

Презентация по элективному курсу «Деловой этикет»

Учитель технологии и информатики
Лицея № 14 им. Ю. А. Гагарина
Скворцова Т. В.

Деловой этикет



Виды встреч деловых партнеров

Виды встреч деловых партнеров

Итак, естественно встреча не произойдет без взаимной договоренности, когда назначается день, время, место проведения и тема встречи.



Правила делового этикета

- связанного с встречей, целиком и полностью зависит от ранга встречи.
- Сразу оговоримся, встреча гостей высокого ранга, сопровождается вывешиванием государственных флагов стран, есть международный протокол этой процедуры, которого следует придерживаться неукоснительно. Государственный флаг, при этом, символизирует государство, и проявленное неуважение к государственному флагу рассматривается как оскорбительное действие в адрес этого государства.
- В нашей статье мы не будем останавливаться на международном этикете и рассмотрим другие, более простые, варианты деловых встреч.

Например, встреча с деловым партнером по бизнесу

- В заранее оговоренное время деловых партнеров в вестибюле учреждения встречает секретарь и провожает к руководителю учреждения. Очень почетных гостей встречает лично руководитель и приветствует их. Если в данный момент руководитель учреждения отсутствует, такую встречу осуществляет его заместитель. Такая встреча оставит у партнеров о вашей фирме благоприятное впечатление, что скажется непременно и на самой деловой встрече.



После встречи начинается деловая беседа

- Любой деловой встрече и беседе предшествует очень тщательная подготовка, зачастую такие переговоры это единственный случай заручиться поддержкой делового партнера. Именно поэтому **этикет делового человека** должен полностью соответствовать нормам.
- Бизнесмен должен в совершенстве владеть правилами ведения деловой беседы и естественно их соблюдать.
- Как правило, начинает разговор гость, однако деловую часть беседы (**деловой речевой этикет**) должен начать и вести тот, кто принимает. Правила вежливости обязывают внимательно выслушать собеседника, не перебивая его.
- Беседу принято вести за столом, предназначенным для этих целей, гость при этом должен находиться справа от вас.

Не следует во время беседы:

- повышать голос, горячиться и раздражаться,
- курить сигареты в присутствии некурящих,
- называть по имени человека, который был только что вам представлен, не следует снимать пиджак, если
- никто кроме вас этого не делает.



- Во время деловой беседы на столе могут быть минеральная или фруктовая вода, сигареты, Через 10-15 минут можно предложить чай или кофе. Не подаются во время деловой беседы спиртные напитки.
- По окончании деловой беседы принимающая сопровождает гостей до лифта или вестибюля - это знак гостеприимности.
- Если же вы осуществляете прием, – который является одной из форм делового общения (**этикет делового общения**), то на него приглашаются официальные лица.

Есть несколько форм делового приема:

- наиболее почетными являются завтрак и обед, также существуют приемы : «бокал шампанского», «бокал вин», «фуршет», «коктейль», «обед-фуршет», «ужин».
- Такие приемы как «бокал шампанского» и «бокал вина» обычно начинаются в полдень. Продолжительность такого приема не более часа. Прием проходит стоя, на нем гостям подают шампанское, вино, соки, иногда водку или виски , а из закусок- бутерброды, жареные орешки , небольшие пирожные и фрукты.



- Форма одежды на таких приемах - повседневный костюм и платье.
- Время проведения приема под названием «завтрак» составляет 3 часа. Начало приема в 12.00 , а окончание – в 15.00. Форма одежды не отличается от предыдущих приемов - повседневный костюм и платье.
- Непосредственно перед завтраком принято подавать аперитив- водку, джин, виски, сухое вино, соки. Завтрак включает одно-два блюда холодных закусок, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо и десерт.
- Холодные закуски предлагаются с водкой, к мясным блюдам – красное сухое вино комнатной температуры. Десерт сопровождается охлажденным шампанским, к кофе и чаю предлагают коньяк и ликер.

- Прием под названием «чай» проводится в основном женщинами, начало этого приема приходится на 16.00, а окончание на 18.00, повседневная форма одежды. Главный напиток этого приема - чай, однако подают еще и сухие вина, соки, воды, различные сладости, бутерброды с икрой, рыбой, сыром и фруктами.



- Между 17.00 и 20.00 проводят прием «фуршет». Данная церемония предусматривает накрытый один закусочный стол, сервированный тарелками и приборами, салфетками.
- Меню предусматривает около 16 наименований холодных закусок, а также кондитерские изделия и фрукты. Предусмотрены в меню и спиртные напитки, соки и вода. Окончание приема предлагается завершить мороженым, шампанским или кофе.
- Время проведения «коктейля» такое же как и «фуршета» между 17.00 и 20.00. Единственным отличием от «фуршета» является обслуживание стола официантами.



- «Обед» - один из наиболее торжественных видов приема продолжается 2-2,5 часа.
- Начало приема в 19.00 , окончание в 21.00. Форма одежды: для мужчин - темный костюм, смокинг или фрак; женщин - вечернее платье. В меню приема холодные закуски, суп, по одному горячему рыбному и мясному блюду, десерт. В завершение обеда предлагаются коктейли и различные аперитивы.
- «Ужин» - прием, который проводится позднее, его начало в 21.00. В приглашении обычно указывается форма одежды Мужчины должны быть в темном костюме , фраке или смокинге, женщины- в вечернем платье. Меню «ужина» аналогично меню «обед».
- На официальном приеме присутствуют только официальные должностные лица.
- «Завтрак», на который мужчины приглашаются вместе с женами, принято считать неофициальным, независимо от числа приглашенных.

Официальный прием обязывает соблюдать следующие правила:

- • Всем официальным должностным лицам необходимо оказывать соответствующее внимание.
- Также оказывается внимание всем знатным особам, которые не относятся к числу официальных представителей.
- Обращаясь к присутствующим, необходимо называть его звание и титул.
- Официальные приемы включают - завтраки, дневные приемы, обеды, балы и послеобеденные приемы.

Ну и несколько советов по общению с зарубежными партнерами - деловой этикет за границей

- Общаясь с зарубежными партнерами, следует знать обычаи и **правила делового этикета** этих стран, а также быть знакомым с правилами поведения бизнесменов международного уровня.
- На встречу международного уровня следует приходить за 10-20 минут до начала, пунктуальность- главная черта, присущая всем европейским бизнесменам.



Существуют также некоторые характерные для каждой страны особенности этикета:

- В Бельгии очень важное значение имеет ваш внешний вид, марка вашего автомобиля.
- Бельгийский предприниматель, посетивший вас в вашем офисе, обратит внимание на автостоянку возле вашего офиса, размеры вашего офиса и его вид – именно этими критериями он будет измерять ваше благосостояние.



Великобритания

- знаменита дистанцией между руководителем и подчиненным, это правило практически никогда не нарушается. Поэтому, общаясь с партнерами, старайтесь, никогда не нарушать это правило. У англичан самая главная деталь одежды - галстук. Именно по этому аксессуару определяется социальное положение и благосостояние предпринимателя.
- В общении с англичанами не забывайте употреблять перед фамилией «mister».



В Германии

- Очень трудно наладить отношения в **Германии**. Немцы неохотно идут на контакты, но если ваше увлечение теннис или гольф – вы имеете шанс. Кроме того, не пытайтесь организовать встречу с немецким партнером, без предварительно оговоренных в плане встречи вопросов. В Германии принято планировать все заранее, поэтому позаботьтесь о программе встречи.



В Голландии и Греции

- В Голландии не стоит демонстрировать свое богатство и силу, там это не принято. Для голландцев главное – достигнуть соглашения и заключить контракт.
- Греческие бизнесмены не любят говорить о политике, не любят они также длинных деловых писем. Документ в их понимании должен быть краток и конкретен.



В Испании и Швейцарии

- **Испанцы** любят устраивать деловые встречи за обеденным столом, однако не стоит при этом говорить с ними о бое быков, это считается неприличным.
- Если говорить о **Швейцарии**, в офисе принято говорить коллегам «ты», этой нации характерна открытость в общении, но это ни в коем случае не говорит о том, что вы вправе общаться с ними таким же образом, не пытайтесь подражать их манерам.

