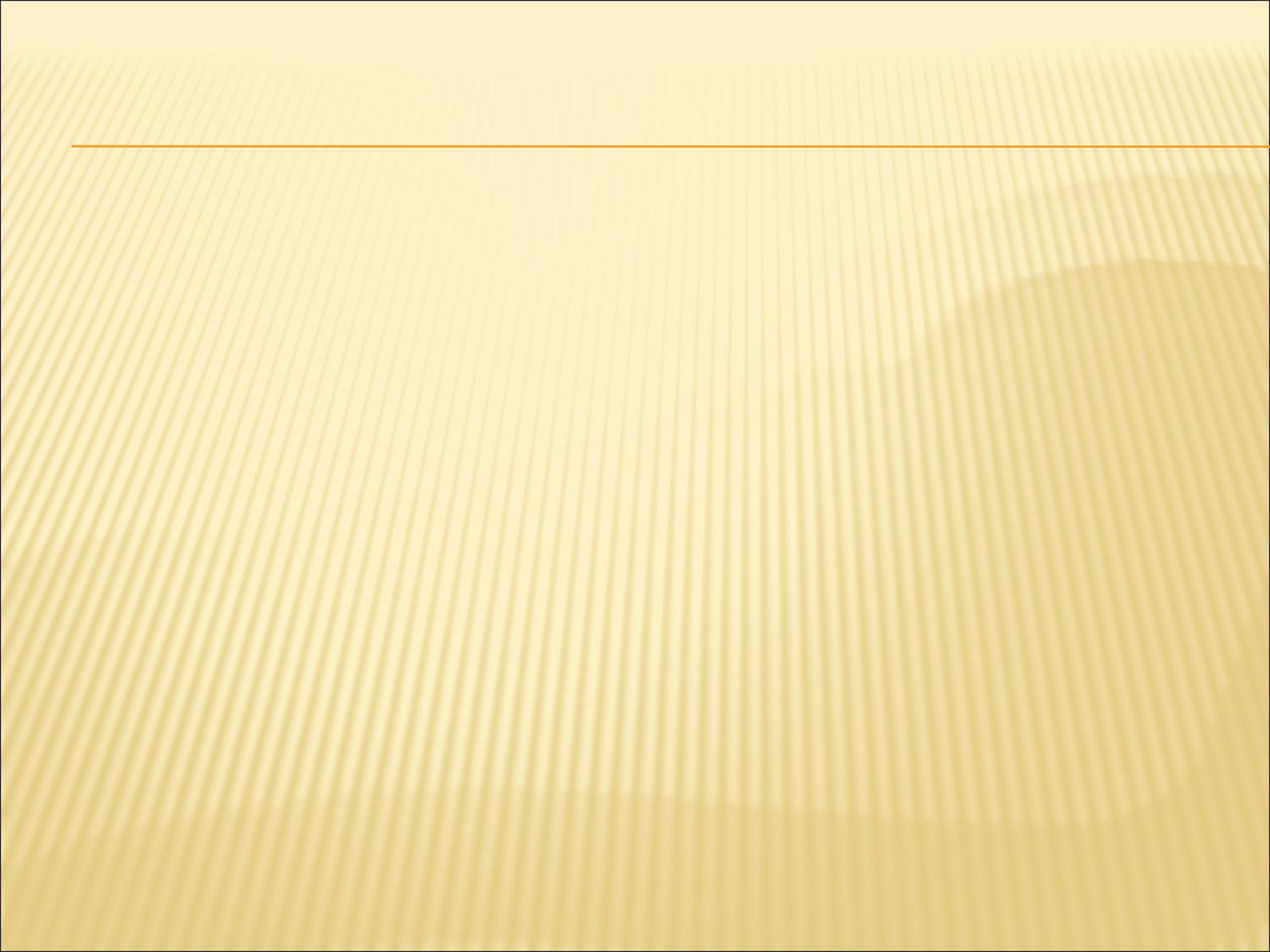
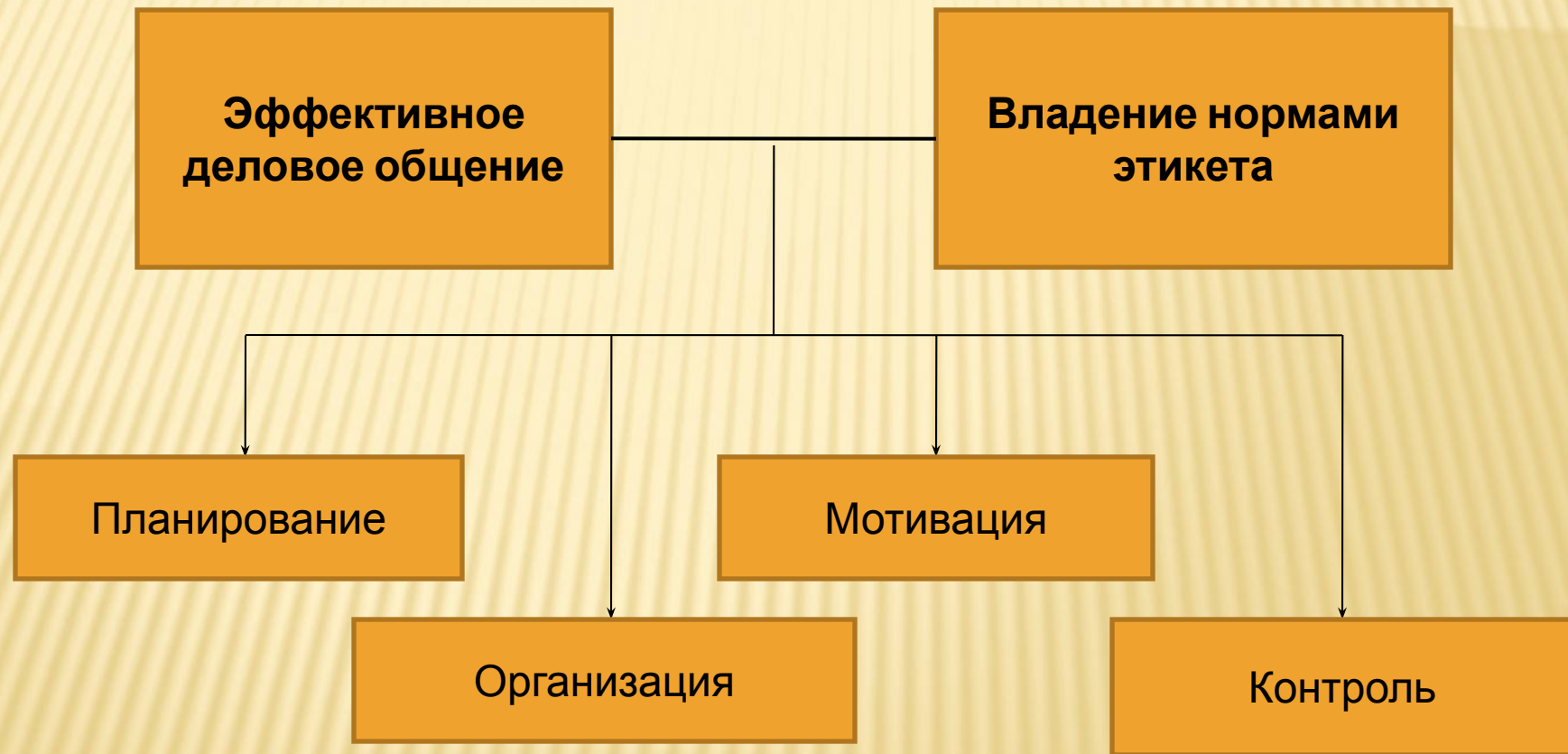


НОРМЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА, ИХ ОСОБЕННОСТИ

«Хорошие манеры
важнее добродетели»
Оскар Уайлд





-
- **Этикет** – это правила поведения в той или иной социальной группе, профессиональной сфере, внешние формы поведения.
 - **Деловой этикет** – это результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

ОБЩИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ:



- к любому человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;
- правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и для женщин.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ:

- золотое правило: относитесь к другим, ко всем без исключения, так, как вы бы хотели, чтобы относились к вам!
- пять волшебных слов: пожалуйста, благодарю Вас, отлично сделано!
- не смешивайте спиртное и наркотики с бизнесом!

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА:

- 1) Будьте во всём пунктуальны.
- 2) Не говорите лишнего.
- 3) Думайте не только о себе, но и о других.
- 4) Одевайтесь как принято.
- 5) Говорите и пишите хорошим языком.

ЖЕСТЫ И ДВИЖЕНИЯ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

- Движения не должны быть резкими;
- При разговоре не опускайте надолго глаза, не сидите в расслабленной позе;
- Походка не должна быть вялой;
- Не размахивайте руками;
- На стуле не качайтесь;
- При разговоре не подпирайте голову руками;



ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРИВЕТСТВИЯ ПРИ ВСТРЕЧЕ

- Младшие – старших.
- Мужчины – женщин.
- Приветствие начинается с рукопожатий.
- Не принято здороваться через порог, через стол, через какую-либо перегородку.



ЧТО И КОГДА ДЕЛАТЬ?

- Вставайте, когда в кабинет входит начальник.
- Из лифта первым выходит тот, кто ближе всех расположен к двери лифта.
- Подчиненные должны пропустить в лифт начальников и их посетителей.
- И мужчины, и женщины должны встать, когда в кабинет входит старший по возрасту или положению человек.
- Как женщина, так и мужчина могут первыми протянуть руку для приветствия любому человеку.

ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

- если разговор прервался, то перезванивает тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- следует говорить максимально кратко и по существу;
- нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков;



- как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время - слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера;



- Следует избегать деловых звонков по домашним



номерам в выходные и праздничные дни.

ВИЗИТКА





ЧАПЛЫГИНА
Марина Владимировна
Менеджер по продажам

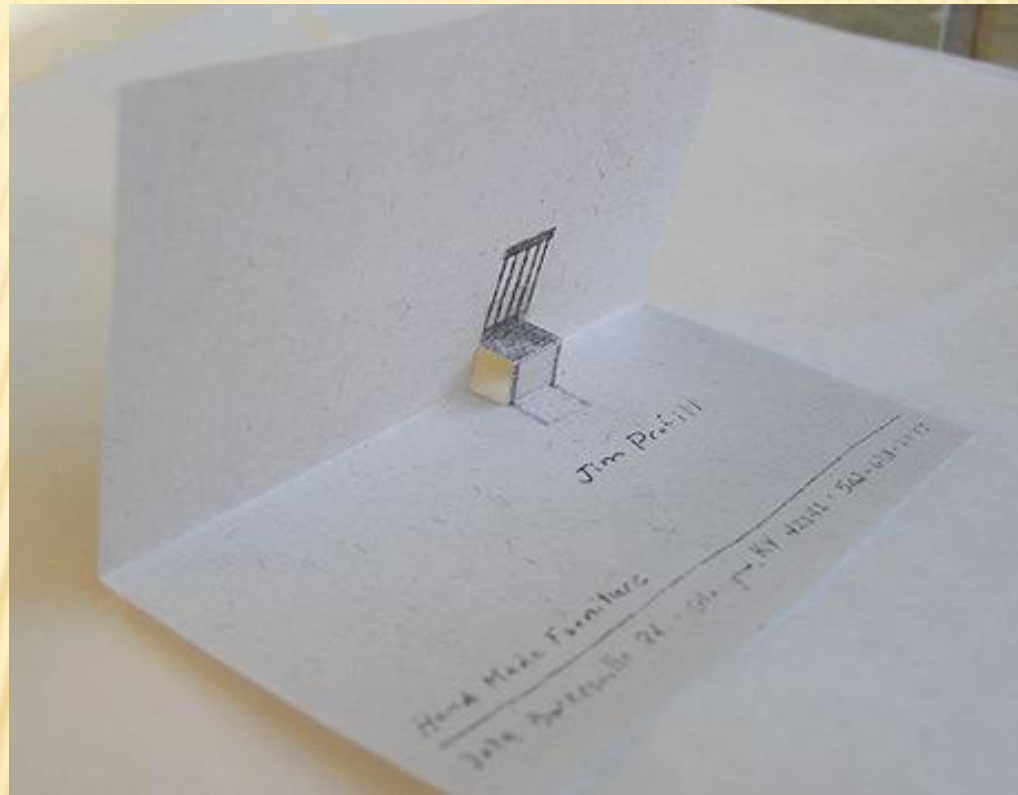
119049, Москва,
ул. Коровий вал,
[braille]

Тел.: (095) [braille]
Факс: (095) [braille]
E-mail: [braille]

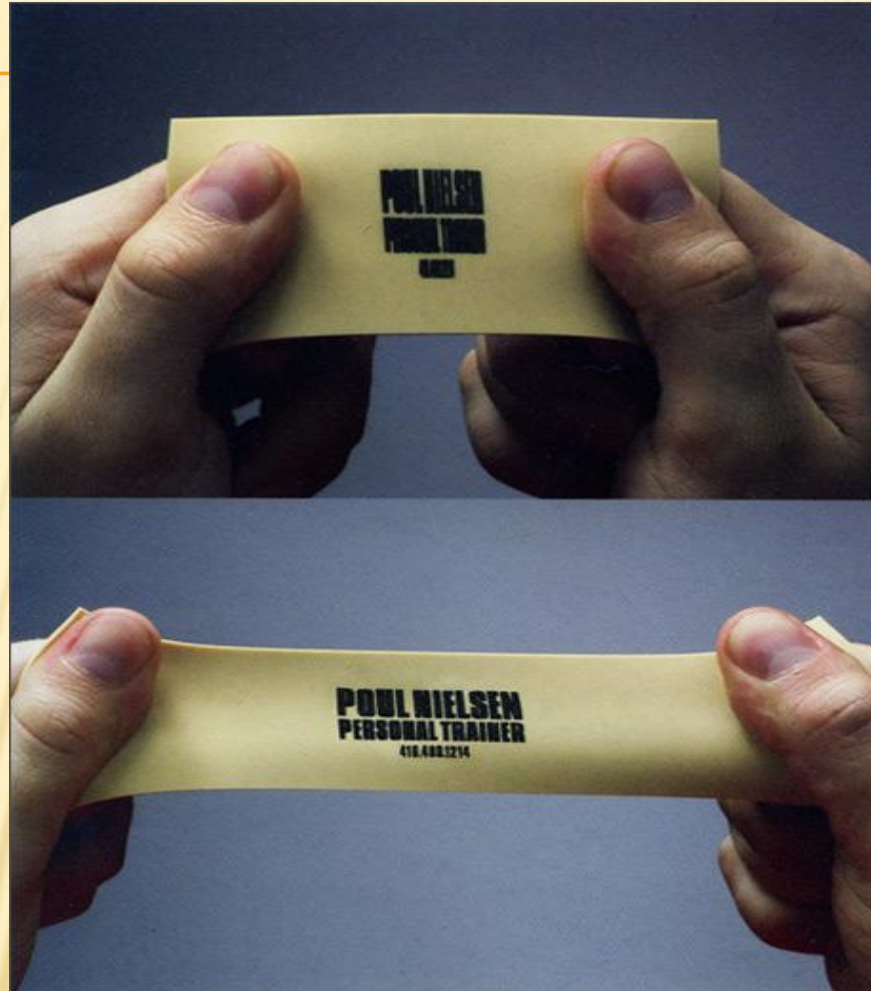
- Прямоугольник не слишком плотного картона
- Размер: для мужчин – 5*9 см, для женщин – 4*8 см.



□ Визитка немецких дантистов



- Визитка изготовителя мебели ручной работы



- Визитка личного тренера



- Визитка спеціаліста по иглоукальванию



□ Визитка хакера

ВИЗИТКИ...



... художника по ткани



фотографа

ЭТИКА НА ОФИЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ

- **ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ПРОТОКОЛ** – это общепринятые правила и традиции, соблюдаемые в международном общении (порядок нанесения визитов глав государств, правовые формы проведения встреч, бесед).



НОРМЫ ДИПЛОМАТИЧЕСКОГО ЭТИКЕТА

- Соблюдение правил обязательности ответа (на письмо, ноту, присланную визитную карточку, на визит вежливости или поздравление).
- Необходимость присутствия в официальной переписке (ноты, письма) вступительного (в начале письма или ноты) и заключительного (в конце) комплимента.