

The background is a light pink color with various tropical plants and flowers scattered around. In the top left, there are several long, thin green palm fronds. In the top right, there is a large green monstera leaf with characteristic holes. Below it is a single pink and orange hibiscus flower. In the bottom right, there are more green palm fronds. At the bottom center, there are several pink and orange hibiscus flowers.

**Выполнила
Белозерова
Юлия
Группы Эд-21**

ИГРА

«СЕТТИКЕТ»



Сетикет	1	2	3	4	5
Этикет электронно й почты	1	2	3	4	5
Этикет в социальны х сетях	1	2	3	4	5
Этикет пользован ия мобильны м телефоном	1	2	3	4	5

Сетикет. Вопрос 1:

Что такое сетикет?



Ответ:

Сетикет - это правила поведения в интернете



Сетикет. Вопрос 2:

Из-за чего возникла
необходимость внедрения
правил общения в сети?



Ответ:

Необходимость внедрения правил общения в сети возникла из-за растущей популярности сетевых ресур



Сетикет. Вопрос 3:

Перечислите все принципы сетикета.



Ответ:

1. Человечность;
2. Самоконтроль;
3. Терпеливость и толерантность;
4. Уважение;
5. Вежливость.



Сетикет. Вопрос 4:



Сетикет. Вопрос 5:

Поясните три любых принципа сетикета.



Ответ:

1. Человечность. Пользователи должны контролировать свои высказывания и мысли, так как их мнение может оскорбить собеседника и стать причиной ожесточенного спора и потери репутации.
 2. Самоконтроль. Нужно избегать публичных оскорблений и публикации материалов, имеющих негативный оттенок. Невозможно полностью зачистить интернет от подобных действий, и хакеры при желании могут найти все записи пользователя.
 3. Терпеливость и толерантность. Не стоит ввязываться в споры и пытаться доказать свою правоту. Нужно проявить терпеливость и не откликаться на провокации для избегания конфликта.
 4. Уважение. Пользователь проявляет максимальное уважение к собеседнику, тем самым создавая свой позитивный имидж интеллектуального человека.
- Безопасность. Общаюсь в сети нужно следовать правилам анонимности.
- Нельзя публиковать свои личные данные и сведения. Это может повлечь серьезные последствия.
5. Вежливость. В общении с интернет - пользователями нужно отказаться от



Этикет электронной почты.

Вопрос 1:

В чем отличие электронной
почты от обычной



Ответ:

Отличие электронной почты от обычной заключается в том, что по электронной почте письма отправляются мгновенно.



Этикет электронной почты.

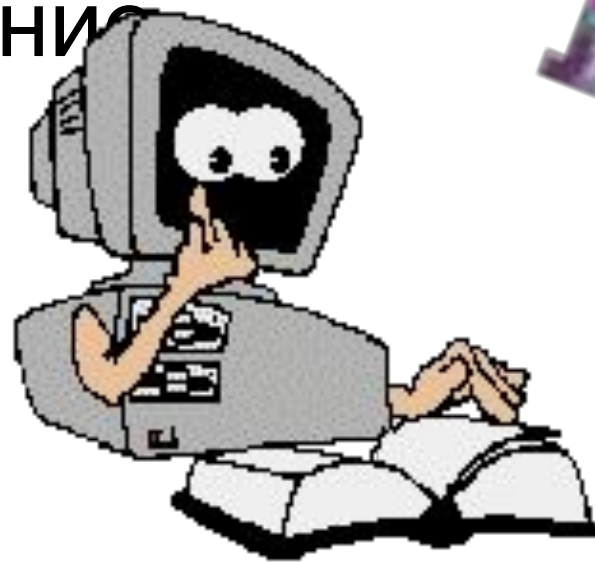
Вопрос 2:

Когда появилась электронная почта и кто первый составил и отправил первое электронное письмо?



Ответ:

2 октября — день рождения электронной почты: в 1971 году Рэй Томлинсон составил и отправил адресату первое электронное послание.



Mail



Этикет электронной почты.

Вопрос 3:

Перечислите, что входит в структуру делового электронного письма?



Ответ:

Структура делового электронного письма:

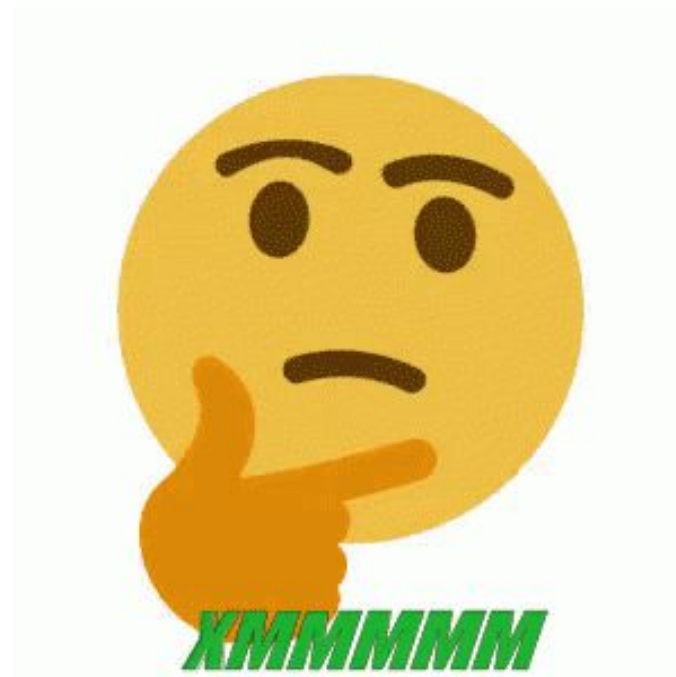
1. Адрес и имя отправителя.
2. Адрес получателя.
3. Тема письма.
4. Приложение.
5. Письмо, состоящее из приветствия, основного текста, заключения и подписи.



Этикет электронной почты.

Вопрос 4:

О чем гласит золотое правило деловой цифровой переписки?



Ответ:

Золотое правило деловой цифровой переписки гласит:
«В одном письме должна содержаться одна тема».



Этикет электронной почты.

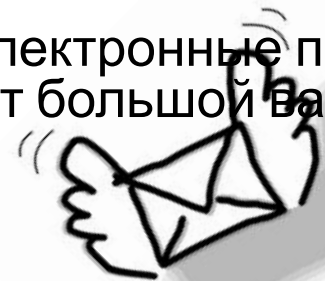
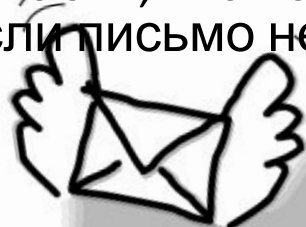
Вопрос 5:

Перечислите как минимум 3 правила деловой переписки по электронной почте. Какое из всех правил показалось самым важным для Вас? Почему?



Ответ:

1. Не допускать грамматических ошибок и опечаток. Помните, что каждая ошибка будет с отрицательной стороны характеризовать пишущего письмо, выдаст неграмотного человека, который аналогично относится и к работе.
2. Текст должен быть легко читаемым.
3. Строку «тема» не нужно оставлять незаполненной. Ведь тот, кто просматривает свою рабочую почту, начинает знакомство с письмом именно с темы. Если она не указана, текст может быть сразу отправлен в корзину.
4. Показать уважительное отношение к человеку. Поэтому начинать писать следует всегда с приветствия, по возможности обращаясь к человеку по имени и отчеству.
5. Минимальное количество слов и максимально возможная передача информации. Существует так называемое золотое правило деловой цифровой переписки, которое гласит: «В одном письме должна содержаться одна тема».
6. Перед отправкой письма всегда внимательно перечитывайте его. Такое прочтение позволит увидеть все неточности и ошибки, которые нужно убрать и исправить.
7. Этикет переписки гласит, что на все электронные письма надо обязательно отвечать. Даже если письмо не имеет большой важности и не хочет него реагировать.



Этикет в социальных сетях. Вопрос 1:



Этикет в социальных сетях. Вопрос 2:

Какая социальная сеть появилась 10 октября 2006 года? И кто был ее создателем?



Ответ:

10 октября 2006 г. в России
появляется аналог Facebook —
социальная сеть «ВКонтакте».
Ее создатель — Павел Дуров.



Этикет в социальных сетях. Вопрос 3:

Поясните шестое правило деловой переписки в социальных сетях, в котором прописано следующее:
«Экономьте время».



Ответ:

Если вам приходит неинтересное предложение от незнакомого человека, допустимо прочитать его и не отреагировать. Отметка «прочитал» — уже важный знак, после которого вас не должны, как в электронной почте, заваливать письмами с вопросами, получили ли вы сооб



Этикет в социальных сетях. Вопрос 4:

Какое первое правило деловой переписки в социальных сетях?
Поясните его.



ОТВЕТ:

Говорите о деле сразу. Нет ничего хуже, чем написать «Здравствуйте!» и ждать ответа человека, прежде чем изложить свою просьбу. Первое сообщение должно быть ёмким и понятным.



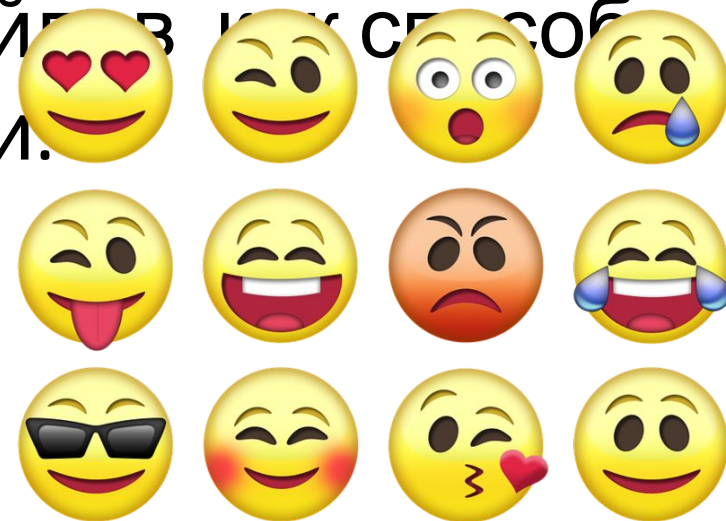
Этикет в социальных сетях. Вопрос 5:

Почему социальные сети по сравнению с почтой и другими каналами связи привлекают аудиторию больше?



Ответ:

Социальные сети привлекают более свободным стилем общения по сравнению с почтой и другими каналами связи. В социальных сетях допустимы те приемы, которые неприменимы для повседневной деловой переписки, например использование смайлов и других способов передачи интонации.



Этикет использования мобильным телефоном.

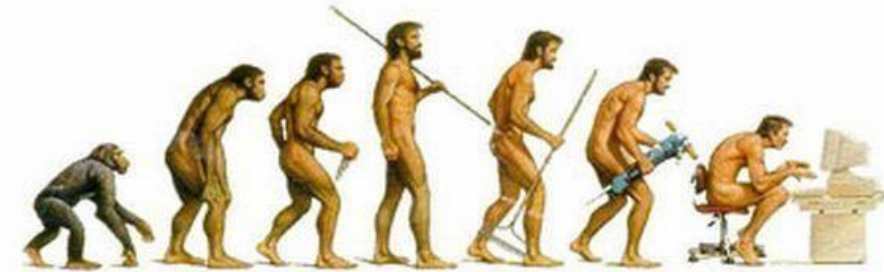
Вопрос 1:
Когда появился первый мобильный
аппарат и первый сотовый
оператор?



Ответ:

Первый мобильный аппарат для коммерческого использования появился 6 марта 1983 года.

Первый сотовый оператор в СССР появился в 1991 году.



COMPUTEROLOGIA.RU



ЭТИКЕТ ПОЛЬЗОВАНИЯ МОБИЛЬНЫМ ТЕЛЕФОНОМ.

Вопрос 2:
Поясните первое правило
делового разговора по
телефону, в котором прописано
следующее: «Планируйте
переговоры».



Ответ:



Планируйте переговоры.

Перед началом разговора хорошо продумайте:

удобное время для звонка

и его длительность; четко

определите цель своего

звонка; составьте план

ведения разговора.



Этикет пользования мобильным телефоном.

Вопрос 3:
Какое восьмое правило делового
разговора по телефону?

Поясните €



ОТВЕТ:

Поблагодарите собеседника за звонок.

Клиенты склонны эмоционально запоминать то, что было в начале разговора, и принимать как руководство к действию то, что было в конце. В конце разговора максимально доброжелательно попрощайтесь с собеседником.



Этикет пользования мобильным телефоном.

Вопрос 4:

На какой сигнал телефона
желательно снимать трубку?

Для чего советуют улыбаться во
время разговора



Ответ:

Снимайте трубку на третий сигнал (в том случае, если вам звонят). На первый сигнал – отложите дела, на второй – настройтесь, на третий – улыбнитесь и снимите трубку. Если трубку вы не берете слишком долго, это свидетельствует о низкой корпоративной культуре компании.

Разговаривая по телефону, обязательно улыбайтесь. Помните, когда вы улыбаетесь, ваш голос становится более приятным что, улыбайтесь чаще.



Этикет пользования мобильным телефоном.

Вопрос 5:
Перечислите все девять правил
делового разговора по телефону.
Поясните как минимум пять из них.



Ответ:

1. Планируйте переговоры. Перед началом разговора хорошо продумайте: удобное время для звонка и его длительность; четко определите цель своего звонка; составьте план ведения разговора.
2. Снимайте трубку на третий сигнал (в том случае, если вам звонят). На первый сигнал – отложите дела, на второй – настройтесь, на третий – улыбнитесь и снимите трубку. Если трубку вы не берете слишком долго, это свидетельствует о низкой корпоративной культуре компании.
3. Разговаривая по телефону, обязательно улыбайтесь. Помните, когда вы улыбаетесь, ваш голос становится более приятным. Так что, улыбайтесь чаще.
4. Приветствуйте собеседника. Приветствуйте собеседника максимально доброжелательно и энергично. Разговор с клиентом лучше начинать со слов «Добрый день (утро, вечер)». Они более живые и располагающие, чем просто «здравствуйте».
5. Ваш голос – это ваша визитная карточка. По содержанию первых слов и по звучанию голоса клиент определяет ваш профессионализм, выбирает стиль общения с вами. Ваш голос – это одежда, цвет волос, темперамент и выражение лица. Помните, что при телефонном разговоре вы не сможете сопроводить слова мимикой и жестами. Здесь, прежде всего важно звучание вашего голоса, умение грамотно выразить свои мысли и, конечно, как непереносимое условие, уважение к собеседнику.
6. Назовите себя по имени. Четко назовите свое имя и фамилию. Затем назовите компанию, которую вы представляете.
7. Узнайте имя собеседника.
8. Поблагодарите собеседника за звонок. Клиенты склонны эмоционально запоминать то, что было в начале разговора, и принимать как руководство к действию то, что было в конце. В конце разговора максимально доброжелательно попрощайтесь с собеседником.
9. Извлекайте уроки из каждого телефонного разговора.



Спасибо за внимание!

