Деловой этикет

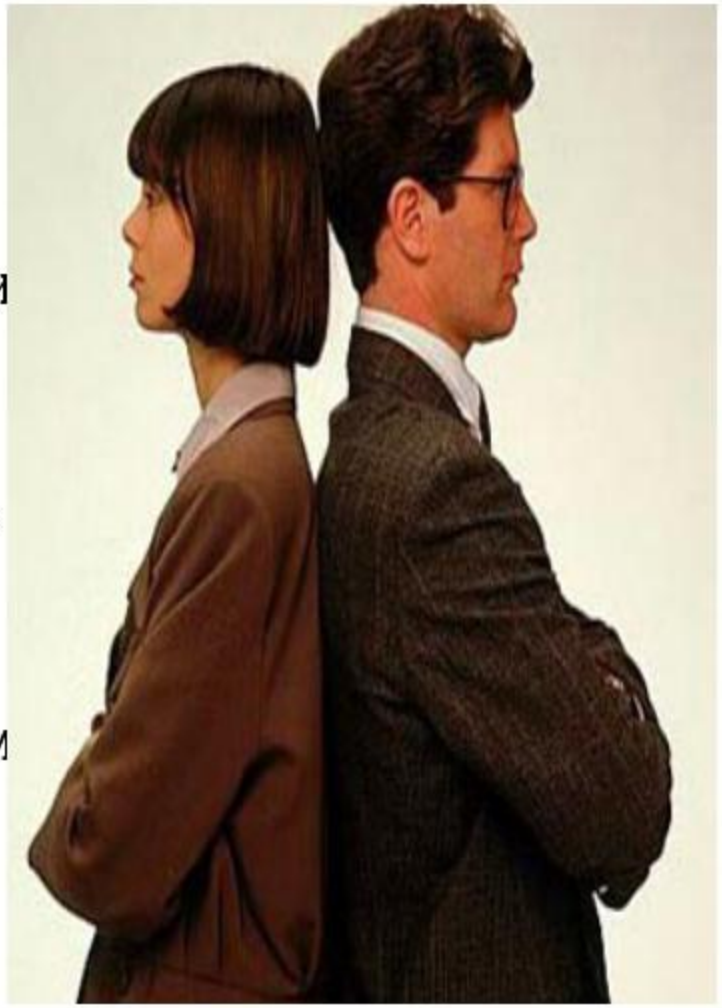
Деловой этикет.

Деловой этикет *— это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.*

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягер

- **Делайте все вовремя.**
- **Не болтай лишнего.**
- **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
- **Думайте о других, а не только о себе.**
- **Одеваться, как положено.**
- **Говорите и пишите хорошим языком.**



Деловой этикет и его виды

- **Принципы делового этикета:**
- **Здравый смысл:** именно здравый смысл подсказывает, что деловой этикет направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие разумные цели.
- **Свобода:** несмотря на то, что правила и нормы делового этикета существуют и исполняются, однако они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами.
- **Этичность:** деловой этикет ориентирован на добро и по своей сути обязан быть моральным.
- **Удобство:** нормы и правила делового этикета предполагают удобства для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений.

Деловой этикет и его виды

- **Целесообразность:** каждое предписание делового этикета служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.д.) имеют конкретные цели.
- **Экономичность:** протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходить организации очень дорого.
- **Консерватизм:** надежность, стабильность, прочность – это черты, которые привлекательны в деловом мире. Консерватизм в одежде, манерах, приверженности традициям вызывает чувство основательности и долговечности.
- **Непринужденность:** нормы этикета естественны, используются без напряжения, с легкостью. Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт этикета.
- **Универсальность:** нормы делового этикета направлены на многие стороны деловых отношений.
- **Эффективность:** стандарты деловых отношений способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации.

Деловой этикет и его виды

- **Манера** – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека .

Приветствие.

Немаловажное место в деловом этикете занимает приветствие. Встречаясь друг с другом, мы обмениваемся фразами: «Здравствуйте», «Добрый день (утро, вечер)», «Привет». Люди по-разному отмечают встречу друг с другом: например, военные отдают честь, мужчины обмениваются рукопожатием, молодежь машет рукой, иногда люди при встрече обнимаются. В приветствии мы желаем друг другу здоровья, мира, счастья.

Деликатность.

Необходимо соблюдать деликатность, чтобы любое обращение не превращалось в фамильярность и панибратство, которые характерны при обращении только по отчеству: «Николаич», «Михалыч». Обращение в такой форме возможно со стороны пожилого подчиненного, чаще всего рабочего, к молодому начальнику (мастеру, бригадиру). Или, наоборот, молодой специалист обращается к пожилому рабочему: «Петрович, постарайся закончить работу к обеду». Но иногда такое обращение несет оттенок самоиронии. При этой форме разговора используется обращение на «ты».

Культура речи.

Обязательным условием делового контакта является культура речи. Культурная речь — это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (является интересным собеседником), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Виды этикета

- **Жесты, или невербальный этикет**
- Для успешного ведения дел, продвижения по карьерной лестнице важно учитывать невербальный (бессловесный, деловой язык). В понятие невербального языка входит не только умение интерпретировать тесты, мимику партнера, но и контролировать свое поведение.
- Важным атрибутом деловых встреч является рукопожатие. Оно очень информативно, особенно обращают внимание на его интенсивность и длительность. О безразличии говорит вялое рукопожатие сухих рук. При сильном волнении у людей бывают влажные ладони (но подавать влажную руку считается дурным тоном).

Основная функция Делового этикета

- формирование правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.
- **Знание делового этикета** — основа предпринимательского успеха. Речь идет о нормах поведения предпринимателя, о требованиях, предъявляемых культурным обществом к его стилю работы, характеру общения с людьми, социальному облику.

Спасибо за внимание!