

**Бизнес-марафон
«Трансформация»**

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

**Презентация тренинга
Ольги Шевелевой**

Карьера =

Профессионализм

+

Коммуникативные навыки

Деловой этикет

1. Статус

2. Возраст

(3. Пол)

Впечатление

**Чтобы произвести
впечатление – его надо
создать!**

Слагаемые первого впечатления

- **Как человек выглядит**
- **Как говорит**
- **Что делает**

Оценочные ситуации

ВАЖНО!

1. Пунктуальность



2 Одежда



3. Прическа



4. Маникюр



5. Макияж



6. Аромат парфюмерии



7. Борода



8. Верхняя одежда



9 Статусные аксессуары



10. Сменная обувь



11. Зонт



12 Портфель, сумка



13 Невербальное поведение



14 Приветствие



15 Прощание



16 Представление

- **Без посредника**
- **С посредником**

17. Обращение

- **«Вы» и «Ты»**
- **По имени, имени и отчеству, по фамилии**
- **«Коллеги» или «Господа»?**

18 Рукопожатие



19. Обмен визитными карточками



20 Телефонное общение



21. Время ответа на письма



22. Благодарности



23 Кофе-пауза



24 Деловой обед



25 Поведение на приеме



Домашнее задание

Модуль 1 Эффективные коммуникации

Вопрос	Вариант ответа
• Какое мнение обо мне имеется у моих деловых партнеров?	- люди говорят обо мне ... - люди ведут себя по отношению ко мне ...
• Как их мнение сказывается на мне?	- является помехой, т.к. ... - помогает деловым отношениям, т.к. ...
• Какие фразы я обычно произношу при встрече и прощании с деловыми партнерами?	... ! запишите на диктофон, прослушайте, проанализируйте
• Как обычно я представляюсь при знакомстве и как представляю людей друг другу?	... ! запишите на диктофон, прослушайте, проанализируйте
• Какие действия я совершаю, обмениваясь рукопожатием с деловым партнером?	- моя рука ... - мой взгляд ... - положение тела ... ! продолжите список

Модуль 2 Имидж-подача

Вопрос	Вариант ответа
• Как я выгляжу?	- мой офисный костюм состоит из ... - мои статусные аксессуары ... - палитра моего делового гардероба ... - моя прическа ... - мой маникюр ... - моя походка ... - моя осанка ... - жесты, которые я использую ... - моя мимика выражает ...
• Как я говорю?	- громкость моего голоса ... - скорость моей речи... - тон моего голоса ...
• Что мне следует демонстрировать в контакте с целевой аудиторией для достижения поставленной цели?	...
• Насколько хорошо я это делаю сейчас?	...
• Что и как мне нужно изменить?	...

Модуль 2 Имидж-подача

- **А** Проведите ревизию своего делового гардероба – оставьте статусные вещи и избавьтесь от вещей, понижающих статус
- **Б** Примерьте существующую одежду
- **В** Составьте список необходимых дополнительных покупок

Модуль 3 Поведение в ресторане

Ситуация	Вариант ответа
Приглашая партнера на деловой обед, я использую фразы	... ! запишите на диктофон, прослушайте, проанализируйте
Обычно я жду делового партнера в ресторане, находясь	...
За столиком я занимаю место	...
Во время делового обеда мой телефон находится	...
Чаще всего я начинаю обсуждение деловых вопросов в момент	...

Что я приобретаю, соблюдая правила делового этикета?

- Улучшение отношений с окружающими людьми
- Доверие и уважение партнеров/клиентов
- Полезные навыки делового общения
- Уверенность в себе
- Удовольствие от делового общения
- Уменьшение вероятности появления негативных эмоций

/ продолжите список