



Этикет в деловой коммуникации

« Основы делового общения» 10-11

Этикет в деловой коммуникации

- Деловой этикет
- В официальной обстановке

- Вербальные средства общения служат для передачи информации.

- Невербальные – для формирования отношения к партнеру по общению.

Приоритеты делового общения

1. Статус

2. Возраст

3. Гендер



Мишакова О.В.

Вербальное приветствие

- Главным правилом устного приветствия является принцип **“СНИЗУ
ВВЕРХ”**, первым здоровается подчиненный с начальником, младший по возрасту со старшим, член делегации с руководителем, в нашей стране мужчина с женщиной.

Дополнения

Первым приветствует:

1. Мужчина – женщину
2. Младший – старшего
3. Проходящий – стоящего
4. Опаздывающий – ожидающего
5. Входящий – находящегося в помещении



Мишакова О.В.

Невербальное приветствие

- Для рукопожатий действует принцип **“сверху вниз”**, т. е. первым предлагает руку человек более старший по должности или по возрасту.

Дополнения к рукопожатию

Первым руку протягивает:

1. Женщина – мужчине;
2. Старший по возрасту – младшему.
3. Руководитель - подчиненному

При рукопожатии мужчина перчатку снимает, женщина – нет.

Виды рукопожатия:

- Доминантное
- Равноправное
- Покорное
- Рукопожатие с «хрустом пальцев»
- Рукопожатие «перчатка»
- Короткое, вялое рукопожатие



Невербальная замена рукопожатия

**1. Легкий наклон
головы**

2. Улыбка



Мишакова О.В.

- Вошедший в помещение обязан (независимо от должностного ранга) первым приветствовать присутствующих. А присутствующие отвечают не хором, как в средней школе, а только те, кто ближе сидит, кому удобнее

Представление

- В светском этикете принято придерживаться правила, что человек начинает существовать для вас лишь с той минуты, как вам его представили. До этого вы не вправе с ним разговаривать, приветствовать его и т. д.
- В отличие от светского в деловом этикете несколько иные правила. Так, например, допускается **самопредставление.**

Представление «снизу – вверх»

Когда вы знакомите людей, вы должны представлять младшего по возрасту старшему по возрасту, холостого — женатому, низшего по иерархии высшему, мужчину — женщине, более молодую женщину — старшей.

КНИГА-КОНСУЛЬТАНТ ЭТИКЕТ

ПОЛНЫЙ СВОД ПРАВИЛ СВЕТСКОГО И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях



§2. ПРАВИЛА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ И ЗНАКОМСТВА

- мужчина, независимо от возраста и положения, представляется даме первым;
- первыми здороваются и представляются



В автомобилях

II. Значимость мест в авто по степени убывания статуса:

- 1) заднее правое – самое почетное место, его предлагают даме, старшему по возрасту или положению человеку;
- 2) заднее левое, за спиной водителя – второе по статусу место...



- младшие по статусу – старшим;
- первой здоровается женщина под чинившая с мужчиной-руководителем...

§7. За обеденным столом

...IV. За круглым столом хозяин и хозяйка размещаются обязательно напротив друг друга, при этом хозяин сидит лицом к входной двери. Соответственно, хозяйка – спиной к выходу. Все гости рассаживают, соблюдая очередность между мужчинами и женщинами.



§4. Деловые встречи и переговоры

12 ТРЕБОВАНИЙ
ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА
К ПРОВЕДЕНИЮ ВСТРЕЧ



§8. Требования этикета к деловой одежде мужчины и женщины

от имидж-тренера **Татьяны БЕЛОУСОВОЙ**

- Представляют:
- Мужчину – женщине;
- Младшего по возрасту – старшему;
- Имеющий более низкий должностной статус – имеющий более высокий;
- одного сотрудника – группе сотрудников.

- Когда мужчину представляют женщине, он встает и слегка кланяется, а женщина остается сидящей.

Если **вас** представляют
группе людей, то
достаточно просто сделать
легкий поклон, а не
подходить к каждому и
пожимать руку.

- Если, войдя в комнату, где находится несколько человек, вы хотите обменяться рукопожатием с одним человеком, этикетом предполагается обязательно протянуть руку и всем остальным
- При встрече с группой знакомых не нужно всем по очереди жать руку. Но, если уж остановились и пожали руку знакомому, который разговаривает с одним или несколькими незнакомыми, приветствуйте всех, называя себя, как при первом знакомстве.

Ты и Вы

- “Вы” употребляется в тех случаях, в которых принято обращаться по имени и отчеству. При обращении к деловым партнерам в большинстве случаев должна употребляться форма “вы”.
- Обращение на “ты” допустимо при взаимном согласии либо может быть обусловлено неформальными отношениями.

- Предлагаемое в последнее время на корпоративных тренингах общение на равных между участниками, независимо от их возраста и должности, — это ловушка. Лингвистическим и невербальным способом она как бы нарушает иерархию и создает иллюзию равноправия. Причем только иллюзию, ведь настоящее равноправие между начальником и подчиненным практически невозможно.

- Особенность русского языка в именовании людей заключается в том, что имя состоит из нескольких компонентов:
- имя, отчество и фамилия.
- Выбор обращения имеет этикетный смысл, выражает отношение к адресату.

Не обращаются по имени:

- к человеку, который старше вас по возрасту;
- к сотруднику, который старше вас по статусу;
- к своему начальнику, если это не служебная традиция.

Мишакова О.В.

**ЗНАКОМЯ РАВНЫХ
ПО ПОЛОЖЕНИЮ ЛЮДЕЙ,**
представляйте того,
с кем вы лучше знакомы,
тому, с кем вы
знакомы хуже.



**МУЖЧИНУ ПРЕДСТАВЛЯЮТ
ЖЕНЩИНЕ,** младшего
по возрасту или по служебному
положению — старшему.



YAPLAKAL.COM

Визитки





Мишакова О.В.



Мишакова О.В.



Мишакова О.В.



Мишакова О.В.



Мишакова О.В.



Мишакова О.В.

Виды рукопожатия:

- Доминантное
- Равноправное
- Покорное
- Рукопожатие с «хрустом пальцев»
- Рукопожатие «перчатка»
- Короткое, вялое рукопожатие





Вопрос 1. Всегда ли мужчины должны пропускать женщин вперед? Приведите примеры, когда мужчина идет впереди женщины.

Ответ. Мужчина, проявляя себя настоящим джентльменом, должен быть особо внимательным, когда рядом с ним женщина: пропускать ее вперед, придерживая двери, идти позади по лестнице, чтобы поддержать ее, если она споткнется.

Но если впереди опасно, узкая дорога, мужчина идет впереди, спускается по лестнице тоже впереди женщины, т. е. старается оградить женщину от неприятностей.



Вопрос 2. В помещение входит женщина. Как должны приветствовать ее мужчины?

Ответ. Воспитанный мужчина должен встать, если его приветствует женщина. Неприлично только приподняться. Это некрасиво и смешно. Мужчины могут сесть только после того, как села женщина.

- **Вопрос 3.** При приветствии мужчина может не вставать, если:
- а) он здоровается с женщиной, проходящей мимо него;
- б) это потревожит окружающих;
- в) если он здоровается за руку.



- **Вопрос 4.** В чем заключается ошибки господина, принимающего коллегу по работе?

- **Ответ.** Соблюдение правил этикета между коллегами по работе носит обязательный характер. Коллегу следует поприветствовать, выйдя из-за стола. Предложить сесть, после этого сесть самому. Стоящий перед господином человек выглядит просителем или провинившимся. Коллеги находятся в неравном положении.

- **Вопрос 5.** Приветствуя:
- а) разрешается подавать руку через стол, не вставая;
- б) нужно выйти из-за стола;
- в) разрешается подать руку через стол, обязательно вставая.
- **Ответ.** б) нужно выйти из-за стола.

- **Вопрос 6.** Первым при приветствии руку подает:
- I. а) мужчина;
- б) женщина;
- II. а) старший младшему;
- б) младший старшему.
- **Ответ.** I. б) женщина; II. а) старший младшему.



Мишакова О.В.

