

Правила делового этикета



План лекции:

- ▶ Ситуации проявления вежливости.
- ▶ Средства создания привлекательного имиджа.

Ситуации проявления вежливости



Ситуация – «кто проходит первым»

- ▶ В дверях следует пропустить вперед: младшему - старшего, мужчине - женщину, подчиненному - руководителя. Подчиненная уступает дорогу руководителю.

Благодарность

- ▶ Если имеющий преимущественное право пройти первым уступает дорогу другому, тот должен поблагодарить.

Столкновение идентичных статусов

- ▶ Когда к двери одновременно подошли два человека одного пола, возраста и положения, то преимущественное право пройти первым дается тому, кто находится справа.

Не принято торговаться

- ▶ Получивший приглашение пройти первым должен поблагодарить и пройти. В деловой этике не принято торговаться в дверях, демонстрируя свою воспитанность (и одновременно - незнание деловой этики), - время дороже.

Церемония приветствия

- ▶ Здороваются первыми вошедшие (или подошедшие) независимо от пола, а также: подчиненные - с руководителями, младшие - со старшими, мужчины - с женщинами. В том же порядке представляются и представляют одних другим.

Сопровождение контакта

- ▶ Здороваясь, представляясь, необходимо посмотреть в глаза друг другу. Принято интересоваться здоровьем, делами знакомых вам членов семьи приветствуемого вами человека.

Приветствие



Правило 1

- ▶ секретарь приветствует доброжелательной улыбкой всех, кто заходит в приемную.

Особое правило

- ▶ секретарь приветствует своего руководителя, руководителя высшего ранга и почетных гостей, вставая из-за рабочего стола, если видит их в этот день впервые.

Правило 2

- ▶ секретарю не следует первому подавать руку для рукопожатия. Но отвечать на рукопожатие надо. Ваша рука при этом не должна быть вялой и безжизненной.

Правило 3

- ▶ Если вам необходимо обратиться к человеку, которого вы видите впервые, используйте общепринятые фразы:
- ▶ Будьте любезны, представьтесь.
- ▶ По какому вопросу?

Особое правило

- ▶ При встрече женщин первой здоровается та, что идет с мужчиной. При встрече супружеских пар здороваются женщины, затем - мужчины с женщинами, затем - мужчины друг с другом.

Особое правило

- ▶ Подавая руку, женщина не обязана снимать перчатку. Исключение составляет случай, когда она здороваается с людьми преклонного возраста. Снятие женщиной перчатки - это знак особого расположения.

Особое правило

- ▶ Целовать руку у нас принято только замужним женщинам, причем более уместно это делать в помещении. Целуя руку, мужчина должен немного наклониться, одновременно поднося руку женщины к своим губам. Женщина должна поднять руку, не заставляя мужчину наклоняться.

Особое правило

- ▶ Если один из участников деловой встречи чихнул, он должен негромко извиниться. При этом окружающие делают вид, что ничего не произошло.

Средства создания привлекательного имиджа

Визитная карточка

- ▶ Производит, например, хорошее впечатление на посетителей, когда секретарь-референт, инспектор имеет собственную визитную карточку. Это подчеркивает ее значимость в фирме.

Одежда

- ▶ Предпочтение стоит отдавать костюмам. Костюм дает гораздо больше возможностей для комбинирования. Он предполагает замену блузок, платков, шарфов, а также время от времени - юбки на брюки или одного жакета на другой.

Цвет ткани

- ▶ подбирается в зависимости от цвета и характера кожи, волос, лица женщины.

Обувь

- ▶ Самая простая одежда становится элегантной, если на вас красивые туфли изящной формы, гармонирующие по цвету с элементами костюма.

Прическа

- ▶ должна быть строгой, но элегантной. В деловом стиле не допускаются распущенные длинные волосы.

Враги безупречного имиджа:

- ▶ слепое повиновение капризам моды;
- ▶ преувеличенная оценка и подчеркивание своих женских достоинств;
- ▶ злоупотребление атрибутами мужской одежды (темный цвет брючного костюма; сорочка мужского фасона; обувь без каблука; мужская стрижка);
- ▶ недостаточное внимание к аксессуарам;
- ▶ неухоженный внешний вид (волосы, кожа, одежда, обувь).

Атташе-кейс

- ▶ Кожаный телесно-коричневый, простой, без ярких металлических украшений. Если женщина пользуется дамской сумочкой, то уж, конечно, кожаной и очень высокого качества.

Письменные принадлежности

- ▶ Всегда при себе должны быть ручка и карандаш, причем желательно, чтобы ручка была с надежным золотым или позолоченным пером.