



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ЮРИСТА



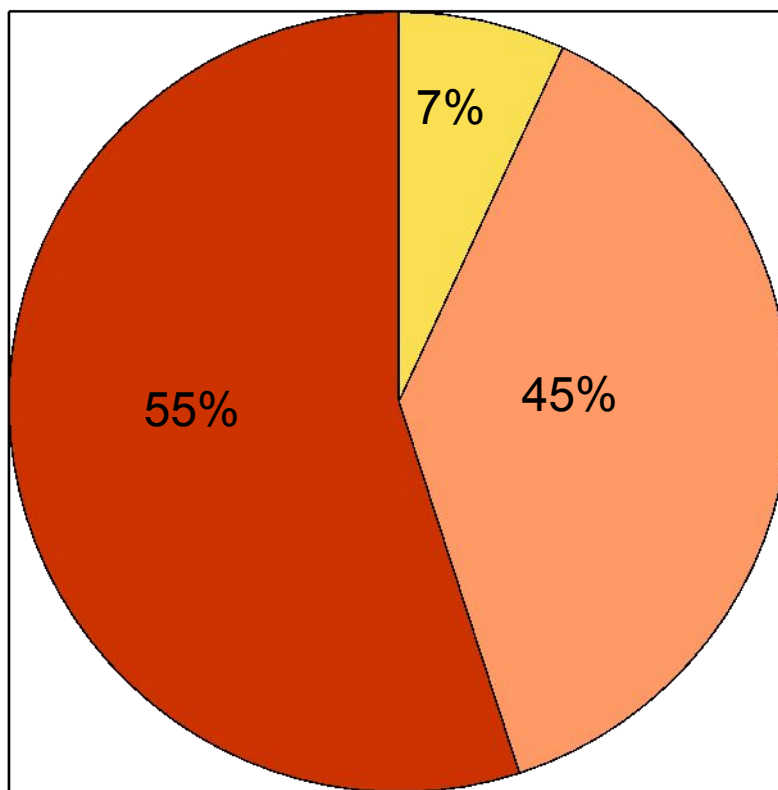


ИМИДЖ

- **(франц.) – образ, изображение, представление.**

При первом впечатлении имидж обеспечивает 90% получаемой о человеке информации.







- **лицо** (гигиену, физиогномику, макияж, или визаж, уход за волосами, прическу),
- **кинесика** (пластика тела, элегантность поз и жестов, походка),
- **стиль одежды** (современные тенденции в мужской и женской моде должны смирить свои порывы перед строгостью классического делового костюма).



ВНЕШНИЙ ВИД





РЕКОМЕНДАЦИИ

- 1) Цвета костюмов различаются по сезонам.
- 2) Фактура ткани, из которой выполнены компоненты костюма (жакет, либо жилет и юбка для девушки, брюки и пиджак или джемпер для юноши), также различны для теплого и холодного времени года.
- 3) Чистота одежды и качество.
- 4) Классический стиль обуви и одежды.



Культура поведения



Знакомство

Приветствие

**Обращение друг к
другу, клиентам,
посетителям**



РЕЧЕВОЕ ПОВЕДЕНИЕ





ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- **«Умение разговорить»**
- **Вербализация чувств**
- **«Я-высказывание»**



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ

- **БЕЗОЦЕНОЧНЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ**
- **ПОЗИТИВНЫЕ ФОРМУЛИРОВКИ**
- **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОТКРЫТЫХ ВОПРОСОВ**
- **ТЕХНИКИ РЕЧИ «Обращение + ДА, но...»**



КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ





ПРАВИЛА

- (1) Вам звонят, снимите трубку не ранее второго и не позднее четвертого звонка вызова.
- (2) Всегда здоровайтесь.
- (3) Всегда четко представляйтесь, чтобы к вам могли уверенно обратиться. Совмещайте отзыв с представлением.
- (4) Говорите уверенно, спокойно, четко и доброжелательно, в трубку.
- (5) Старайтесь улыбаться. Улыбка слышна. Когда собеседник доносит до вас свою часть информации, подтверждайте нейтральными репликами, что вы участвуете в разговоре.
- (6) Управляйте разговором, понимая, что половина его времени ваша, а другая — для собеседника.
- (7) Записывайте.
- (8) Резюмируйте перед прощанием итоги разговора.
- (9) Любезно прощайтесь (благодарите за продуктивный разговор



Общие рекомендации

- звонить в общепринятом временном коридоре, т.е. не ранее 9.00 и не позднее 18.00 или — в специально оговоренное время.
- Продолжительность — не более 3 мин.
- Тщательно планируйте разговор.
- При прерывании телефонной связи перезванивает инициатор разговора.
- Звонок, врывающийся в идущее личное общение, требует обращения к собеседнику с вопросом, откликаться ли вам на поступивший телефонный вызов.
- Извиняться перед собеседником при этом необходимо, поскольку это вы заранее не позаботились о том, чтобы входящие звонки не поступали к вам во время личной беседы.
- Завершает разговор тот, кто позвонил.
- Всегда выполняйте обещанное по телефону.



ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

- Стил
- Грамотность
- Содержание
- Требование делопроизводства