

Деловой этикет

В современном мире мало быть профессионалом. Для достижения успеха обязательно уметь ладить с людьми и быть комфортной компанией для окружающих.

Хорошие манеры придадут вам лоск, и с ними будет проще завоевать доверие коллег по бизнесу.

Когда нужно вставать

Всегда вставайте, чтобы поприветствовать того, кто к вам подошел, не важно — женщину или мужчину. Это правило хорошего тона действует везде — на деловых мероприятиях, в офисе, в ресторане. Правило этикета, по которому женщина могла остаться сидеть, не распространяется на ситуации делового общения. Если вы не встаете при встрече, вы показываете, что считаете себя более важной персоной.

Когда клиент или гость офиса подходит к вашему столу, нужно встать и выйти из-за стола, чтобы сказать приветственные слова и пожать руку. То же самое следует сделать, когда гость уходит. Так вы проявляете внимание и уважение к посетителю.

Исключения из правила

— Если в ваш кабинет часто заходит начальник или коллега, можно остаться сидеть.

— Если на встрече присутствует много людей, то встают и приветствуют вошедших только те, кто ближе всего к ним.

— Вы — пожилой человек или у вас травма.

Если вы не можете встать

— Скажите: «Рада вас видеть, Роберт. Прошу меня простить, что не могу встать, здесь немного тесно».

— Если вы сидите в ресторане и не можете встать, то, по крайней мере, наклоните голову и слегка привстаньте, чтобы не показаться грубым.

Куда смотреть во время беседы

Есть что-то безусловно мощное в человеке, который смотрит вам в глаза и действительно слушает. Такой человек запоминается надолго.

Когда вы смотрите на человека, вы выглядите более уверенным в себе. Зрительный контакт также демонстрирует вашу искренность и вовлеченность в беседу. Когда вы встаете, чтобы поздороваться с человеком, обязательно смотрите ему в глаза. Если при этом вы чувствуете себя неловко, сосредоточьтесь на мысли, что зрительный контакт — это проявление уважения к собеседнику. Так вам будет немного легче освоить эту полезную привычку.

Смотрите на визави 60% времени. Сфокусируйте взгляд на точке между бровями, чуть выше носа. Если вы смотрите в глаза меньше 40% времени, то вас сочтут незаинтересованным, застенчивым или вовсе подозрительным. Если ваш взгляд задерживается на другом более 60% времени, то это может вызвать тревогу или сомнения.

НИКОГДА не смотрите пристально на клиента или партнера.

НИКОГДА не наклоняйте голову к плечу (если, конечно, не флиртуете). В деловой обстановке это табу.

НИКОГДА во время разговора не обводите взглядом комнату. Это верный признак, что вам скучно и собеседник вам неинтересен.

Куда деть руки и ноги во время беседы

Спину всегда держите прямо. Если вы стоите, равномерно распределите вес на оба бедра, чтобы ни одно не выдавалось вперед. Не напрягайте колени. Такая поза позволит делать непринужденные движения.

ОБЯЗАТЕЛЬНО руки свободно опущены по бокам. Бокал с напитком держите в левой руке, оставив правую для теплых рукопожатий.

НИКОГДА не стойте, уперев одну руку в бедро — эта поза выражает скептическое отношение к словам собеседника. Человек может занять оборонительную позицию.

ОБЯЗАТЕЛЬНО держите дистанцию не менее 45 см, уважайте личное пространство других людей.

НИКОГДА не делайте шаг вперед, если собеседник сделал шаг назад.

Как представить людей друг другу

Согласно светскому этикету мужчину представляют женщине, человека младшего возраста - человеку старшего возраста. В деловом этикете надо учитывать служебную иерархию.

Первое лицо компании имеет приоритет вне зависимости от пола и возраста.

ВСЕГДА представляйте нижестоящего сотрудника вышестоящему.

ВСЕГДА представляйте сотрудника компании клиенту.

ВСЕГДА представляйте сотрудника вашей компании равному по положению сотруднику другой компании.

Как ответить на представление

Когда вы отвечаете на представление, поздоровайтесь, назовите имя нового знакомого, добавьте пару слов: «Доброе утро, Александр! Я ждал возможности познакомиться с вами».

Если вы не расслышали фамилию, попросите ее повторить.

НИКОГДА не переспрашивайте «Как-как?», не шутите над сложной фамилией, не коверкайте ее. Обладатели сложных фамилий обычно сами это понимают.

СОВЕТ. Чтобы запомнить длинные имена и сложные фамилии, повторите их про себя трижды, а затем используйте в ходе разговора.

Как пожать руку

Первое рукопожатие может стать началом успешных деловых отношений или оттолкнуть от вас потенциального клиента или партнера. Чтобы рукопожатие было крепким, ваши пальцы не должны быть расслабленными, кисти рук должны плотно соединяться.

НИКОГДА не оставляйте левую руку в кармане, когда жмете правую.

НИКОГДА не трясите руку вверх-вниз, как будто качаете воду из скважины.

НИКОГДА не хлопайте человека по плечу, когда пожимаете ему руку. Это похоже на покровительственный жест.

Как выглядеть вежливым во время беседы

Есть единственное правило, как правильно вести беседу, — слушать. Изредка кивайте, сохраняйте зрительный контакт, улыбайтесь к месту, говорите: «Я понимаю».

ОБЯЗАТЕЛЬНО дайте собеседнику говорить больше вас.

НИКОГДА не заканчивайте фразу за собеседника. Это выглядит грубо.

ОБЯЗАТЕЛЬНО задавайте простые искренние вопросы. Например, «Как вы начали заниматься связями с общественностью?»

НИКОГДА в беседе не осуждайте ошибки других людей и не приводите себя в пример.

Как вежливо не согласиться с собеседником

Беседа — это не дебаты. Даже кардинальное расхождение во мнениях не означает, что нельзя сохранить хорошие отношения. Не стоит настаивать на своей правоте. Не стоит убеждать собеседника, что ему не хватает информации. Чтобы в разговоре не повисла напряженная пауза, выражайте несогласие вежливо.

НИКОГДА не преподносите свое мнение как факт. Начните свою реплику со слов «Мне кажется...», «, По моему мнению,».

НИКОГДА не обращайтесь за поддержкой к другим людям, чтобы доказать, что вы правы.

НИКОГДА не давайте оценок. Например, «Эта самая большая глупость, которую я слышал!», «Не могу поверить, что вы так думаете!», «Это смешно!».

ОБЯЗАТЕЛЬНО, если в словах собеседника есть резон, признайте это.

ОБЯЗАТЕЛЬНО сохраняйте спокойствие и не повышайте голос.

ОБЯЗАТЕЛЬНО предложите продолжить дискуссию в другой раз, если градус беседы повысился.

Как вести себя на многолюдном мероприятии

Цель большинства деловых мероприятий — познакомиться с новыми людьми. Поэтому не стоит стоять в стороне. Например, вы на конференции и в перерыве вышли в фойе.

Избегайте подходить к двум людям, занятым беседой, поскольку разговор может быть личным. Лучше подойдите к группе из трех и более человек или к тому, кто стоит один.

Установите зрительный контакт, протяните руку, представьтесь и начните беседу.

ОБЯЗАТЕЛЬНО заканчивайте даже очень короткий разговор финальной фразой: «Мне было приятно поговорить с вами».

НИКОГДА не уходите от собеседника, не представив ему другого гостя.

Как правильно одеться на деловое мероприятие

В приглашении на деловое мероприятие может особо оговариваться форма одежды.

Неформальная одежда:

для мужчины подойдет спортивная куртка с галстуком (только до 18:00) или деловой костюм с галстуком;
для женщины — платье или костюм, а после 18:00 - также коктейльное платье.

Формальная одежда до 18:00: женщина может надеть платье, костюм или слаксы с топом, а мужчина — темный костюм.

Вечерняя одежда: для женщины — вечернее платье любой длины или костюм из отдельных предметов одежды; для мужчины — однобортный или двубортный смокинг с черным шелковым галстуком-бабочкой.

Вечерняя одежда: женщина надевает самое красивое вечернее платье, мужчина - длинный черный фрак и галстук-бабочку из белого пике.

Как правильно отвечать на деловой звонок

Поднимайте трубку после двух-трех гудков. Когда вы отвечаете по рабочему телефону, называйте свое имя и фамилию. Не ограничивайтесь скупым «Слушаю». Улыбайтесь. Если требуется перевести звонящего в режим ожидания или переключить его на другого коллегу, обязательно спросите разрешения и получите ответ.

НИКОГДА не произносите: «Кто его спрашивает?», если звонят вашему коллеге. Лучше сказать, «Могу я передать мистеру Джонсу, кто ему звонит?»

ОБЯЗАТЕЛЬНО поблагодарите человека за звонок в конце разговора.

Когда вы звоните сами, не дожидайтесь вопроса «Кто говорит?», назовите себя сами.

Поинтересуйтесь, удобно ли собеседнику сейчас разговаривать.

Как записать сообщение для автоответчика

Избегайте слишком общих выражений, например, «Я не могу сейчас ответить на звонок».

Это и так понятно, если включился автоответчик. Пусть текст будет коротким: «Это Маша Джонс, директор социальных программ. Пожалуйста, оставьте фамилию, сообщение и назовите удобное время, чтобы я вам перезвонила. Спасибо». Можно также сообщить альтернативный способ связаться с вами, например, СМС-сообщение. Не перегружайте текст несколькими номерами телефонов и электронными адресами. Достаточно одного варианта.

ОБЯЗАТЕЛЬНО запишите текст на автоответчике своим голосом.

НИКОГДА не оставляйте смешных сообщений или музыку в качестве рабочего автоответчика.

Как правильно использовать гаджеты в общественных местах

Вне дома следует тактично вести себя по отношению к окружающим людям — ограничить общение по мобильному телефону на публике. В театре или на концерте недостаточно отключить звуковые сигналы — свет от дисплея также отвлекает людей рядом с вами. Вовсе неприлично пользоваться телефоном на похоронах или в церкви.

При личном общении неприлично прерывать разговор, чтобы ответить на звонок или отправить СМС-сообщение. За обедом включите режим «без звука». Если вы ждете важный звонок, включите режим

вибрации. Перед тем как ответить, извинитесь и выйдите из помещения: «Прошу меня извинить, мне нужно ответить на этот звонок, это ненадолго».

Если вы вынуждены говорить на публике, разговор должен быть тихим и коротким. Не обсуждайте профессиональные и личные проблемы, финансы и здоровье. Лучше всего попросите у звонящего разрешения перезвонить позднее.

В КОПИЛКУ ИДЕЙ. Заставить людей говорить друг с другом за обедом поможет игра «Пирамида из телефонов». Когда все сделали заказ, телефоны складываются в кучу на столе.

Первый человек, который возьмет телефон, чтобы проверить звонки или сообщения, проигрывает и платит за всех. Если никто не взял телефон до конца обеда, каждый платит за себя.

Как писать деловые письма

Чтобы выглядеть вежливо в виртуальном мире, соблюдайте стандарты поведения при личном общении. Например, не пишите в письме того, что вы не можете сказать человеку лично.

Суть письма сформулируйте в строке «Тема» — в будущем это поможет адресату и вам быстро найти письмо. В конце любого письма напишите свое имя и фамилию, оставьте контактную информацию.

ОБЯЗАТЕЛЬНО проверьте орфографию и пунктуацию, прежде чем отправить письмо.

НИКОГДА не используйте в письмах ПРОПИСНЫЕ буквы: это воспринимается как крик.

Как ответить на деловое письмо

Проверяйте рабочую почту не менее трех раз в день. Прежде чем отвечать на письма, прочитайте их все. Возможно, от одного человека пришло несколько писем, и лучше ответить на самое свежее. Если ответ должен быть длинным, а времени у вас нет, напишите короткое письмо о том, что ответите подробнее позже. Помните, что с коллегами всегда лучше поговорить лично, чем писать им письма.

НИКОГДА не используйте рабочую почту для личной переписки.

НИКОГДА не пересылайте письмо дальше, не уведомив отправителя.

НИКОГДА не пишите ответ, когда вы сердиты.

Как выглядеть прилично в социальных сетях

Помните, что любая активность в социальных сетях — это повод для комментариев и составления суждений о вас. Вас видят не только знакомые, но и незнакомые люди.

Некоторые из них могут оказаться в будущем вашими клиентами, партнерами или работодателями. Рассказывайте о своих интересах и достижениях в постах, но старайтесь не дублировать один и тот же текст в разных социальных сетях.

ОБЯЗАТЕЛЬНО создайте отдельные страницы для профессиональной и личной жизни в Сети.

ОБЯЗАТЕЛЬНО обновляйте информацию, чтобы она была актуальной.

ОБЯЗАТЕЛЬНО оставляйте комментарии, которые показывают ваши интересы и профессиональный опыт.

НИКОГДА не оставляйте более одного поста в день.

НИКОГДА не раскрывайте в Сети информацию, полученную в частных беседах.

НИКОГДА не пишите что-то неприятное, что не можете сказать человеку в лицо.

Как выглядеть воспитанным за столом

Садитесь на стул с правой стороны (право определяется, когда вы стоите позади стула).

Правая сторона исторически считается почетной, потому что большинство людей правши.

Мужчина отодвигает стул женщине, находящейся справа от него, задвигает стул, а затем садится сам. В деловой среде уместно сначала спросить даму: «Вы позволите вам помочь сесть?» Если во время еды вам нужно выйти, негромко извинитесь, оставьте салфетку на сиденье.

НИКОГДА не кладите на обеденный стол личные вещи. Никаких смартфонов, кошельков и ключей! Вечернюю сумку кладут на колени под салфетку.

НИКОГДА не вешайте сумку на спинку стула. Оставьте ее на свободном стуле или специальной банкетке рядом.

НИКОГДА не засовывайте салфетку за воротничок сорочки.

НИКОГДА не кладите вашу салфетку на стол, если другие еще едят.

Как правильно пить воду, кофе и чай

Прежде чем выпить воды, промокните губы салфеткой. Большой широкий стакан держите ближе к основанию, бокал на ножке держите за ножку, широкие бокалы держите за нижнюю часть чаши.

НИКОГДА не пейте воду, если во рту есть еда.

НИКОГДА не держите воду во рту.

НИКОГДА не глотайте громко.

Чай и кофе налейте в чашку на две трети. Добавьте молоко, сливки, сахар или лимон.

НИКОГДА не кладите в чашку лимон и сахар и не наливайте молоко и сливки до того, как налили основной напиток.

НИКОГДА не обхватывайте чашку одной или двумя руками.

НИКОГДА не кладите мокрую ложку, чайный пакетик, упаковки от сахара или сливок на стол. Положите их на отдельное (не на ваше!) блюдце.

Что делать со счетом в ресторане

Вне зависимости от пола, счет оплачивает тот, кто приглашает. Если вы пригласили партнера в ресторан, придите на 15 минут раньше и предупредите официантов, что оплачиваете счет вы. Можно попросить метрдотеля провести вашу кредитную карточку через кассу и оставить счет у себя на стойке, чтобы вы позже его подписали. Если вы не подготовились заранее, то попросите официанта принести счет, когда будут поданы десерт и кофе.

Как правильно входить и выходить

До сих пор нет единого мнения о том, кто должен первым входить и выходить. Руководствуйтесь комфортом тех, кто с вами рядом. Например, если вы идете по своему офису с гостем, показывайте дорогу — проходите первым.

Двери открываются «от себя». Толкните дверь, пройдите, держите дверь открытой для гостя. В метро просто придерживайте такие двери, чтобы они не ударили идущего за вами человека.

Вращающаяся дверь. Если в офис ведет вращающаяся дверь, тоже проходите первым, предупредив гостя: «Я пройду первым и встречу вас в вестибюле».

Дверь открывается «на себя». Если дверь открывается «на себя», вы можете открыть ее и пропустить гостя или старших коллег вперед.

Лифт. В лифт входит первым тот, кто стоит ближе к входу.