

Деловая этика и этикет: инструмент коммуникации

Гендерный аспект в деловой среде

На работе нет гендера.
Всем правит ранг.
Мужчины и женщины равны.

Этика переговоров

Пунктуальность - главный закон.
Часы обязательны на стене в переговорной.
Гости сидят лицом к двери.
Мобильных телефонов и планшетов на столе нет (если не было согласовано иное).
Шептать нельзя, все сообщения передаём на листе.
На дамах не может быть одежды из тонкой ткани.

Защита от хамства

Менять тему: «Наша сборная вчера прекрасно сыграла!»
Золотая рыбка в аквариуме.

Этикет визитных карт

Визитку первым протягивает тот, кто младше по статусу.
Текстом к собеседнику.
Белый фон, черный шрифт, логотип цветной допустим.
Левый нижний угол всегда пустой.

Поведение в своём кабинете

Гостя приветствуем стоя.
Через стол не жмут руку.
Предлагаем гостю сесть.

Поведение в чужом кабинете

Стучим три раза, открываем дверь, спрашиваем можно ли войти.
Звук и вибрация на мобильном отключены.
Спрашиваем разрешения сесть.
Прежде, чем что-то показать на мониторе компьютера, спрашиваем разрешения.

Искусство комплиментов

Говорим только правду.
Благодарим.
Используем в работе с подчинёнными.
Не рискуем со статусным людьми.
Типы комплиментов
Прямой
Скрытый (обращаемся к экспертизности)
С прикрытием
Пополам
Через внешнее о внутреннем

Телефонный этикет

Исходящие:

Заканчивает разговор инициатор.
Деловой звонок - не более 5 мин.
Уважаем право на отдых.
Деловой звонок - в рабочее время.
Личный - с 12:00-20:00.

Входящие:

Правило смеха.
Перезваниваем в этот же день.
Просим подождать, конкретно обозначаем время.

Электронная переписка

Имя - это важно.
Тема - это важно.
Срок ответа: на следующий день, но чем быстрее тем лучше; в крайнем случае - 7 дней.
Помним про лаконичность.
Проверяем прикрепили ли файл.
Написали, оставили на 30 минут, перечитали.

Секретный язык визитных карт (писать карандашом!)

P.F. (pour feter) - «чтобы поздравить».
P.F.N.A. (... le Nouvel An) - «... с Новым годом».
P.R.F.N.A. (pour remercier et ...) - ответное поздравление.
P.C. (pour condoleances) - выражение соболезнований.
P.R. (pour remercier) - благодарность (за поздравление, подарки) - в течение 24 часов.
P.P.C. (pour prendre congé) - не успели попрощаться.
P.P. (pour presenter) - «чтобы представить».
R.S.V.P. (repondez sil vous plait) - просьба дать ответ, получив приглашение.

Бизнес-ланч

«Приятного аппетита» - табу.
Салфетку разворачиваем под столешницей.
Прوماкиваем губы каждый раз прежде чем попить.
После обеда салфетку оставляем справа от тарелки.

Приборы:

Пауза:



Закончили:

