**Что такое деловой этикет и зачем он нужен**

Средняя оценка: **3.9**

Количество голосов: **45**

Что такое деловой этикет?

Этикет - слово французского происхождения, появившееся в XVII-XVIII веках. Минуло три столетия, но необходимость правил поведения в обществе и их соблюдения осталась актуальной.

Естественно, правила этикета не оставались неизменными и постоянно трансформировались параллельно с развитием общества, обрастая территориальными и профессиональными особенностями.

Деловой этикет в настоящее время это внешний вид и правила коммуникации с партнёрами, инвесторами, сотрудниками, контрагентами и клиентами. Причём коммуникации не только при личной встрече или в коллективе, но и в виде телефонных разговоров.

Благодаря интернету сформировалось ещё и такое понятие, как сетевой этикет - общение в мессенджерах, соцсетях и по электронной почте.

Зачем нужен деловой этикет

Знание и соблюдение правил делового этикета выгодно выделяет человека из общей массы благодаря тому, что он:

* Выглядит более воспитанным и образованным;
* Демонстрирует свой профессионализм в деловой среде;
* Экономит себе и другим людям ценное время;
* Упрощает взаимодействие с другими людьми.

**Деловой этикет: основные правила**

**1. Дресс-код**

Часто явиться на серьёзную встречу без делового костюма равносильно признанию в отсутствии профессионализма и договороспособности. Это может вызвать сомнения и подозрения.

**Во избежание неприятных ситуаций используйте следующие правила:**

* Одежда для мужчин - деловой костюм черного, тёмного-синего и угольно-серого цвета.
* В редких случаях это может быть стиль Casual (джинсы, пиджак, плюс рубашка или поло.
* Идеально, когда одежда сшита на заказ по индивидуальным меркам
* Одежда для женщин - деловой костюм чёрного, серого, коричневого цвета.
* В редких случаях вместо брюк может быть юбка-карандаш.
* Из украшений для мужчин используются часы и запонки;
* Для женщин из украшений приемлемы цепочки, серьги и кольца, но не более двух предметов одновременно.
* Лицо мужчины должно быть либо гладко выбрито, либо допустимы аккуратные стильные борода и усы.
* Для женщин важен аккуратный однотонный маникюр строгих цветов или натуральные ногти.
* Макияж из палитры спокойных, нейтральных цветов.
* Обувь обязательно должна быть чистой, даже если до офиса или деловой встречи пришлось добираться пешком по грязным улицам. В этом помогает миниатюрная губка или автоматы для чистки обуви, расположенные в фойе.
* Пирсинг и татуировки не должны быть видны.

**Категорически запрещено:**

* Женщинам - надевать мини-юбки, платья и блузки с глубоким декольте.
* Мужчинам - надевать костюм или сорочку ярких, броских цветов - красный, жёлтый, оранжевый, салатовый.

Дресс-код необходимо соблюдать настолько строго, насколько серьёзен уровень деловой встречи и ответственность за её результаты.

**2. Позы, жесты и мимика - этикет делового общения**

Немаловажным фактором делового внешнего вида являются позы, мимика и жесты. Ещё в прошлом веке ученые установили, что около 20% информации при личном общении люди воспринимают из слов, а около 80% - невербально.

Именно поэтому важно наблюдать себя со стороны. Это поможет избежать неприятных ситуаций. Первое время можно тренироваться перед зеркалом. Для этого необходимо одеться в деловой костюм и посмотреть на себя со стороны. Особое внимание стоит обратить на следующие аспекты:

* Положение головы;
* Осанка;
* Где находятся руки, когда вы стоите, и как выглядят жесты при разговоре или публичном выступлении;
* Положение ног и стоп;
* Насколько плавны и уверенны движения.

Ещё лучше записать себя на видеокамеру. Видео даст даже более точное представление, чем зеркало. Если самостоятельно не получается скорректировать то, что не нравится, можно записаться на специальные курсы или посмотреть обучающее видео. Также полезную практическую информацию можно найти в книгах Аллана Пиза.

**Рекомендации по жестам и мимике:**

* Голову держите ровно;
* Наклоняйте её слегка вперёд во время рукопожатия;
* Используйте активное слушание - слегка кивайте, когда собеседники говорит;
* Спину держите ровно, лопатки сведите назад и опустите плечи;
* Руки держите перед собой и слегка дополняйте жестами слова;
* Ноги желательно ставить на ширине плеч для устойчивой опоры, стопы поворачивать в сторону собеседника;
* Все движения совершайте плавно и уверенно, не суетитесь;
* Сохраняйте спокойное выражение лица, в меру улыбаясь своему собеседнику;
* Смотрите в глаза, но не пристально, потому что пристальный взгляд выражает либо флирт между мужчиной и женщиной, либо агрессию между однополыми собеседниками.

Отдельно стоит остановиться на рукопожатии. В деловом мире это единственное допустимое прикосновение к другому человеку. Никакие объятия, похлопывания по плечу и поглаживания за локоть неприемлемы. Рукопожатие должно быть таким, чтобы не сдавливать чрезмерно руку другого человека, но и чтобы ваша рука не была совершенно расслабленной.

Допустимы одно или два покачивающих движения по вертикали. Недопустимо трясти руку человека. Нежелательно использовать рукопожатие одновременно двумя руками, это перебор. Если ладони вспотели или вы только что зашли в помещение с улицы, где руки замёрзли, то лучше постараться сделать их сухими и тёплыми.

**Жесты, которых следует избегать:**

* Пожимание плечами создаёт впечатление неуверенности в своих словах;
* Потирание шеи, носа, щёк, подбородка выдаёт волнение и может свидетельствовать о лжи;
* Скрещенные руки на груди — закрытая поза, нежелание слушать собеседника;
* Рука на локте часто соответствует состояниям страха и дискомфорта;
* Подпирание головы рукой выдает скуку.

**3. Рабочее место**

Порядок на рабочем месте помогает концентрироваться, экономит массу времени, существенно повышает эффективность и может многое сказать окружающим о личности его владельца.

* Уберите со стола всё, что не относится к работе — кружки, салфетки, ключи, журналы, сувениры.
* Все бумаги распределите по стопкам или в специальную этажерку с секциями.
* Старайтесь каждый ящик в столе использовать для одного типа вещей.
* Не загромождайте рабочее место кучей семейных фотографий и статуэток. Достаточно оставить что-то одно.

**4. Звонки**

Достаточно большая часть коммуникаций между людьми происходит посредством звонков по телефону или в мессенджерах. Как уже было сказано выше, люди около 20% информации получают из сказанных слов. При разговоре по телефону собеседники не видят друг друга и поэтому при данном формате диалога особенно важно, что именно говорится.

Телефонный разговор с клиентом - один из этапов воронки продаж. Речевая аналитика Calltouch Predict анализирует разговор без участия человека и предоставляет все данные для выявления неэффективных звонков. Контролируйте работу сотрудников отдела продаж и поддержки и следите, следуют ли они скрипту продаж - технология предоставляет расшифровку записей разговора.

**Основные рекомендации:**

* Перед звонком крайне желательно собрать информацию о человеке, с которым предстоит говорить.
* Если после 5-го гудка нет ответа, то следует положить трубку, а не ждать до тех пор, пока исходящий вызов не прекратится сам по себе. Само собой, не стоит сразу же перезванивать. Человек, скорее всего, увидит пропущенный вызов и свяжется сам. Допустимо перезвонить через адекватный интервал времени на случай, если человек не увидел пропущенный вызов.
* Если линия занята, лучше сразу сбросить вызов, так как длительные гудки по второй линии могут раздражать и мешать человеку говорить по основной. Он так же увидит пропущенный вызов.
* Запомнить базовую схему звонка. Поприветствовать, представиться, назвать компанию, узнать, удобно ли собеседнику сейчас говорить, кратко озвучить цель звонка, обсудить суть, поблагодарить за уделённое время, попрощаться.
* Если разговоры проводятся по скриптам, следует разместить их на видном месте и следовать инструкции
* Звонок не должен превышать 5 минут, за исключением заранее запланированных и согласованных продолжительных телефонных переговоров.
* Во время разговора по телефону желательно улыбаться, это меняет дикцию, собеседник чувствует позитивный настрой и становится более расположенным к общению.
* Во время телефонного разговора люди не видят друг друга, поэтому следует использовать активное слушание, чтобы собеседник понимал, что вы его внимательно слушаете.
* Местное время с 9:00 до 21:00 часового пояса собеседника является приемлемым для совершения деловых звонков.
* Когда звонят вам, лучше всего брать трубку после 2-3 гудков. Не стоит заставлять долго ждать звонящего, но и хватать мгновенно трубку тоже, потому что человек может растеряться, не успев собраться с мыслями.
* Если вам позвонили в неудобное время и вы обещали сами перезвонить, то обязательно запишите себе эту задачу, поставьте автоматическое напоминание и позвоните в соответствии с договорённостью.
* В процессе разговора не стоит заниматься посторонними делами. Не думайте, что собеседник на другой стороне не слышит странных звуков.
* Если необходимо включить громкую связь - например, чтобы к разговору присоединился другой собеседник, или записать разговор на диктофон, обязательно надлежит спросить разрешения.
* Аналогично - если необходимо поставить звонок на удержание. Ни в коем случае не заставляйте ждать больше одной минуты. Если не уверены, что уложитесь, лучше договориться о повторном звонке после уточнения всех вопросов.
* Ведите разговор в тихом месте, чтобы не пришлось перекрикивать пролетающий самолет или слишком шумного коллегу.
* Всегда держите под рукой лист бумаги, ручку или карандаш. Так вы покажете себя профессионалом, тщательно подготовившимся к телефонному звонку. При необходимости что-то записать вы не будете тратить время.
* Если связь внезапно оборвалась, постарайтесь сразу перезвонить. Даже если до этого первым позвонил ваш собеседник.
* После разговора можно отправить сообщение с кратким содержанием, подытожить, зафиксировать договоренности и дальнейшие шаги.

**5. Деловая переписка**

Как и в случае со звонками, общение в мессенджерах, соцсетях и по электронной почте тоже имеет свою структуру и правила.

**Основные рекомендации:**

* Письмо в электронной почте должно иметь шапку с обязательным указанием названия компании, должности отправителя и контактных данных для обратной связи.
* Ответ на электронное письмо должен последовать максимум через 2 дня после его получения.
* Обращаться к собеседнику необходимо на «вы».
* Следует избегать в письмах панибратства, жаргонизмов, смайлов и специфических терминов, непонятных вашему собеседнику. Лучше всего писать на языке того, кому будет отправлено письмо.
* Обязательно указывайте тему письма, релевантную его содержанию. Сообщения без темы гораздо сложнее найти, и открывают их значительно реже.
* В одном письме желательно обсуждать только одну тему. Если необходимо затронуть ряд вопросов, то лучше это сделать при помощи нумерованного списка. Его использование поможет не запутаться в дальнейшем.
* При построении предложений не используйте формулировки, которые можно трактовать двояко. Существует вероятность того, что собеседник интерпретирует совсем не тот вариант, который вы на самом деле имели в виду.
* Не нужно писать чрезмерно большие письма. Их вряд ли дочитают до конца. Лучше быть лаконичным.
* Не пишите сплошным массивом, используйте форматирование. Всегда делите предложения на абзацы по 5-7 строк для улучшения читабельности. Используйте нумерованные и маркированные списки.
* Для упрощения восприятия текста используйте списки и заголовки, выделяйте самое важное жирным шрифтом.
* Ни в коем случае не отправляйте в письме конфиденциальную информацию. Она может стать публичной, а это сопряжено с репутационными рисками.
* Если не можете оперативно ответить на сообщение, обязательно предупредите об этом отправителя.
* Всегда обращайтесь к человеку по имени или имени и отчеству в зависимости от его возраста, статуса и занимаемой должности.
* Избегайте ошибок в тексте. Для компетентного специалиста это недопустимо.
* В соцсетях и мессенджерах обращайтесь к собеседнику по имени, как бы он ни был записан в контактах.
* Не перегружайте текст смайлами.
* Самое важное выделяйте, но не заглавными буквами. Это будет восприниматься как крик, а отправитель сообщения как неуравновешенный человек.
* Не допускайте того, чтобы важная информация из переписки стала доступна третьим лицам без обоюдного согласия сторон переписки.
* При общении в соцсетях ведите себя так же, как и при вышеперечисленных методах деловых коммуникаций.

**6. Общение с коллегами**

В этом блоке рассмотрим не только общение с людьми одного уровня с вами, но и как коммуницировать с подчиненными и начальниками

**Основные правила:**

* Не рассказывайте коллегам, не имеющим соответствующего допуска, секреты и коммерческие тайны. Впоследствии кто-то из них может стать сотрудником или инсайдером конкурентов, использующих полученную информацию против вас и компании.
* Избегайте сплетен. Сегодня обсуждаете вы - завтра обсуждают вас, и чаще всего в неприглядном свете.
* Не повышайте голос, и не используйте ругательства в отношении подчинённых. Спокойный голос руководителя всегда производит больший эффект на сотрудников, чем истерика и ненормативная лексика.
* Подчинённый имеет полное право высказать своё мнение относительно вашего указания, если действительно видит, как его можно существенно улучшить.
* Контролируйте ход выполнения задач своими подчинёнными, получайте от них обратную связь на каждом этапе работ.
* Отдавайте чёткие указания, без двояких трактовок.
* Хвалить желательно публично, а давать обратную связь, касаемого того, что сотрудник что-то сделал неправильно или некачественно, наедине.
* Если заметили явную ошибку руководителя, тактично сообщите ему об этом. Это будет только на пользу компании.
* Находясь в коллективе, не обсуждайте личные моменты так, чтобы это все слышали. Это мешает работать другим.
* Если у новичка в коллективе что-то не получается, предложите ему свою помощь. Здоровый климат в команде - это основа любой процветающей компании.
* Избегайте служебных романов, войн между отделами, подковёрной борьбы и теневых игр.

**7. Переговоры**

**Основные рекомендации:**

* Чтобы всё прошло на высшем уровне, нужна тщательная подготовка. Заранее определите план переговоров и их цели. Определите и согласуйте удобное время и место для обеих сторон. Приглашение на переговоры высылается минимум за 2 недели. Оптимальное время для начала переговоров - около десяти часов утра.
* В самом начале возьмите инициативу и создайте спокойную, рабочую атмосферу. Всех участников переговоров необходимо представить. Спорить со своей стороной при всех не стоит - лучше все варианты обсуждать заранее, либо брать тайм-аут для совещания. По мере продвижения переговоров отмечайте пройденные этапы. Фиксируйте и анализируйте все результаты встречи.
* Если делегация прибывает из другого города или страны, продумайте трансфер в гостиницу из аэропорта или вокзала. При приёме делегаций из стран с другой культурой необходимо уделить особое внимание дресс-коду, питанию гостей и особенностям их национального делового этикета. Если встреча затягивается, позаботьтесь о перерыве на кофе-брейк или полноценный обед.

**Правила деловых встреч:**

* Никогда не опаздывайте. Лучше приходить заранее.
* Если понимаете, что опаздываете, обязательно предупредите других участников встречи.
* Выбирайте место, максимально отвечающее деловой обстановке.
* В начале встречи задайте несколько нейтральных вопросов для установления контакта, а уже потом переходите непосредственно к обсуждению дел.
* Если видите что собеседник волнуется и его речь звучит сбивчиво, то сначала успокойте его, а уже затем продолжайте разговор в более конструктивном ключе.
* Не перебивайте говорящего, не договаривайте за него слова и фразы.
* На время разговора поставьте телефон на беззвучный режим, а лучше вообще уберите из поля зрения. Это покажет ваше уважение к собеседнику.
* Дополнительные рекомендации
* Выполняйте работу в срок. С обязательными и ответственными людьми охотнее работают поставщики и клиенты.
* В любой ситуации сохраняйте спокойствие и уважительное отношение к другому человеку. Даже если вы в корне не согласны с его взглядами на ситуацию.