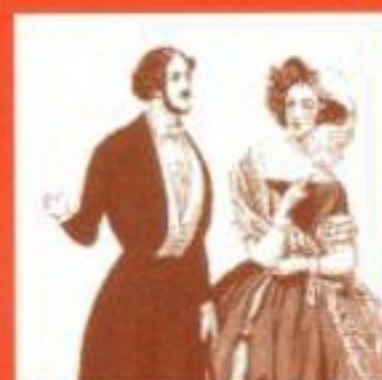




Уроки этикета

За последние пятнадцать-двадцать лет правила хорошего тона значительно изменились и упростились. То, что еще совсем недавно считалось недопустимым, теперь, к сожалению, стало нормой. Но и сегодня знание тонкостей этикета помогает избегать критических ситуаций в общении с близкими, коллегами и незнакомыми людьми. А без овладения навыками производственной и корпоративной этики, без хороших манер и умения правильно одеваться вряд ли вам удастся достичь высокого карьерного роста. Эта книга содержит краткие рекомендации, как правильно вести себя в современном обществе:



- На первом свидании
- При устройстве на работу
- В общении с начальством и коллегами

ISBN 978-5-366-00370-4



ИЗДАТЕЛЬСТВО
НИОЛА-ПРЕСС

практическое руководство



Ольга
Жеребцова

уроки

ЭТИКЕТА

Серия «Новые идеи»

Уроки этикета

Ольга Жеребцова



Практическое руководство



Содержание

- 4 Из истории этикета
- 6 Урок 1. Правила знакомства
- 8 Урок 2. Первое свидание
- 10 Урок 3. Мужчина и женщина
- 12 Урок 4. Искусство вести беседу
- 14 Урок 5. Собеседование
- 16 Урок 6. По одежке встречают
- 18 Урок 7. Украшения и аксессуары
- 20 Урок 8. Одежда делового человека
- 22 Урок 9. Корпоративная этика
- 24 Урок 10. Отношения в коллективе
- 26 Урок 11. Безупречные манеры
- 28 Урок 12. Телефонный этикет
- 30 Урок 13. Поездки за границу

Дорогие читатели!



Правила поведения нередко нас ставят в тупик. Мы далеко не всегда можем разобраться, какие нормы этикета нужно соблюдать в обществе. Никому не хочется попадать в неловкое положение. Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или достойно выходить из щекотливых ситуаций.

В широком смысле под этикетом понимается совокупность правил, касающихся внешнего проявления отношения к окружающим людям, нормы поведения в общественных местах, манеры, одежда. В более узком смысле – это норма поведения, принятая в конкретном обществе.

Отсутствие хороших манер отрицательно сказывается на морально-психологическом климате любого коллектива, провоцируя конфликты. Поэтому основную функцию этикета делового человека можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.



Знание всех тонкостей этикета поможет избежать критических ситуаций в общении с близкими, коллегами и незнакомыми людьми. Мы вкратце познакомим вас с нормами поведения, правилами учтивости и эстетическими предпочтениями в современном обществе.

Из истории этикета

Все правила этикета уходят корнями в далекое прошлое – в те времена, когда они имели практическое обоснование. И хотя смена эпох сопровождалась изменениями в массовом сознании, в результате чего менялось поведение, привычки и манеры, некоторые правила глубоко укоренились в сознании людей.

1. Перед тем как поздороваться мужчины снимают перчатку с правой руки. Этот обычай вошел в быт со времен Средневековья, чтобы тот, с кем здороваются, не опасался, что это рукопожатие окажется последним, – в моде были кольца с миниатюрными остриями, начиненными смертельным ядом. Женщин это правило не касалось, поскольку им руку не пожимали, а целовали.

2. Мужчина всегда пропускает женщину вперед, а вот в общественные места, например в ресторан, он входит первым. Дело в том, что в XVIII–XIX веках в питейных заведениях часто происходили потасовки. Чтобы обезопасить даму от возможных неприятностей, кавалер должен был первым переступить порог и убедиться, что ей ничто не угрожает.

3. Обычай желать сидящим за обеденным столом приятного аппетита вошел в обиход при короле Карле Великом.

Это пожелание воспринималось как руководство к действию. Считалось, что тот, кто мало ест, либо не уважает хозяина, либо слаб здоровьем. Мужчин, не способных проглотить огромное количество пищи, не ставили ни во главе войска, ни во главе государства.

4. Тот, кто разливает вино за столом, сначала должен налить немного себе, а потом всем присутствующим, – такая традиция обрела популярность в Древнем Риме. Специальный рабвиночерпий был обязан первым пробовать напиток на предмет обнаружения в нем яда. Если он выживал, то кувшин с вином пускали по кругу.

5. Многие этические нормы и правила вошли в обиход из-за суеверий: не дарите носовых платков – такой подарок к разлуке; не сажайте за стол 13 человек – у некоторых это число может вызывать беспокойство; не кладите на стол головные уборы, ключи и кошельки – денег не будет и т. д. Наши современники склонны впадать в крайности: с одной стороны, налицо отказ от прежних эстетических норм, с другой – мода на всевозможные архаизмы, например приметы. Правила вежливости предписывают воздерживаться от комментариев и критики даже самых нелепых суеверий ваших друзей и знакомых.



Урок 1. Правила знакомства

1. Мужчина, независимо от возраста и положения, всегда представляется женщине первым. Если кто-либо представляет мужчину женщине, он должен сказать: «Ирина Петровна, разрешите вам представить Николая Алексеевича» или «Разрешите вас познакомить – это Николай Алексеевич». Если мужчина во время представления сидит, он обязательно должен встать. Невежливо просто подвести мужчину и женщину друг к другу и сказать: «Познакомьтесь».

2. Младших по возрасту и служебному положению мужчин и женщин следует представлять более старшим, а не наоборот. При равном положении или ранге более молодой человек представляется более пожилому, подчиненный – начальнику, один человек – группе, даже женщина первой представляется супружеской паре.

3. Если в обществе или в гостях представляют одного молодого человека сразу нескольким людям, обычно называют его фамилию и имя. Представляемый отвечает легким поклоном всему обществу. Кланяться каждому отдельно не принято.

4. На званых вечерах, в гостях и на других подобных мероприятиях для пред-

ставления лучше прибегать к помощи посредника из числа знакомых гостей или членов семьи хозяина. Если такого человека нет, можно представиться самому. Если кто-нибудь представляется вам, в ответ нужно назвать свои фамилию и имя.

5. После представления новые знакомые обмениваются приветствиями и рукопожатием. Для рукопожатия протягивают правую руку, если она повреждена, извинившись, можно протянуть левую. Неприлично протягивать несколько пальцев или только их кончики. Трясти руку или пожимать ее сразу двумя также не следует. Рукопожатие не должно быть ни слишком сильным, ни слишком слабым. Первым руку подает тот, кому представляется новый знакомый. Подавать руку надо в последний момент, идти с протянутой рукой или обмениваться рукопожатием через стол не принято. Если женщина или старший по положению, званию, возрасту не предлагает руки, следует слегка поклониться.

6. Человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет: «Рад с вами познакомиться». Общепринятая реплика «очень приятно» часто звучит нелепо, и от нее следует отказаться.

Знаете ли вы...

- За последние пятнадцать-двадцать лет правила хорошего тона значительно изменились и упростились. То, что еще совсем недавно считалось недопусти-

мым, сегодня стало нормой. И все же всегда надо стремиться к проявлению максимальной вежливости. Как известно, первый шаг к установлению контакта – представление.



Урок 2. Первое свидание

1. Постарайтесь на первом свидании поразить не нарядом, а интеллектом. Поэтому для такого случая лучше всего подойдет черное облегающее платье или костюм с юбкой до колен и блузкой с небольшим круглым вырезом, без рукавов.

2. В холодное время года можно накинуть красивую шаль, надеть пальто или пончо, но ни в коем случае ни шубу – в ней вы будете выглядеть излишне броско.

3. Что касается драгоценностей, остановите свой выбор на нитке жемчуга: вы будете выглядеть строго и нарядно.

4. Непременно наденьте туфли на высоком каблуке, чтобы ноги казались длиннее.

5. Макияж должен быть легким и незаметным. Достаточно подкрасить ресницы, слегка припудрить лицо, а губы оживить блеском.

6. Не делайте сложную прическу, не накручивайте «вавилон» – просто вымойте волосы и уложите их феном.

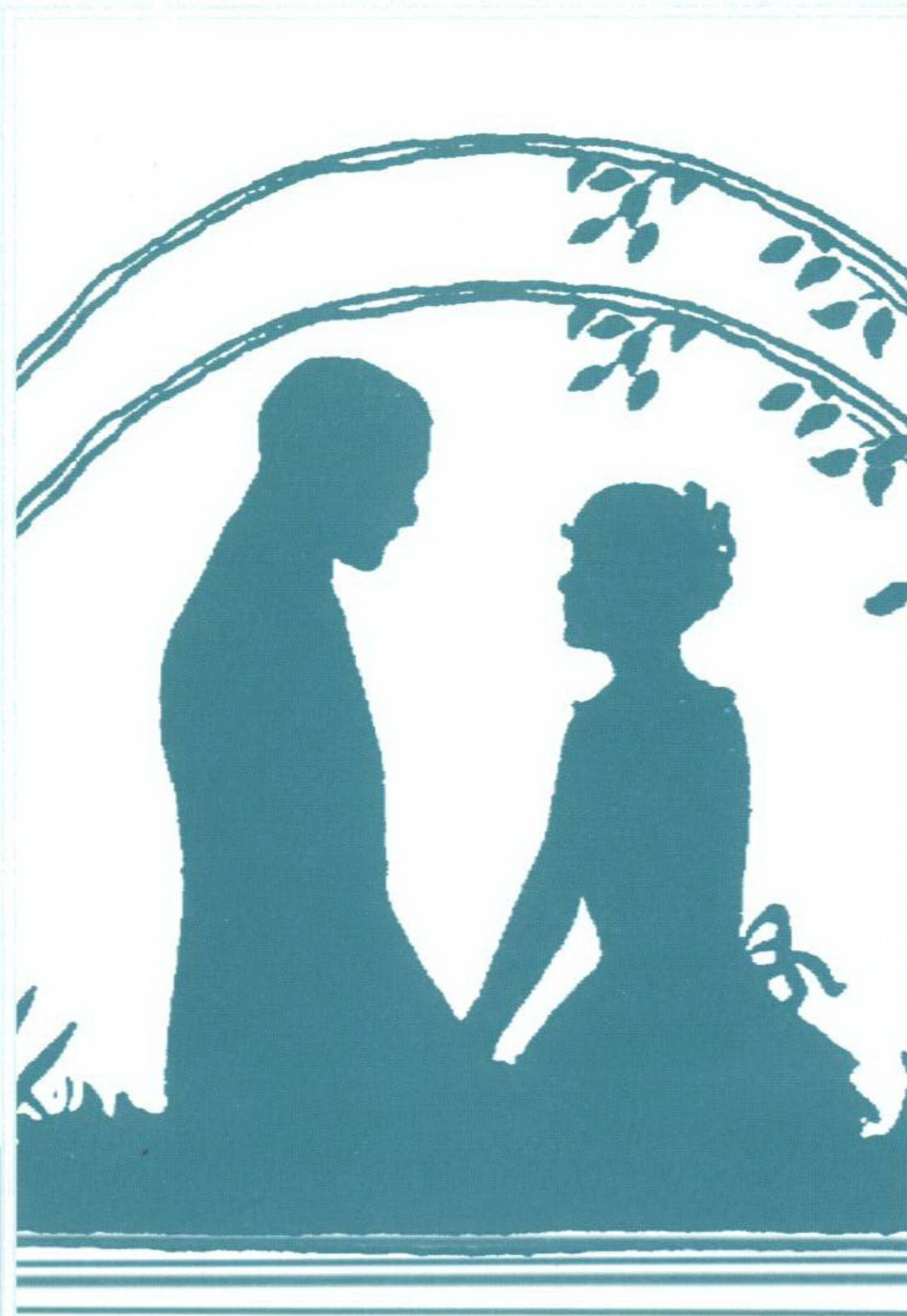
7. Если вы собираетесь на совместный уик-энд, наденьте строгие джинсы, красивый топ и пиджак классического покроя, а в холодную погоду еще и спортивную куртку или кашемировую парку. С таким костюмом будут стильно смотреться сапожки. Обувь подберите на низком каблуке, но ни в коем случае ни кроссовки и ни кеды, даже если едете за город.

8. Если первая встреча состоится в ресторане, то мужчина непременно должен надеть белую рубашку и галстук. Вечерняя обувь должна быть темного цвета. Носки надо подбирать под цвет галстука. В кафе или бар можно надеть классические джинсы и синий пиджак, но кроссовки исключаются.

Знаете ли вы...

- Чтобы поразить своего избранника или избранницу и завоевать его сердце на первом же свидании и при этом не выгля-

деть вульгарно, очень важно правильно подобрать стиль одежды, прическу, макияж. Помните, что женщина должна таить в себе загадку.



Урок 3. Мужчина и женщина

1. Мужчина должен первым выходить из транспорта и подавать женщине руку. Если это личный автомобиль, мужчина должен при посадке открыть перед женщиной дверь, помочь ей занять свое место и закрыть за ней дверь, а при выходе выйти, открыть перед женщиной дверь и подать ей руку, чтобы она могла на нее опереться.

2. Перед входом в помещение мужчина открывает перед женщиной дверь и пропускает ее вперед. Поднимаясь по лестнице, он должен идти позади нее на одну-две ступеньки, чтобы подстраховать, если она вдруг оступится, а спускаясь, идти на одну-две ступеньки впереди.

3. Войдя в помещение, мужчина помогает даме снять верхнюю одежду, а при выходе подает ей пальто. В помещении мужчина никогда не должен садиться раньше женщины.

4. На прогулке дама должна идти справа от своего кавалера, если только он не военный.

5. Настоящий джентльмен всегда помогает нести даме тяжелые вещи, невзирая на возраст, как ее, так и свой.

6. Если молодые люди решили пожениться, молодому человеку следует попросить руки возлюбленной у ее родителей. Но сначала нужно, чтобы девушка познакомила с ними своего молодого человека, и после установления теплых, доверительных отношений можно заявлять о своем намерении вступить в брак.

7. После этого молодые люди наносят визит родителям жениха.

8. Празднование помолвки устраивают родители невесты. Кольца должен купить жених. Кольцо, которое надевают в день помолвки, носят на левой руке, а обручальное – на правой.

9. Если вы решили порвать с женихом или невестой накануне свадьбы, то полученные подарки следует вернуть. Будьте великодушны – не бросайте тех, к кому вы охладели, в день их рождения, накануне Рождества или в период сильного стресса.

Знаете ли вы...

- Какими бы ни были отношения между мужчиной и женщиной и как бы долго они

ни длились, всегда необходимо соблюдать правила этикета.



Урок 4. Искусство вести беседу

1. Первое и самое важное правило ведения беседы в культурном обществе – умение правильно ставить ударение в словах. Если вы не знаете, как правильно поставить ударение, то либо не поднимайте «скользкую» тему, либо постарайтесь заменить «проблемное» слово синонимом.

2. Говорите в той же стилистике, что и окружающие, чтобы вам легче было найти общий язык. Однако это не означает, что вам следует вслед за кем-то нецензурно выражаться, употреблять сленг или просторечные слова.

3. Будьте искренни и обходительны. Если вы хотите обратиться к человеку, но не помните его имени, подождите, пока оно не прозвучит в разговоре, или вежливо обратитесь к своему собеседнику: «Простите, пожалуйста, я забыла, как вас зовут».

4. Не вмешивайтесь в разговор только ради того, чтобы не молчать, особенно если вы плохо понимаете, о чем идет речь. Не ставьте собеседника в неловкое положение, стремясь подавить его своим багажом знаний – никому не хочется чувствовать себя глупее другого. Но если вы в чем-то некомпетентны,

не стесняйтесь признаться в этом: большинству людей нравится рассказывать о том, что другим не известно.

5. В разговоре с малознакомыми людьми избегайте заводить разговор о себе, даже если вас попросили об этом, не обсуждайте домашние дела и проблемы, не делитесь сугубо личной информацией. Поддерживать разговор можно о погоде, политике, фильмах и т. д. или рассказать интересный случай из собственной жизни, помня при этом, что гораздо интереснее общаться с человеком, который способен не только говорить, но и слушать.

6. Не заводите разговор о слабостях другого человека. Обсуждать людей в их отсутствие неприлично. Если в компании начинают о ком-то судачить, в такие моменты лучше промолчать. Также не обсуждайте в негативном ключе место и уровень организации мероприятия, блюда и напитки, поведение окружающих.

7. Важно уметь закончить беседу, сделав это вежливо, но решительно, например с помощью такой фразы: «Был очень рад с вами познакомиться» или «Спасибо за интересную беседу».

Знаете ли вы...

- Умение культурно и грамотно вести беседу чрезвычайно важно для успешного, результативного общения на любом уровне. Этим искусством обязательно должны владеть люди многих

профессий – дипломаты, юристы, психологи, политики и др. Если вы хотите преуспевать в любой профессии и быть принятым в любом обществе, неплохо было бы запомнить некоторые основные правила ведения беседы.



Урок 5. Собеседование

1. Придите к назначенному времени, войдя в кабинет, поздоровайтесь и подождите предложения сесть. На стуле сидите прямо, руки держите свободно, не жестикулируйте и не делайте резких движений.

2. Ведите себя спокойно и уверенно: не прячьте взгляд, не ерзайте на стуле, не закидывайте ногу на ногу, ничего не трогайте на столе и не заглядывайте в бумаги.

3. Постарайтесь одеться дорого, но неброско. Покажите всем своим видом, что вы преуспевающий и удачливый работник: ваша обувь должна быть начищена, одежда – безупречно чиста и выглажена. Женщинам стоит отказаться от мини-юбок, яркого макияжа, сильных ароматов, ярких и вычурных украшений, открытой обуви и голых ног. Для мужчин подойдет строгий деловой костюм.

4. Помните, что работодатели задают в основном одни и те же вопросы. Поэтому заранее продумайте ответы – точные и краткие. Не лгите и не перебивайте собеседника. Избегайте форму-

лировок, выражающих неуверенность: «Я думаю», «Мне кажется». Следите за своей речью, избегая слов-паразитов и нелитературных выражений.

5. Не проявляйте недовольство или раздражение, если позиция собеседника вас не устраивает.

6. Во время беседы отключите мобильный телефон.

7. Не спешите интересоваться размером зарплаты и продолжительностью отпуска. Это можно делать лишь в конце беседы, когда вам предложат задавать вопросы. Стоит также поинтересоваться распорядком дня и возможностью карьерного роста, уверенно высказав свои пожелания, но ничего не прося.

8. По окончании беседы выразите свое желание работать в этой организации одной фразой, поблагодарите за уделенное вам время, с улыбкой попрощайтесь и спокойно выйдите из помещения.

Знаете ли вы...

● Чтобы оставить о себе благоприятное впечатление у потенциальных работодателей, вам необходимо тщательно под-

готовиться к встрече с ними. Даже такая мелочь, как несвежий носовой платок или неаккуратный маникюр, может стать серьезной помехой на пути к цели.



Урок 6. По одежке встречают

1. Подбирайте одежду по возрасту. Дамы бальзаковского возраста в тинейджерских нарядах выглядят жалко и смешно. Избегайте в одежде серого цвета, а если вам больше 17 лет, то и розового. После 40 лет рекомендуется облачаться в телесные тона. Идеальная длина юбок – до колена или до щиколотки. Если вы невысоки ростом, шляпы с широкими полями и большие сумки не для вас.

2. Если вы хотите подчеркнуть свою индивидуальность, не одевайтесь с головы до ног в фирменную одежду, порой недорогая или сшитая специально для вас вещь смотрится гораздо лучше. Для офиса подойдут водолазки, свитера или кофточки с воротничками, но не декольтированные туалеты.

3. Никогда не надевайте все имеющиеся у вас драгоценности или бижутерию. Не делайте днем яркий макияж. Помада ярко-красного цвета редко кому идет и вдобавок придает лицу агрессивное, вызывающее выражение,

а вот естественные тона выглядят стильно и интеллигентно. Немного румян, блеска для губ и легких теней на веках не помешает.

4. Самая приемлемая обувь – туфли на среднем каблуке. Не носите чулки «в сеточку» – они выглядят вульгарно, так же как сапоги-ботфорты до середины бедра. Беспроигрышный вариант – прозрачные колготки. Босоножки и сандалии летом надевайте только на босую ногу, а не на носок или чулок. Совершенно недопустимы подследники. Находясь в обществе, никогда не снимайте туфли, даже если они вам сильно жмут.

5. Не делайте ежедневно укладку в парикмахерской, используя лак: волосы должны выглядеть ухоженными и лежать естественно. Не пользуйтесь шиньонами и париками.

6. Не жуйте на людях «резинку». Орудующая челюстями женщина выглядит отталкивающе.

Знаете ли вы...

- Первое впечатление надолго остается в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Хорошие манеры – это прежде всего безупречный вкус. Чтобы вас не

упрекнули в отсутствии хороших манер, следуйте рекомендациям специалистов для женщин относительно того, как нужно одеваться и вести себя в обществе.



Урок 7. Украшения и аксессуары

1. Отправляясь на работу, надевайте только часы. Допустима неброская бижутерия, но не настоящие драгоценности.

2. Настоящие драгоценности уместны на свадьбе и прочих торжествах. Но в любом случае надо соблюдать чувство меры. Пальцы, унизанные кольцами, и запястья, увенчанные браслетами, говорят о дурном вкусе. Вы будете выглядеть вполне элегантно, если наденете одно кольцо и браслет. А вот если вы наденете серьги и золотое кольцо, получится перебор.

3. Если вы идете в кафе, на свидание или на дружескую встречу, надевайте какое-нибудь одно украшение – либо серьги, либо кольцо, либо кулон.

4. Приглашая к себе подруг или идя в гости, не надевайте дорогие украшения, чтобы не поставить в неловкое положение тех, кто не может себе позволить такую роскошь.

5. Не надевайте ни драгоценностей, ни бижутерии на пляж или на прогулку.

6. Правильно сочетайте аксессуары, чтобы вас не упрекнули в отсутствии вкуса. Хотя современная мода и допускает сочетание красной сумки и зеленых сапог, не забывайте о чувстве меры.

7. Подбирая сумку, помните, что в ресторан или в театр не ходят с хозяйственным баулом – достаточно миниатюрной сумочки, для светских раутов подойдут бархатные или шелковые ридикюли, а вот офисная сумка должна быть достаточно вместительной.

8. Обувь для театра или светского раута обязательно должна быть вечерней и на высоких каблуках, а колготки тонкие и телесного цвета. Для похода в ресторан подойдут офисные черные кожаные туфли, замша для ресторана не годится.

Знаете ли вы...

- Испокон веков правила поведения в обществе точно предписывали, где и когда можно было носить драгоценности. Некоторые из этих правил актуальны и

сегодня. Умело и со вкусом подобранные аксессуары и украшения подчеркнут вашу индивидуальность, а неумелое их сочетание, неуместность и избыточность сделают вас предметом насмешек.



Урок 8. Одежда делового человека

1. Не стоит всегда следовать за модой.

Костюм должен быть удобным и не стеснять движений. Лучше выглядеть элегантно, нежели супермодным. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном. Светлые костюмы носите днем, темные – вечером. В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. Расстегнуть пуговицы можно во время ужина или сидя в кресле театра, но, поднимаясь, необходимо застегнуть верхнюю пуговицу.

2. Рубашка, надеваемая с костюмом, должна быть светлой, однотонной и иметь длинные рукава, чтобы манжеты были видны на 1,5–2 см.

3. Никогда не надевайте одновременно с костюмом спортивную обувь и откажитесь от сумки спортивного типа. Желательно иметь дипломат, портфель или папку. Туфли должны быть черными или в тон костюму.

4. Деловой костюм без галстука не носят. Этот аксессуар должен быть не слишком ярким и без броских узоров, его ширина должна быть соразмерна ширине лацканов пиджака. Подбирайте тон галстука светлее костюма и темнее сорочки. В завязанном состоянии галстук должен достигать пряжки ремня. Не допускайте, чтобы его затяжной конец был на виду.

5. Галстук-бабочка, предназначенный для официальных торжеств, надевают только к темным костюмам.

6. Цвет носков должен быть в тон брюк и галстука.

7. Имейте при себе два носовых платка: «рабочий» – в кармане брюк и абсолютно чистый и выглаженный – во внутреннем кармане пиджака.

Знаете ли вы...

- Пренебрегать своим внешним видом – непростительная ошибка. Аккуратность в одежде часто ассоциируется с организованностью в работе, умением ценить свое и чужое время. К примеру, костюм –

визитная карточка делового человека. Поэтому, если вы хотите выглядеть достойно и произвести благоприятное впечатление на партнеров по бизнесу, соблюдайте так называемый дресс-код.



Урок 9. Корпоративная этика

1. Относитесь к другим людям так, как бы вы хотели, чтобы они относились к вам.

2. Будьте тактичны и обходительны, вне зависимости от того, мужчина вы или женщина. Если вам приходится отказывать клиенту, всегда объясняйте причину отказа, сказав, например: «Это нанесет ущерб нашей компании» или «Такое решение противоречит политике нашей компании».

3. Не основывайтесь исключительно на своем мнении и всегда учитывайте пожелания клиента. К любому партнеру, независимо от размера компании, которую он представляет, относитесь с равной учтивостью, уважением и вниманием.

4. Деловое отношение должно быть одинаковым как к мужчине, так и к женщине. В бизнесе нет разделения по половому признаку.

5. Говорите и пишите деловым языком, лаконично, ясно и грамотно. Если вам задан вопрос, ответ на который вы не знаете, признайтесь в этом и скажите: «Как только я уточню все детали, сразу же отправлю вам информацию по электронной почте».

6. Не рассказывайте никому о стратегии вашей компании и старайтесь не делиться с сослуживцами подробностями своей личной жизни.

7. Одевайтесь соответствующе программе рабочего дня. Не опаздывайте на деловые встречи. Делайте все вовремя. Каждая задача, поставленная перед вами начальством, должна быть выполнена в срок, иначе вы можете потерять выгодный контракт или утратить доверие партнеров.

Знаете ли вы...

- От умения следовать этим правилам зависит не только мнение, которое складывается о вас у руководства и сослуживцев, но и отношение важных клиен-

тов, а значит, и ваш карьерный рост. В данной области взаимоотношений существует много тонкостей, но основные принципы общие для всех.



Урок 10. Отношения в коллективе

1. Мужчины должны всегда соблюдать правила этикета по отношению к коллегам-женщинам.
2. Женщинам на работе не следует злоупотреблять преимуществом прекрасного пола. Дамы, пытающиеся уладить служебные конфликты с помощью слез, выглядят жалко.
3. Как можно меньше и реже ведите частные беседы по служебному телефону, а если вам позвонят, говорите тихо и лаконично: ваши близкие должны понимать, что на рабочем месте долгие личные беседы недопустимы. Не обсуждайте чужие семейные неурядицы, источники дохода, семейное положение сослуживцев, не делайте замечаний по поводу внешнего вида – это бестактно.
4. Выступая на совещаниях, ораторы не должны отнимать у других много времени, надо говорить только по существу. Не следует во время совещания украдкой зевать или сосать конфеты и жевать «резинку». Мужчины снимают пиджаки только в том случае, если так поступает председательствующий. Можно обменяться несколькими словами с сидящим рядом товарищем, но не следует вести продолжительные беседы.

5. Если вы руководитель, не забывайте, придя на работу, поприветствовать своих коллег, дайте им понять, что они могут рассчитывать на вашу помощь и поддержку. Обращайтесь к подчиненным на «вы», чтобы поддерживать нормальные служебные отношения. Научитесь терпеливо слушать других, не допускайте в их адрес осуждающих реплик, поощряйте активность и инициативы сотрудников.

6. Всегда сохраняйте самообладание и будьте вежливы, давая поручения подчиненным. Помните, что просьба воспринимается лучше, чем приказ. Будьте внимательны, замечайте каждый их успех в работе и поощряйте за это. Разговаривая с сотрудником, не отвлекайтесь без конца на телефонные переговоры, не барабаньте пальцами по столу, не перебирайте бумаги. Если беседа слишком затягивается, встаньте из-за стола.

7. При выборе формы наказания за провинность учитывайте возраст, пол, темперамент и заслуги сотрудника. Не злоупотребляйте критикой, не унижайте достоинство подчиненного придираками и будьте самокритичны – это только укрепит ваш авторитет.

Знаете ли Вы...

- Этика производственных отношений – это правила, приемы и традиции, кото-

рых следует придерживаться, встречаясь ежедневно с коллегами на работе и проводя вместе немало времени.



Урок 11. Безупречные манеры

1. Движения не должны быть резкими и быстрыми. Походка не должна быть вялой, но не стоит и размахивать руками, делать широкие шаги. Наилучший вариант – размеренные движения и прямая осанка.

2. Сидя на стуле, не раскачивайтесь и не садитесь на край. Не ерзайте на стуле и не покачивайте ногой – это может восприниматься как нежелание продолжать разговор. Садиться и вставать следует бесшумно. Стул не двигают по полу, а перемещают, взявшись за спинку.

3. Беседуя, лучше сидеть прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Наиболее приемлемая для деловой женщины поза: колени и ступни вместе, голова немного склонена набок – это создает впечатление, что человек внимательно слушает. Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво – это может означать скуку или усталость.

4. Скрещивание рук на груди в принципе допустимо, но это может восприниматься собеседником как недовольство, а поднятые плечи или втянутая голова означают напряженность и замкнутость.

5. Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным и тактичным, чем среди людей вашего возраста.

6. Садясь в машину, – это прежде всего касается женщин, – помните, что сначала нужно опуститься на сиденье, а затем втянуть ноги. Выходя из машины, сначала вытяните ноги и только после этого вставайте.

Знаете ли вы...

- Умение правильно держаться – такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как и опрятная одежда, вежливое обращение, тактичность. Манера поведения может как подчеркивать

достоинства человека, так и сводить на нет проявление самых лучших личных качеств. Помните, что жесты и движения являются частью имиджа делового человека.



Урок 12. Телефонный этикет

1. Не начинайте разговор с вопроса «Это кто?». Обязательно представляйтесь. Будьте вежливы и корректны, не забывайте употреблять такие слова, как «спасибо», «пожалуйста», «благодарю» и т. д. Не обращайтесь к незнакомому человеку на «ты» или используя слова «девушка», «мужчина» и т. д. В этом случае предпочтительнее безличное обращение.

2. Позвонив кому-либо, вначале поинтересуйтесь, может ли он в данный момент с вами разговаривать.

3. Никогда не осведомляйтесь у человека, который звонит какому-то члену вашей семьи: «Кто его спрашивает?». Если тот, кому звонят, отсутствует, лучше спросите: «Что ему передать?»

4. Во время разговора следите за своей интонацией: она должна быть приветливой, ровной, доброжелательной и уверенной. Выговаривайте слова четко и внятно, с хорошей дикцией.

5. Не перебивайте собеседника, если на то нет веских причин.

6. Телефонный разговор должен быть кратким. Вопросы, для решения которых требуется более продолжительное время, лучше решать при встрече.

7. Если вам звонят близкие во время обсуждения производственных вопросов, попросите их перезвонить позднее.

8. В случае если вам необходимо прервать разговор, не оставляйте человека «висеть» на линии, лучше перезвоните ему позднее.

9. Если разговор носит служебный характер, лучше ограничиться рамками рабочего дня и не звонить должностному лицу домой.

10. Помните, при разговоре с потенциальными клиентами или партнерами порой достаточно одного слова, чтобы отношение к вашей компании изменилось не в лучшую сторону.

Знаете ли вы...

- Современную жизнь невозможно представить без телефона. С его помощью можно быстро решить большинство

вопросов без дополнительных затрат. Чтобы общение по телефону было более эффективным и приятным, существуют правила телефонного этикета.



Урок 13. Поездки за границу

1. Отправляясь за границу, познакомьтесь, хотя бы в общих чертах, с обычаями и характерными особенностями государства, которое вы собираетесь посетить.

2. Не зная традиций и обычаев, вы рискуете нечаянно обидеть представителя другой страны или попасть в неловкую ситуацию. То, что вам кажется странным, может быть привычным для данного социума, а свойственное вашим соотечественникам может оказаться неприемлемым для иностранцев.

3. По манерам и внешнему виду человека судят о его родине, а потому необходимо быть предельно деликат-

ным и вежливым. Не пытайтесь с ходу судить о жителях другой страны, не спешите с выводами.

4. Не забывайте, что вы гость в чужой стране, поэтому ведите себя соответственно, уважайте хозяев и достойно представляйте свое государство.

5. Помните, что элементарные правила вежливости, такие как такт, предупредительность, сердечность, улыбка, ценятся в любой стране.

Знаете ли вы...

- Международный этикет – весьма сложное сочетание разнообразных традиций. Переговоры, деловые контакты и иное общение с представителями других госу-

дарств требуют не только владения иностранными языками, но и умения вести себя достойно и тактично. Для этого необходимо иметь представление об особенностях национальных традиций.

