



15 главных правил делового этикета

- В деловой среде, так же как и светской жизни, существует свод законов и правил, именуемый этикетом. Это своего рода пропуск в мир деловых людей, эталон общения в бизнес среде. Несоблюдение или незнание бизнес этикета часто становится камнем преткновения, заслоном в ведении успешных переговоров, продвижении своей компании и продукта на рынке, выстраивании карьеры. Имидж профессионала формируется не сразу, не вдруг и деловой этикет, вместе с опытом, играет в этом не последнюю роль. О человеке судят по делам его, по его поведению и умению выстраивать грамотные отношения в деловой среде.

Правило первое

Время – деньги

- Пунктуальность, уважение к чужому времени и грамотное владение основами тайм менеджмента – основа основ в деловом мире. Можно быть ярким презентатором, великолепным переговорщиком, профессиональным управленцем, но постоянно опаздывать, воровать чужое время, тратить жизнь на ожидания, пустопорожнюю болтовню не по делу. Вряд ли при таком раскладе получится построить долгосрочное сотрудничество с крупными компаниями: не пунктуальных людей в деловом мире не уважают.

Правило второе

Соблюдение дресс-кода

- Первое впечатление о человеке легко сложить по его внешнему виду: деловой костюм, аккуратная прическа, гармонично подобранные аксессуары.
- Внешний вид определяет статус и положение в обществе, может рассказать о характере и внутреннем мире человеке гораздо больше, чем его слова. Информацию несет не только речь, но и одежда, прическа, детали туалета. Вызов и провокация во внешнем облике – протест против общества, его законов и устоев.

Правило третье

Рабочий стол как зеркало внутреннего мира

- Порядок на рабочем столе – порядок в голове. Этот старый постулат золотыми буквами нужно высечь на дверях любого делового кабинета. Не обязательно быть гуру психологии, чтобы понять, как и кто из сотрудников работает, лишь увидев их рабочий стол.
- Заваленный не разобранными бумагами, с толстым слоем пыли на столе.
- Девственно чистый, без единой лишней вещи.
- Уставленный фотографиями детей, любимых, цветами, сувенирами.
- Строгий порядок, ровные стопки бумаг, книг и папок. Все на своем месте.

Правило четвертое

Грамотная речь, деловой стиль письма

- Внешний вид расскажет о человеке многое, однако его умение общаться может заставить забыть собеседника, как и во что тот одет.
Структурированная деловая речь по существу, без «воды», без лирических отступлений – дар делового человека. Использование слов-паразитов, вводных слов, повторов, кривляния, искажение голоса, пародийность в деловом мире – табу.

Правило пятое

Уважение собеседника, партнера, клиента

- Эгоистичного, думающего только о себе, своей выгоде и доходе человека не уважают ни в деловом мире, ни в его собственной компании. Клерк, захлопнувший дверь перед носом клиента, обратившегося к нему в конце рабочего дня или перед обедом. Сотрудник, громко разговаривающий по телефону в кабинете, где работают его коллеги. Руководитель, не умеющий выслушать своих подчиненных. Директор, употребляющий крепкие слова и выражения в отношении окружающих.
- Все эти психологические портреты персонажей, не владеющих бизнес этикетом, людей, неспособных понять другого, услышать его, помочь, решить возникшую проблему. Умение уважать чужое мнение – важный компонент делового этикета.

Правило шестое Соблюдение коммерческой тайны

- Почти в каждой компании существует конфиденциальная информация, которая не подлежит разглашению. Старый плакат 1941 года художницы Нины Ватолиной «Не болтай!» сегодня получает свою вторую жизнь и как нельзя лучше вписывается в интерьер многих современных предприятий и организаций.

Правило седьмое

На работе – работать!

- Если сделать фотографию рабочего дня большинства сотрудников офисов и предприятий, картина будет весьма удручающей. Восемьдесят процентов рабочего времени уходит на сплетни, перекуры, чаепития, посещение социальных сетей, решение личных дел. И лишь двадцать процентов – на ту самую работу, за которую платят зарплату.
- Сотрудник, который приносит компании прибыль, быстро делает головокружительную карьеру. Секрет его успеха прост: 80% рабочего времени он работает, пока другие «отдыхают».

Правило восьмое

Умение слушать и слышать оппонента

- Редчайший дар, данный от природы: умение услышать другого, понять его.
- В бизнесе этот дар приносит миллионы, у него есть точное определение – слух на деньги. Каждый клиент, сотрудник и партнер по бизнесу обязательно расскажет о том, что ему нужно, что его мучает, в чем ему нужна помощь. Важно лишь уметь услышать и сделать встречное предложение. В деловом мире этот навык важен еще и потому, что помогает сберечь время, которое дороже денег, поскольку его нельзя накопить.
-

Правило девятое

Телефонный этикет

- Деловое общение невозможно без телефонных переговоров, этика в данном случае помогает быстро наладить отношения и достойно провести переговоры. Многие партнеры по бизнесу, клиенты судят о компании по телефонным беседам и ответам сотрудников по телефону.

Правило десятое

Сетикет – этикет общения в сети интернете

- Без интернета ни одно предприятие существовать сегодня не может. Умение общаться в переписке по электронной почте, комментировать деловые статьи и отвечать на просьбы и заявки клиентов на сайте компании показывает деловой уровень сотрудника.
- Каждое обращение должно быть именованным, личным, письмо необходимо подписывать именем исполнителя, давать полные контактные данные – наименование компании, почтовый адрес, телефон, ник в программе Skype, адрес корпоративного сайта, режим работы предприятия.

Правило одиннадцатое

Прием делегаций

- Протокольный прием делегаций – отдельная часть делового этикета, включающая длинный перечень действий по встрече, размещению, представлению, знакомству членов делегации с представителями принимающей стороны. Протокол ведения деловой встречи, вручение подарков, деловых сувениров, цветов, презентация компании и продукта, поведение на фуршете или банкете – все эти вопросы скрупулезно описаны в толстых книгах по деловому протоколу.
- При встрече иностранных делегаций к общепринятому своду деловых правил присоединяются особенности национального этикета.

Правило двенадцатое

Деловые переговоры

- Одно из важнейших правил делового этикета – умение вести грамотные переговоры, доводить их до конкретного результата. Чтобы переговоры прошли на высоком уровне, нужно перед их началом определить четкие цели, составить точный план, выбрать удобное время и место для обеих сторон.
- На первом этапе переговоров необходимо завладеть вниманием собеседника, создавая доверительную атмосферу. В ходе беседы нужно отмечать для себя этапы прохождения переговоров и завершить их сразу после того, как намеченная цель будет достигнута. Все результаты переговоров должны быть зафиксированы и проанализированы.

Правило тринадцатое Взаимоотношения начальник- подчиненный

- Согласно правилам делового этикета руководитель ко всем сотрудникам должен относиться ровно, одинаково, соблюдая при этом разумную дистанцию.
- Замечания подчиненным всегда нужно делать с глазу на глаз, показательную публичную «порку» логично организовывать после того, как сотрудник не отреагировал на порицание начальника.

Правило четырнадцатое Отношения в коллективе между сотрудниками

- Микроклимат в коллективе во многом зависит от того, какие отношения сложились в компании между коллегами. Ровные, доброжелательные, уважительные отношения – основа здорового коллектива. Если кто-то из сослуживцев допускает промах или ошибку, коллегам важно научиться его не высмеивать, а корректно указать на недостатки в работе, предложить свою помощь.
- Служебные романы, взаимная ненависть, холодная война, серые кардиналы и офисный планктон, козни друг против друга – злые силы, мешающие рабочей обстановке и решению главных задач коллектива.

Правило пятнадцатое

Деловые жесты

- Эта часть бизнес этикета заслуживает нескольких томов описания с красочными картинками. Жесты, манеры, мимика могут рассказать о человеке больше слов. Движения сотрудника в рабочее время должны быть энергичными, не вялыми, не замедленными. Походка – уверенной, при этом размахивать руками и делать очень крупные шаги не рекомендуется. Прямая осанка, уверенный взгляд, отсутствие суеты в движениях – признаки человека дела.
- Рукопожатие – единственный тактильный жест прикосновения к собеседнику, который разрешен в деловой среде. Похлопывания по плечу, жаркие объятия, поцелуи и другие жесты дружелюбия возможны лишь среди очень близких партнеров и родственников. При рукопожатии рука не должна быть апатичной, влажной или холодной. Долго трясти или сильно сжимать поданную руку собеседника не принято.

- Главное отличие делового этикета от этикета светского в том, что в этом своде правил на первом месте стоит приоритет субординации. Независимо от возраста и пола подчиненный стоит в служебной иерархии ниже руководителя.