

**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
<ul style="list-style-type: none"><li>• Какое мнение обо мне имеется у моих деловых партнеров?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- люди говорят обо мне ...</li><li>- люди ведут себя по отношению ко мне ...</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Как их мнение сказывается на мне?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- является помехой, т.к. ...</li><li>- помогает деловым отношениям, т.к. ...</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Какие фразы я обычно произношу при встрече и прощании с деловыми партнерами?</li></ul>	<p>...</p> <p>! запишите на диктофон, прослушайте, проанализируйте</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Как обычно я представляюсь при знакомстве и как представляю людей друг другу?</li></ul>	<p>...</p> <p>! запишите на диктофон, прослушайте, проанализируйте</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Какие действия я совершаю, обмениваясь рукопожатием с деловым партнером?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- моя рука ...</li><li>- мой взгляд ...</li><li>- положение тела ...</li></ul> <p>! продолжите список</p>

# Модуль 2 Имидж-подача

Вопрос	Вариант ответа
<ul style="list-style-type: none"><li>• Как я выгляжу?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- мой офисный костюм состоит из ...</li><li>- мои статусные аксессуары ...</li><li>- палитра моего делового гардероба ...</li><li>- моя прическа ...</li><li>- мой маникюр ...</li><li>- моя походка ...</li><li>- моя осанка ...</li><li>- жесты, которые я использую ...</li><li>- моя мимика выражает ...</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Как я говорю?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- громкость моего голоса ...</li><li>- скорость моей речи...</li><li>- тон моего голоса ...</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Что мне следует продемонстрировать в контакте с целевой аудиторией для достижения поставленной цели?</li></ul>	...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Насколько хорошо я это делаю сейчас?</li></ul>	...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Что и как мне нужно изменить?</li></ul>	...

## 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
<ul style="list-style-type: none"><li>Приглашая партнера на деловой обед, я использую фразы</li></ul>	<p>...</p> <p>! запишите на диктофон, прослушайте, проанализируйте</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Обычно я жду делового партнера в ресторане, находясь</li></ul>	<p>...</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>За столиком я занимаю место</li></ul>	<p>...</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Во время делового обеда мой телефон находится</li></ul>	<p>...</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Чаще всего я начинаю обсуждение деловых вопросов в момент</li></ul>	<p>...</p>

# 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*