

СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ

Л.Е. Чепелева



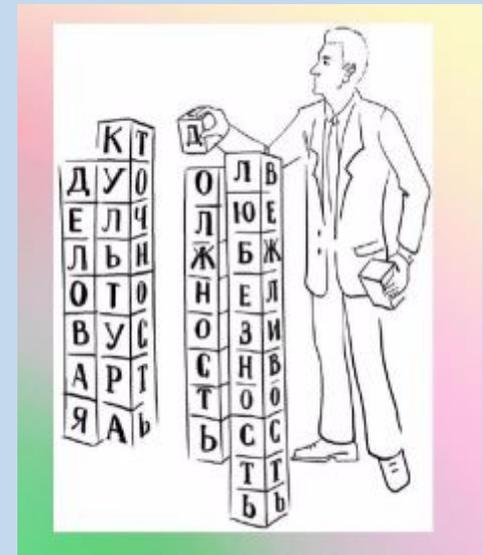
ПЛАН

- 1. Основные отличия гражданского и бизнес-этикета.
- 2. Требования этикета к служебному помещению.
- 3. Критика и благодарность.
Комплименты.
- 4. Взаимоотношения с коллегами, руководителем, подчинёнными.
- 5. Правила поведения в офисе.

ОСНОВНЫЕ ОТЛИЧИЯ ГРАЖДАНСКОГО И БИЗНЕС- ЭТИКЕТА

Деловой этикет лежит на двух китах – ранжировании и экономии времени. Соответственно, все привелегии, которыми в гражданском этикете должны теоретически пользоваться женщины, в деловом этикете практически переносятся на начальников, а также на клиентов:

- правило сопровождения;
- правило дверей;
- правило лифта;
- деловой автомобиль;
- деловое совещание;
- деловой чай, кофе



ТРЕБОВАНИЯ ЭТИКЕТА К СЛУЖЕБНОМУ ПОМЕЩЕНИЮ

Состояние служебного помещения влияет на эффективность работы сотрудников.

Организация рабочих мест в служебных помещениях бывает двух видов:

- - зальная;
- - кабинетная.

КРИТИКА И БЛАГОДАРНОСТЬ. КОМПЛИМЕНТЫ

- Бизнес-этикет имеет чёткие предписания, как вести себя в ситуациях конфликта, как делать и принимать замечания и критику, а также – комплименты и поощрения.



КРИТИКА И БЛАГОДАРНОСТЬ. КОМПЛИМЕНТЫ

Как критиковать:

- - наедине;
- - говорить безлично;
- - конкретно, без обобщений;
- - не допускать разрушения отношений, а продвигать работу.

КРИТИКА И БЛАГОДАРНОСТЬ. КОМПЛИМЕНТЫ

Как принимать критику:

- - не возражайте и не бегите за подмогой;
- - выслушайте;
- - не извиняйтесь;
- - не переключайте критику на другого сотрудника;
- - примите ответственность;
- - выразите сожаление и готовность исправить недостатки;
- - если критика стала личной, то не отвечайте в том же ключе.

КРИТИКА И БЛАГОДАРНОСТЬ. КОМПЛИМЕНТЫ

Как говорить комплименты или выражать благодарность:

- - комплимент относится только к делу;
- - будьте искренним;
- - говорите прилюдно;
- - не откладывайте на будущее;
- - будьте кратки;
- - не делайте сравнений с другим работником, если только он не находится на недостижимой высоте.

КРИТИКА И БЛАГОДАРНОСТЬ. КОМПЛИМЕНТЫ

Как принимать комплименты:

- Просто скажите «Спасибо». И всё!



ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ПОДЧИНЁННЫМ И РУКОВОДИТЕЛЕМ

- Грамотный, знающий, талантливый руководитель – достаточно демократичен в обращении с подчинёнными, однако умеет держать необходимую дистанцию, не превращая терпимость в панибратство и фамильярность, не допускает грубости, зазнайства, не лицемерит, но и не проявляет бестактности.

ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ КОЛЛЕГАМИ

- ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО – не говорить ничего плохого, отрицательного об отсутствующих при общем разговоре, не обсуждать проблем чужих семейных неурядиц, источников дохода, внешнего вида или беспорядка в квартире, отмеченного во время случайного визита.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОФИСЕ

- Разговор по телефону.
- Визиты.
- Кофе, чай.
- Курение.

