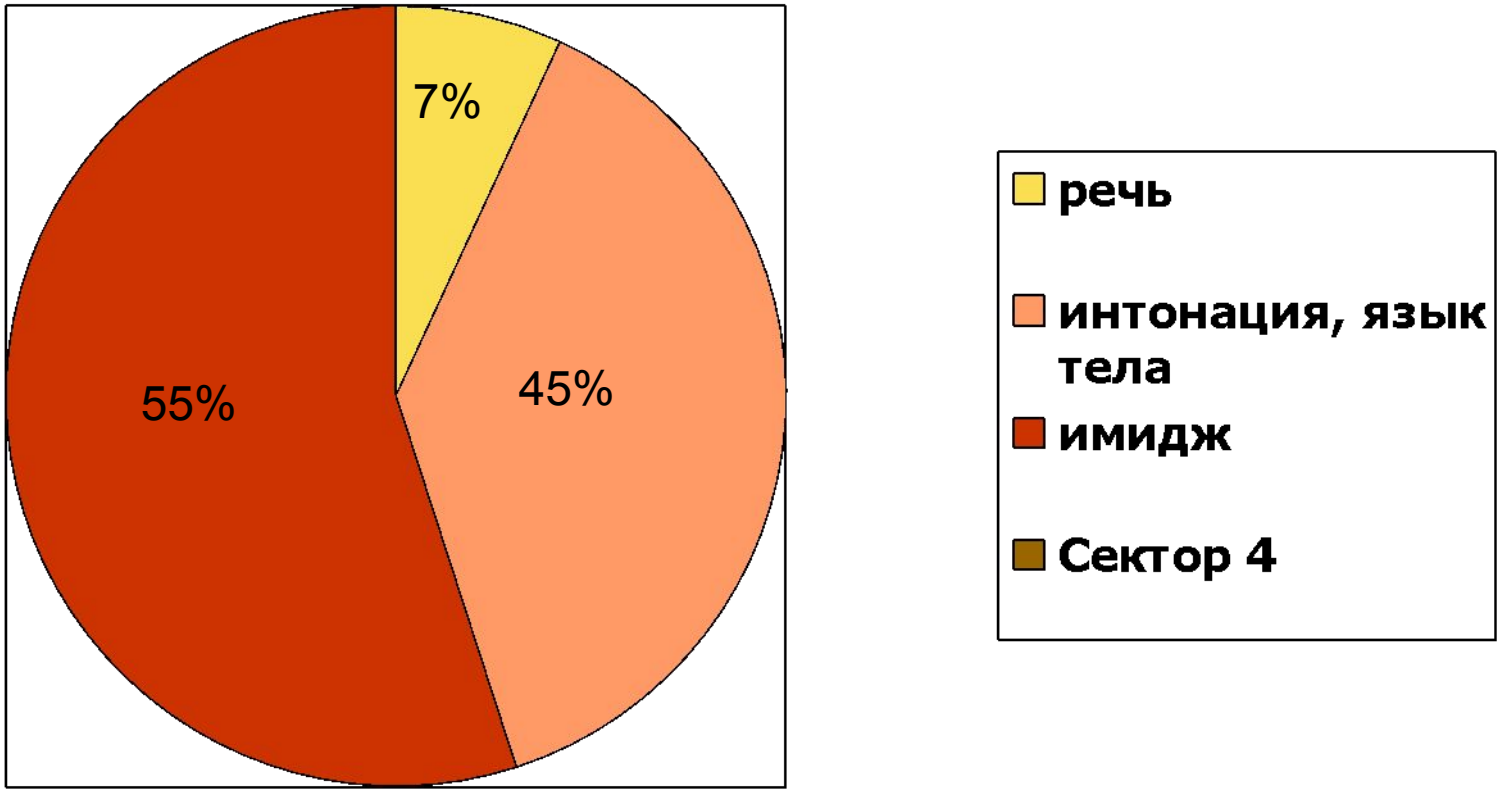
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ЮРИСТА

ИМИДЖ

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

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

7%



- **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

- Стиль
- Грамотность
- Содержание
- Требование делопроизводства