

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ



Зачетная работа по элективному
курсу
«Деловой русский язык»

Цель работы :

- Узнать о правилах поведения человека на деловых переговорах .
 - Выявить особенности делового общения .
-

Этикет

- слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

- большая и важная часть общечеловеческой культуры



ИЗ ИСТОРИИ ЭТИКЕТА



- Слово этикет впервые было употреблено в современном его значении на приеме при дворе короля Франции Людовика 14 (1638-1715), когда гостям были розданы карточки(этикетки) с изложением того, как они должны держаться.



ВИДЫ ЭТИКЕТА:



- Воинский этикет
- Дипломатический этикет
- Церковный(православный) этикет
- Придворный этикет
- Служебный(деловой) этикет
- Сетикет



Воинский этикет



- это свод общепринятых правил в армии, норм Поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности.



Дипломатический этикет

- это правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах.



- Большое значение в дипломатической практике имеют принцип старшинства.
- Основное понятие дипломатического этикета - взаимность



Церковный этикет

- составляет основное содержание религиозной жизни верующего человека



Придворный этикет

- порядок и формы обхождения,
установленные при дворах монархов





Сетикет



- это правила, которых
должны
придерживаться
пользователи
глобальной сети
Интернет.
(электронный этикет)



Деловой этикет



- – это установленный порядок поведения в сфере контактов.
- Основная функция:
 - формирование правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Деловая этика:

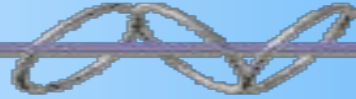
- – совокупность требований, норм поведения предпринимателя.
- – позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, личное поведение.



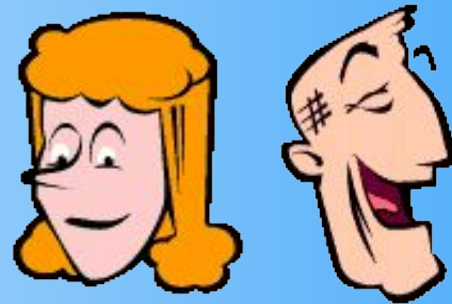
- . *Деловой этикет* богаче по своему содержанию, поскольку относится к данной категории как особенное к общему. Деловой этикет — важнейшая сторона морали профессионального поведения предпринимателя.



Знание делового этикета — основа предпринимательского успеха.



- Речь идет о нормах поведения предпринимателя, о требованиях, предъявляемых культурным обществом к его стилю работы, характеру общения с людьми, социальному облику.



Правила этикета:

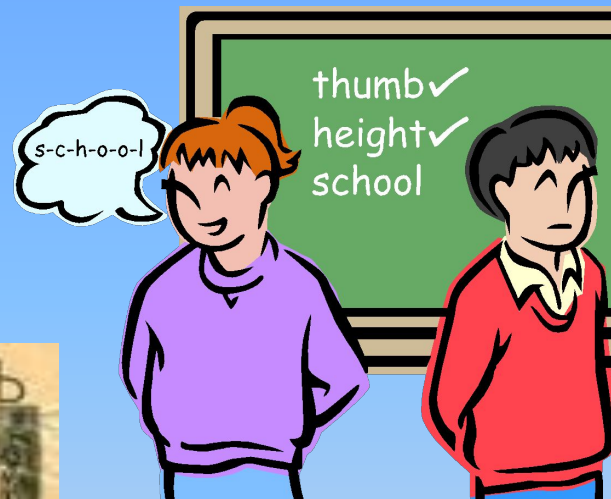
- Для приветствия пользуйтесь невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п. И лучше сказать, например: «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд.

Ах!



Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, вы цените его.

- В речевом этикете деловых людей большое значение имеют к о м п л и м е н т ы— приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку ума делового партнера.



- Не напрасно героиня популярного когда-то фильма "Старшая сестра" говорила, что ласковое слово и кошке приятно.



Деловой этикет требует особого поведения в общей с клиентами в каждом виде услуг, оказываемых клиентам.



Самый главный принцип:



- Клиент — самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии).



Важно:

Соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида:

- Костюм должен быть к месту и ко времени:

-Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.



Если переговоры с партнерами назначены на вечер...

..костюм должен быть
темным, рубашка –
обязательно свежей,
глаженной, галстук
— не кричащим,
ботинки —
вычищенными.





*Если переговоры с партнерами
назначены на дневное время...*

**...подойдет светлый
костюм. Брюки и
пиджак могут быть
различных цветов.**



Необходимо помнить, что в Деловых отношениях мелочей нет.

Одежда, поведение предпринимателя, менеджера — это его визитная карточка. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, во время самой встречи. Помните, вас всюду окружают люди, которые с той или иной степенью пристрастности изучают вас.



Нарушениями служебного этикета являются:

- Грубость, высокомерие, пренебрежение к людям



- Обман, предоставление недостоверной информации

- Присвоение себе чужих успехов



- Критика сотрудника в присутствии его подчиненных

- Любой руководитель достигнет высокого уровня исполнительской деятельности, если он сумеет убедить партнера не силовым давлением, а знанием психологии.
- Если вы терпеливо и внимательно выслушиваете партнера, обратившегося к вам, то вы удовлетворяете потребность человека в самовыражении.



Вывод :

- на основе материала, изложенного в данной презентации ,я выявила основные правила поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.
- надеюсь, что данная информация поможет и вам.

Спасибо

за внимание!
