

# Деловой этикет



# Чаплинский

## Денис

7 лет жил в Чехии

- Учился я в Bankovní institut v Praze
- В 20 лет открыл свой первый бизнес
- 6 лет работал в сфере финансовых рынков.
- За последние 14 лет поработал в 20 проектах
- Мои проекты
  - Rich Investments**
  - Paldem consulting**
- Оборот по проектам за последний год  
14 253 138 тг



**Деловой этикет** — это свод правил для упорядочивания общения в бизнес-среде.

Этикет регламентирует взаимоотношения начальника и подчиненного, деловых партнеров, коллектива.

Тот, кто придерживается правил делового общения, с меньшей вероятностью попадет в затруднительную ситуацию.

*Важно помнить, что **общение** должно быть полностью ориентировано на добро.*

***Грубость и недоброжелательность** неприменимы при общении в деловой среде.*

*Даже к **нечестному партнеру** необходимо относиться **благосклонно**, держать себя в руках и сохранять спокойствие и этичность при любых ситуациях.*

Добросовестный труд, высокое осознание общественного долга и взаимовыручка – все эти качества в деловой этике необходимо уметь в себе воспитывать и совершенствовать.

А расположить к себе людей поможет правильная и грамотная речь, имидж, умение держаться в обществе и понимание тонкостей невербального общения.

# Ключевые особенности делового этикета.

## Свобода

В деловой среде вы должны **ценить** не только свою свободу, но и значимость коммерческих тайн и свободу действий партнеров, то есть **не вмешиваться в дела других компаний и не препятствовать выбору методов исполнения договоренностей.**

# **Вежливость**

**При общении с коллегами, партнерами и клиентами тон и тембр голоса всегда должны быть приветливыми и дружелюбными.**

# **Толерантность и терпимость**

**Заключается в понимании и принятии недостатков или слабостей партнеров, клиентов или коллег.**



**Тактичность и деликатность**

**Умение слушать и  
слышать оппонента.**

# Пунктуальность и ответственность

Опоздание более чем на 5 минут  
расценивается как **грубое  
нарушение** в деловом этикете.

И даже самые искренние **извинения**  
**не смогут загладить вину.**

# **Справедливость**

**Нужно уважать  
индивидуальность,  
способность воспринимать  
критику и прислушиваться к  
рекомендациям.**

# **Исполнительность и ответственность**

Брать на себя ответственность и  
выполнять работу в срок.

# **Функции**

## **Основные функции делового этикета.**

### **Социально-культурная**

Принятие личности

Нормы поведения

# Регулятивная

Позволяет ориентироваться в сложной или нестандартной ситуации, что обеспечивает стабильность и порядок.

# Интегративная

Позволяет даже новичку при помощи рабочего шаблона справляться с поставленными задачами.

# Коммуникативная

Коррелирует с поддержанием хороших отношений и отсутствием конфликтов.



# **8 основных направлений в деловом этикете**

## **Положительный настрой**

Дружелюбное отношение к сотрудникам и партнерам позволяют положительно расположить к себе людей.

# Субординация

Необходимо всегда помнить, с кем вы ведете диалог

# Приветствие

Это не только «Добрый день!»

# Рукопожатие

Первый протягивает руку младший по статусу или возрасту человек.

# Ранги

Существует следующий порядок:

Сначала представляют младшего – старшему.

Мужчине – женщину.

Низшего по статусу – руководителю, опоздавших – тем, кто ждет.

Во время приветствия и знакомства необходимо стоять, но при этом женщина может сидеть.

# Уважение

Нужно спокойно и адекватно  
воспринимать критику и советы со  
стороны.

# Не говорить лишнего

Секреты учреждения, компании, партнеров или коллег необходимо хранить так же бережно, как и личные.

# Подарки

Личный подарок лучше делать при закрытых дверях и по торжественному случаю.



Спасибо за внимание!