

СЛУЖЕБНО-ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Этикет

Имидж делового человека

Особенности взаимоотношения
сотрудников и руководителя

Субординация в деловых отношениях

Организация деловых контактов

Ведение деловых бесед

Деловая переписка

Цели урока

- Научится отличать понятия «этикет», «этика», «нормы морали».
- Научится соблюдению субординации: на работе, во время не служебных отношений.

ЭТИКЕТ

- Дипломатический
- Придворный
- Телефонный
- Гостевой
- Служебный
- Свадебный
- Гражданский и т.д.

Служебно-деловой

- Это свод правил поведения, принятых в сфере производства. Услуг, культуры, науки и т.д., то есть в сфере вашей профессиональной деятельности.

Норма морали -

- Правила этикета в большей степени являются условными и носят характер неписанных законов, которые все неукоснительно соблюдают.

Имидж делового человека

Правила искусства нравиться

- Искренне интересоваться другими людьми
- Улыбаться людям
- Обращаться к собеседнику по имени
- Уметь слушать собеседника
- Говорить с собеседником о том, что его интересует
- Внушать друзьям, коллегам сознание их собственной значимости.

Особенности взаимоотношения сотрудников и руководителя

- Обращаться по имени и отчеству
- Здороваться первым
- Приветствуй первым (пожатие руки, до трагивание до плеча...)
- Перед тем как войти в дверь постучи

Субординация в деловых отношениях

- Необходимо быть предельно корректным
- Не следует отдавать распоряжения через голову
- Соблюдайте принцип эмоциональной нейтральности к подчиненным
- Относится ко всем сотрудникам ровно и сдержанно

Организация деловых контактов

- Четко фиксированное время визита
- Ограничить число лиц входящих в кабинет

Ведение деловых бесед

- Избегайте жаргонных слов и оскорбительных выражений
- Умейте слушать других и показывать, что вам это интересно
- Правильно произносите имена и фамилии
- Все служебные тайны, как профессиональные, так и личные, храните при себе
- Будьте осторожны с конфиденциальной информацией
- Говорите кратко и по существу
- Не «якайте»
- Говорите опираясь на факты, не увлекаясь деталями
- Избегайте назидательного тона
- Ищите выход из сложившейся конфронтации

Деловая переписка

- Краткое
- Понятное
- Ясность изложения
- Грамотность
- Вежливость

Практическая работа

Используя данный текст, составьте письмо, ответом на которое могло быть следующее письмо:

Уважаемый Сергей Петрович,
с благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что эту информацию мы направим на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

Искренне Ваш

_____ (подпись)

Основные понятия:

- **Этикет**
- **Деловой этикет**
- **Манера поведения**
- **Стиль отношений**
- **Доброжелательность**
- **Субординация**
- **Нейтральность**
- **Фиксированное время**
- **Визит**

Вопросы:

- Как вы понимаете: доброжелательность – это стиль или манера поведения?
- Что значит «соблюдении субординации»: на работе, во время не служебных отношений?