- воинский,
- деловой,
- общегражданский.



# ЭТИКЕТ ВКЛЮЧАЕТ:

- речевой этикет;
- этикет имиджа (внешний вид человека и дизайн окружающих его вещей);
- поведенческий этикет.



*Речевой этикет* – это разработанные обществом нормы языкового поведения, употребление типовых готовых «формул», позволяющих организовать ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д.



# РАЗГОВОРЕ ОСОБЕННО ВАЖНЫ:

- громкость,
- тембр,
- скорость речи,
- ТОН,
- ИНТОНАЦИЯ.



# ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА:

- не стоит говорить слишком быстро или медленно;
  - необходимо умерять громкость голоса;
  - надо говорить прямо в трубку;
  - следует более четко произносить слова;
  - необходимо не злоупотреблять слишком высокими или низкими частотами звука;
  - числительные, фамилии, названия городов следует произносить медленно, четко.
- 

# ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- Информативная беседа 1 мин – 1 мин. 15 сек.
- Проблемная беседа 3 мин.



# ПРАВИЛА ПРИВЕТСТВИЯ

- Подход «минимум»:

Приветствие + название организации.

- Подход «максимум»:

Подход «минимум» + имя и должность человека, снявшего трубку.



# ФОРМУЛИРОВКИ ДЛЯ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- Мне необходимо проинформировать вас...  
поставить вас в известность...  
обсудить с вами вопрос...
- Я должен сообщить (объяснить) вам...
- Я звоню по просьбе (по рекомендации)...
- Меня просили связаться с вами по вопросу...
- Мне необходима ваша консультация по вопросу...



# ФРАЗЫ КОРРЕКТИРУЮЩЕГО ХАРАКТЕРА

- Простите, я не расслышал...
- Вы поняли мое сообщение?
- Вы не могли бы повторить?



- Прошу прощения, мне бы хотелось уточнить...
- Простите, у меня есть свои соображения по этому поводу.
- Извините, я закончу свою мысль.



- Спасибо за информацию (предложение, приглашение, поздравление, помощь)
- Спасибо за приглашение, мы обсудим возможность...
- Очень признателен вам за помощь!
- Должен поблагодарить вас за консультацию.
- Прошу прощение за беспокойство в выходной день.
- Примите мои извинения за слишком долгий разговор.



***Сетикет*** – правила поведения, общения в Сети, традиции и культура интернет-сообществ, которых придерживается большинство.



# ПРИ СОСТАВЛЕНИИ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА ОБРАЩАЙТЕ ВНИМАНИЕ НА:

1. Персональное имя.
2. Тему.
3. Объем и содержание письма.
4. Грамотность.
5. Оформление.
6. Структуру письма.



Спасибо за внимание!

