

Организация проведения деловых совещаний и переговоров

Часть 1.

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ЭТИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

- Это не комплекс научных терминов о тех нравственных требованиях, которые предъявляются к поведению делового человека
- Профессиональный моральный кодекс, появившийся в результате разделения труда



ВЛАДИМИР МОНОМАХ – «ПОУЧЕНИЕ К СЫНОВЬЯМ»

- Всего же более убогих не забываете, но, насколько можете, по силам кормите и подавайте сироте и вдовицу оправдывайте сами, а не давайте сильным губить человека... Говоря что-либо, дурное или хорошее, не клянитесь Богом, не креститесь, ибо нет тебе в этом никакой нужды. Если же вам придется крест целовать братии или кому-либо, то, проверив сердце свое, на чем можете устоять, на том и целуйте, а поцеловав, соблюдайте, чтобы, преступив, не погубить души своей.



СВОД ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ В ЦАРСКОЙ РОССИИ – 1912 ГОД

- Уважение к власти является неременным условием эффективного предпринимательства.
- Будь честен и правдив. Правдивость и честность составляют собой основу предпринимательства, гармоничных деловых отношений и здоровой прибыли. Российский предприниматель обязан быть образцом добродетелей правдивости и честности.
- Частная собственность неприкосновенна. Основа модели благополучного государства – свободное предпринимательство. Российский предприниматель должен трудиться на благо Отчизны в поте лица своего.
- Уважай и люби человека. Это создает гармонию интересов, которая ведет к тому, что у людей развиваются различные способности, и они проявляют себя с наилучшей стороны.
- Держи свое слово. Если солгать один раз, то кто тебе поверит в следующий? То, как окружающие тебя люди тебе доверяют, определяет успех в деле.
- Жить надо по средствам, а дело выбирать по силам. Непременно надо оценивать свои возможности и средства.
- Надо быть целеустремленным. Ясная цель перед глазами – половина успеха. Не следует размениваться на другие цели и переходить граней дозволенного. Моральные ценности ни одна цель заменить не может.

**ДЕЛОВАЯ ЭТИКА – ЭТО СОВОКУПНОСТЬ
НРАВСТВЕННЫХ И МОРАЛЬНЫХ
ПРИНЦИПОВ И ПРАВИЛ, КОТОРЫЕ
ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРИСУЩИ ДЕЛОВОМУ
ЧЕЛОВЕКУ. ОНИ ДОЛЖНЫ ОБЯЗАТЕЛЬНО
СОБЛЮДАТЬСЯ.**



ФУНКЦИИ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- **Информационная.** Этикет прежде всего направлен на информирование человека о правилах и нормах поведения в обществе.
- **Стандартизация моделей индивидуального и группового поведения.** Знание правил дает нам возможность поступать в соответствии с регламентом в каждой конкретной ситуации, позволяет легче вливаться в коллектив, снижает чувство психологической напряженности в деловых отношениях.

ФУНКЦИИ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- **Обеспечение социального контроля.** С помощью правил и норм в обществе предупреждаются нежелательные отклонения в поведении, которые могут навредить нормальным отношениям.
- **Функция дипломатии, политической борьбы.** Соблюдение или несоблюдение делового этикета дает собеседнику или оппоненту понять отношение к себе. Нарочное несоблюдение правил говорит о проявлении недоброжелательности, точное соблюдение всех правил может сказать об уважении и настроенности на позитивный исход переговоров.

ФУНКЦИИ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- **Идентификация с окружающими, создание психологического комфорта. Деловой этикет – это, прежде всего, проявление корпоративной культуры, корпоративного ко**

он помогает
сотруднику
чувствовать себя
частью организации



ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- **Значимость репутации в деловом общении.** Потерять репутацию в мире бизнеса практически означает крах компании. Каждый руководитель должен ценить свое имя, так как для завоевания репутации среди партнеров и клиентов нужно приложить очень много сил и времени. Деловой этикет играет важную роль в становлении репутации. Неэтичный руководитель или сотрудник может легко уронить имидж компании. Поэтому крайне важно обеспечить всему коллективу знание хотя бы основ делового этикета.

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- **Конкретность и четкость** – другая важная составляющая делового общения. Постановка цели занимает особое значение в деятельности организации, так как ради поставленной цели осуществляется вся ее деятельность. Неопределенность в формулировке цели или неточная ее постановка могут привести к негативным последствиям. Организация, которая не имеет цели, не имеет смысла, поэтому не может существовать продолжительное время.

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- **Взаимовыгодное сотрудничество** также является важным элементом искусства делового общения. Каждый успешный бизнесмен знает, что взаимовыгодное сотрудничество – это самый лучший путь к выгодному партнерству. Деловые отношения всегда подразумевают под собой понятие взаимовыгодных отношений.

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- этикет живого общения с клиентами;
- этикет электронного общения;
- этикет телефонных звонков;
- этикет
- руководителя.



ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ

- Клиент всегда прав.
- Вежливое, приветливое, уважительное общение.
- **Нельзя перебивать, повышать голос, злиться на клиента.**
- Сотрудник должен всегда сохранять спокойствие и уделять людям одинаковое внимание, обеспечивая равное обслуживание.
- Необходимо дать клиенту понимание того, что его слушают, его проблема важна для компании. Все эти правила достигаются путем интонации сотрудника, жестов, выражения лица.

ЭЛЕКТРОННАЯ ПЕРЕПИСКА

- заполнение всех полей электронного письма;
- понятные адрес и имя отправителя;
- обязательное указание темы письма;
- соответствие текста письма правилам деловой переписки;
- обязательный ответ на входящее деловое письмо, за исключением спама;
- конфиденциальную информацию по почте отправлять нельзя.

ЭЛЕКТРОННАЯ ПЕРЕПИСКА

- Вежливость и учтивость.
- Нельзя писать слова в регистре «caps lock», это может быть воспринято как крик.
- Также нужно указать несколько способов, чтобы связаться с вами (телефон, факс, электронная почта)
- **В деловых письмах и письмах к клиентам смайлы употреблять не рекомендуется, дабы не произвести впечатление несерьезного человека.**



ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР

- заранее продумайте тему разговора;
- начните с лаконичного приветствия;
- представьтесь сами и представьте фирму;
- демонстрируйте уважительную реакцию на вопросы и замечания собеседника;
- коротко и вежливо завершите разговор.

ЭТИКЕТ РУКОВОДИТЕЛЯ

- Сущность этикета руководителя заключается в искусстве общения с деловыми партнерами, подчиненными, вышестоящим руководством, клиентами.
- **Начальство всегда должно отличаться спокойствием, высоким самообладанием и вежливостью.**
- Руководитель должен уметь слушать и слышать своих подчиненных, в сложных ситуациях идти им навстречу и помогать.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- **Время – деньги:** деловой человек обязательно должен владеть основами тайм-менеджмента, беречь как свое, так и время своих деловых партнеров. Нарушение правила пунктуальности в деловой среде приводит к разрывам деловых связей, к отказу от новых контрактов и расторжению договоренностей.
- **Дресс-код:** окружающие люди всегда формируют свое первое мнение о вас по внешнему виду - деловой стиль в одежде, аксессуарах, прическе расскажут о вас как о человеке, имеющем статус и положение в социуме.



ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- **Рабочий стол:** соблюдение порядка на рабочем столе является важной составляющей имиджа делового человека. Все предметы должны находиться на своих местах. Помните: бардак на рабочем столе – бардак в голове.
- **Грамотность:** деловая грамотная речь по существу должна быть неизменным качеством, присущим каждому бизнесмену.
- **Уважительное отношение к оппоненту:** если действовать только в своих интересах, у вас быстро исчезнут все партнеры и клиенты. Следует уважать мнение оппонента, даже если оно не совпадает с вашей точкой зрения. Уважение, без чрезмерного альтруизма – ключ к успешно заключенным сделкам и продуктивным переговорам.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- **Соблюдение коммерческой тайны** также является важным правилом делового этикета. Секретная информация защитит организацию от недобросовестной конкуренции, а вот ее утечка в худшем случае может привести к банкротству организации.
- **На работе – работать:** отдавайте максимум усилий на выполнение своих должностных обязанностей. Умение работать быстро перерастет во взлет по карьерной лестнице.
- **Деловые жесты:** закрытые позы, суета, отведение взгляда расскажут о вас, как о скрытном, ненадежном человеке. Следите за своими движениями и позами – прямая осанка, уверенный взгляд, отсутствие суетливости расскажут о вас как о человеке дела.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- ▣ **Соблюдение субординации** также является немаловажным правилом служебного этикета. Это едва ли не главная характеристика работника, которая волнует начальников во всех сферах деятельности.
- ▣ **Знание человеком основ деловой этики** играет важную роль при принятии на работу и выборе среди всех кандидатов именно его персоны.