**ПЛАН**

1. Основные правила поведения на работе.
2. Деловые встречи.
3. Этикет деловой одежды.
4. Жесты.
5. Деловые подарки.
6. Список литературы.

**ВВЕДЕНИЕ**

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения. Если, нарушая те или иные нормы поведения, в быту и в обществе вы рискуете главным образом своей репутацией воспитанного человека, то в бизнесе такие ошибки могут стоить больших денег и карьеры. Великий мастер и учитель в сфере деловых отношений Дейл Карнеги утверждал, что успех человека в финансовых делах на пятнадцать процентов зависит от его профессиональных знаний и на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми. В самом деле, любой бизнес – это скоординированные действия множества людей, и эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать отношения друг с другом.

Общеизвестно, что движущей силой экономики являются потребности общества и производства и конкуренция. Эти факторы обуславливают непрерывную перестройку национальных экономик и мировой экономики в целом, сопровождающуюся исчезновением отдельных фирм и даже отраслей и возникновением других. При этом судьба отдельного работника в таких сложных условиях зависит не только от фатальности рока и воли начальства, но и от соответствия его качеств и потенций стоящим перед фирмой задачам. Мало быть способным к выполнению своей миссии – надо уметь сыграть эту роль перед другими, чтобы и они в вас поверили. Короче говоря, вы должны быть в состоянии вести себя так, чтобы у нужных людей сложилось о вас благоприятное мнение.

Таким образом, умение вести себя должным образом, т.е. соблюдение этикета, стало ныне одним из важнейших условий и способов вырваться в перёд и сохранить лидерство в бизнесе. Иными словами, твёрдо усвойте, что соблюдение делового этикета – один из элементов вашей профессиональной стратегии.

Мало просто быть вежливым и воспитанным человеком. Нужны конкретные знания тонкостей этой области человеческих взаимоотношений. А их великое множество: как и когда сказать нужное слово или промолчать, сделать соответствующий событию подарок, как составить полезный для дела круг общения, умение организовать деловую трапезу и вести себя на ней и т.д. и т.п. – и все с тем прицелом, чтобы эти контакты и поступки благоприятно отражались на делах фирмы и ваших собственных.

Правила этикета могут разниться в отдельных фирмах и отраслях производства. Вы обязаны знать эти особенности в каждом конкретном случае. Кроме того, глобальность экономических связей обязывает людей знать правила хорошего тона других стран. Нарушение этих правил приводит к разрыву деловых связей и оборачивается потерей рынков сбыта.

**ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА РАБОТЕ**

*Как к кому следует обращаться.*

В каждой фирме существует свой собственный «табель о рангах». Есть сотрудники, которых называют по имени, к другим обращаются только по имени отчеству. Вновь принятые на работу должны внимательно присматриваться к манере общения сослуживцев друг с другом и следовать их примеру.

Если вы входите в число ответственных сотрудников, к которым обращаются по имени отчеству, но сами, беседуя с боссом с глазу на глаз, зовёте его по имени, в присутствии других служащих вам следует его называть по имени отчеству. Когда вы занимаете более скромную должность, вам лучше повременить, пока коллега, представленный вам, не попросит называть его по имени.

Вне зависимости от того, насколько официален характер взаимоотношений между сотрудниками того или иного учреждения, у каждого из них есть имя. Никого, даже свою секретаршу, в разговоре с кем бы то ни было не стоит называть «моя девочка».

*Просьбы о помощи.*

Независимо от того, много находится у вас в подчинении людей или никого, иногда возникают такие ситуации, в которых вы не можете обойтись без помощи других. Эти «другие» могут быть вашими подчинёнными или просто сослуживцами. Какой бы пост вы ни занимали, никогда ни к кому не следует обращаться с просьбой, звучащей как приказ или требование. Вам помогут с большей охотой, если вы сдобрите свою просьбу изрядной порцией «спасибо» и «пожалуйста».

*Указания руководителя.*

Часть дня каждый ответственный сотрудник всегда работает вместе с секретаршей: с её помощью он разбирает почту, диктует ей письма, обсуждает порядок поведения назначенных встреч и т.п. В рутине повседневности легко забываются самые приятные стороны человеческого общения, которые призваны сделать такие встречи более радостными но, несмотря на это, совершенно недопустимо кричать: «Лена! Пойдите сюда!» или заниматься выполнением обязанностей без тени улыбки, с мрачным выражением лица. Если же вы обратитесь к секретарше, скажем, так: «Лена, когда вы закончите составлять это письмо, будьте добры, зайдите ко мне в кабинет, я должен вам кое-что продиктовать», - в этом обращении прозвучит не только признание того факта, что в данный момент Лена занята делом, одновременно вы превратите свой приказ в просьбу.

Когда на совещании руководителей проектов вы скажете: «Джим, проект Крауса требует некоторой доработки. Вы не могли бы в ближайшие пару дней включить его в свой рабочий график?» тем самым вы признаёте важность рабочего графика Джима, а также – как и в предыдущем примере – обратитесь к нему с просьбой, а не отдадите жёсткий приказ.

Заостряя внимание, на слове «вы», а не на слове «я», руководитель тем самым как бы даёт понять и Лене, и Джиму, и остальным своим сотрудникам, что каждый из них причастен к общему делу, которому все они служат. Если же вы скажете: «Я хочу, чтобы вы пришли…» или: «Мне надо, чтобы вы доработали проект Крауса», сам тон вашей просьбы будет совсем иным.

*Отношения с коллегами.*

В некоторых случаях обратиться к сослуживцам с просьбой о помощи бывает непросто. Никто не любит лентяев и бездельников, которые на каждом углу болтают отом, что говорят на работе, а на самом деле не могут довести до конца ни одно задание и постоянно докучают своими вопросами окружающим. Вместе с тем, каждый будет считать своим долгом протянуть руку помощи тому, кто всегда охотно делится опытом и знаниями с другими.

*Отношения между мужчинами и женщинами на службе*

- Если исходить из идеи равенства мужчин и женщин и руководствоваться требованиями обычной вежливости, вопрос о том, как представителям противоположных полов строить отношения на работе, отпадает сам собой.

* Дверь открывает тот, кто ближе к ней стоит.
* В лифт первым входит или выходит из него человек, находящийся ближе к двери.
* Прикурить другому даёт тот, у кого под рукой зажигалка.
* И мужчины, и женщины поднимаются со стула, чтобы поприветствовать клиента или посетителя вне зависимости от его пола.
* И мужчины, и женщины обмениваются рукопожатиями; на службе нет правил, предписывающих, кто первым должен подавать другому руку.
* Независимо от того, кто кого приглашает на ленч, платит приглашающий.
* Если все сотрудники, находящиеся в кабинете, пользуются общей кофеваркой, и мужчины, и женщины по очереди варят кофе и моют кофеварку. Представление о то, что прерогатива готовить кофе является исключительно женским делом, - один из самых типичных предрассудков, и ведением «домашнего хозяйства» на работе женщины занимаются наравне с мужчинами.
* Услуги личного характера, такие, как адресованная секретарше просьба отнести одежду в химчистку или купить подарок для жены начальника, не являются частью служебных обязанностей, если только их выполнение не оговорено специально при найме на работу. Если кто-то действительно очень нуждается в подобной услуге, то и его просьба выполнить это поручение должна носить личный характер.
* Ни мужчинам, ни женщинам на работе не следует называть сотрудников уменьшительно-ласкательными именами и прозвищами.
* Даже когда вы хотели бы вести себя на работе так же, как в нерабочей обстановке, не позволяйте себе этого. Не забывайте, что деловой ленч – это не приглашение на свидание. Женщина не должна ждать, пока мужчина галантно подвинет ей стул, чтобы помочь сесть, а мужчине не следует считать себя обязанным сделать это. Она вполне сможет сама о себе позаботится, как и её спутник.

*Питание.*

Если на службе разрешено питаться на рабочем месте, необходимо следовать обычным правилам соблюдения чистоты. Не оставляйте повсюду грязных чашек и тарелок. После еды сотрите со стола крошки и мокрые пятна от расплескавшихся напитков. Зрелище того, как люди едят, особого удовольствия присутствующим не доставляет. Как только закончите есть, выбросьте остатки пищи, если возможно, в стоящий особняком закрытый мусорный бачок, а не в корзину для мусора, находящуюся рядом с вашим столом или столом вашего коллеги.

*Пунктуальность.*

Вовремя приходите на работу; не опаздывайте на совещания; сдавайте докладные записки в установленные сроки; не поглядывайте постоянно на часы в ожидании конца рабочего дня. Если вы никак не можете уложиться в названные сроки, скажите об этом начальнику тогда, когда он будет давать вам поручение, убедительно аргументировав при этом свою позицию.

*Грамотность.*

Ответственные сотрудники корпораций часто выражают озабоченность в связи с тем, что многие их подчинённые недостаточно грамотны, - допускают пунктуационные и орфографические ошибки, неверно пишут имена, не могут правильно разбить текст на предложения и абзацы. Коль скоро вам не хватает знаний, пройдите повторный курс обучения или курсы повышения квалификации. Если же вы просто безответственно подходите к делу, задумайтесь над тем, какой вред работе может нанести каждая ваша ошибка, и постарайтесь относиться к выполнению своих обязанностей более добросовестно.

*Не тратьте времени даром.*

Не зависимо от того, насколько вы сами прилежны и старательны, нередко бывает так, что сослуживцы используют общение с вами в качестве предлога для оправдания даром потраченного времени – как их собственного, так и вашего. Подчас они находят тысячи способов оторвать вас от дела, но вам при этом далеко не всегда стоит уделять им внимание. В большинстве случаев следует вежливо избавиться от их назойливости.

Если вам звонит по телефону какой-нибудь любитель поболтать, уловив суть его сообщения, можете прервать поток красноречия этого человека такими, например, словами: «Я поняла вашу просьбу и вышлю вам соответствующие формуляры. Благодарю вас за звонок, а теперь, к сожалению, мне надо идти».

В том случае, когда вы уже обо всём договорились с посетителем, а он и не думает уходить, поднимитесь со стула и скажите ему: «Мне очень жаль, но сейчас я вынужден вернуться к неотложным делам».

Если кто-то спросил вас: «У тебя есть свободная минутка?», а у вас совершенно нет времени, или вы по опыту знаете, что эта «минутка» растянется на целый час, позиция ваша должна быть непреклонной. «Минутка у меня есть, - следует сказать вам, - но если ты за неё не уложишься, нам лучше поговорить в другой раз».

*Предусмотрительность.*

Старайтесь думать об окружающих вас сотрудниках. На работе, как и в семье, постоянное общение сближает людей. Вы можете улучшить отношения в своём рабочем коллективе, обращая внимание на потребности окружающих и избегая таких действий, которые их раздражают. Букетик цветов в день рождения, дружеская услуга, спокойное поведение, не отвлекающее других от дела, - всё это может способствовать созданию вокруг вас благожелательной атмосферы, и о вас станут говорить, как о сотруднике, умеющем работать с людьми.

Кроме того, предупредительность поможет вам избежать неловких ситуаций, которые время от времени могут возникать в любом отделе. Так, например, вы находитесь у кого-то в кабинете, когда там зазвонил телефон – хотя вы и не можете знать, личного характера этот звонок или нет, - вам лучше подняться со стула и спросить: «Может быть, мне подождать в приёмной, пока вы поговорите?» Если кто-то входит в кабинет с очевидным намерением найти там того, кто в данный момент отсутствует, вы могли бы спросить у вошедшего: «Я могу вам чем-то помочь?» Короче говоря, быть предусмотрительным – значит следовать неписаным правилам учтивости и в нужный момент приходить к людям на помощь, когда они сами не решаются вас об этом попросить.

*Проявление инициативы.*

И начальство, и сотрудники с осуждением относятся к проявлению на работе агрессивности. Что же касается инициативы, то она всеми приветствуется. Где между ними пролегает водораздел? Агрессивность непрошено вторгаетсяв жизнь, отражая попытку человека утвердится силой; инициатива же движет людей к свершениям, помогает достижению совместно обозначенных целей.

*Чего следует избегать в общем случае.*

Если соблюдение перечисленных выше правил поведения на службе может помочь вам подняться по служебной лестнице, то нижеследующие поступки могут навсегда оставить вас в самом низу.

*Сплетни.*

Не обсуждайте с сослуживцами других сотрудников вашей компании ни на работе, ни в дружеской обстановке. Слово не воробей, вылетит – не поймаешь.

*Отсутствие и опоздания.*

Старайтесь как можно меньше отсутствовать на службе в рабочее время. Если вам положены три персональных краткосрочных отпуска или десять дней, которые вы можете провести дома по болезни, избегайте пользоваться ими без необходимости. Не следует пребывать на работе в дурном расположении духа: ни насморк, ни головная боль не освободят вас от служебных обязанностей. А регулярные отсутствия на работе будут занесены в ваше личное дело и станут частью вашей репутации.

Приезжайте на работу за несколько минут до её начала, и пусть это время уйдёт у вас на то, чтобы подготовиться к рабочему дню.

*Неряшливость.*

Будьте всегда подтянуты и аккуратны – волосы должны быть причёсаны, рубашка заправлена в брюки, ботинки начищены, костюм отутюжен. На вашем письменном столе должны царить чистота и порядок. Неряшливость же свидетельствует лишь о том, что вы относитесь к работе спустя рукава.

*Обсуждение личных проблем.*

Личные проблемы лучше оставлять дома. Даже в том случае, когда коллеги одновременно являются вашими друзьями, вопросы, не имеющие непосредственного отношения к службе, лучше обсуждать не на работе; поэтому вы правильно поступите, уделяя им внимание в своё собственное время. Кроме того, в этом случае ваша личная жизнь не станет предметом пересудов всех сотрудников отдела. Продвижению по службе способствуют профессиональные качества, а попытки решить личные проблемы в рабочее время отнюдь не свидетельствуют в пользу ваших деловых качеств.

*Разглашение конфиденциальной информации.*

Когда вы имеете доступ к информации для служебного пользования, вам следует заботиться о том, чтобы она оставалась конфиденциальной. Вы можете быть в курсе ещё не преданных огласке планов, секретных сведений финансового или личного характера; не разглашайте то, что вам известно. Если вы не знаете, имеет ли определённая информация закрытый характер, спросите об этом у руководства. Не забывайте и о том, что размер вашей зарплаты также относится к сведениям, не подлежащим разглашению; так к этому и относитесь.

*Посещения родственников.*

Несмотря на то что вашей жене (мужу) и детям может быть очень интересно посмотреть, где вы работаете, удовлетворение их любопытства не ускорит вашего продвижения по службе. Если вы, тем не менее, решите показать им свое рабочее место, сделайте это в выходные дни, когда никого из сотрудников на работе не будет.

*Личные звонки.*

Проследите за тем, чтобы по вопросам личного характера вам звонили на работу только в случаях крайней необходимости. Частые телефонные разговоры, не имеющие отношение к службе, всегда привлекают внимание остальных сотрудников. Такого рода беседы мешают окружающим работать, а к вам вскоре станут относиться как к несерьёзному человеку.

*Пустая трата времени.*

Телефонные разговоры – не единственная возможность тратить рабочее время попусту. С таким же успехом его можно убивать, бесцельно слоняясь по помещению, читая журналы или болтая с другими сотрудниками о делах, не имеющих никакого отношения к работе. Занимайтесь лучше выполнением своих непосредственных обязанностей, а если вам в данный момент нечего делать, можете помочь кому-нибудь из сослуживцев. Попробуйте представить себе впечатление, которое сложиться о вас у вашего начальника, когда он заметит, что вы тратите впустую время на самом деле принадлежащее не вам, а компании.

*Стоит ли одалживаться?*

Ещё Шекспир писал: «Никогда не бери взаймы и не давай в долг». Бывает очень нелегко отказать сослуживцу, который просит вас дать ему клейкую ленту или почтовую марку. Значительно легче самому не просить никого из сотрудников о подобных одолжениях. Постоянное «попрошайничество» не только отнимает время и у вас, и у окружающих, но и истощает запасы их канцелярских принадлежностей. К тому же на самом деле у вас нет в этом необходимости: распланируйте наперёд ваши потребности и сообразно им запаситесь всем, что вам может понадобиться в работе.

Брать в долг деньги ещё более опасно, поскольку это может расстроить уже сложившиеся хорошие деловые отношения. Сейчас, когда в нашем распоряжении имеются круглосуточно работающие банкоматы, сначала следует проверить, сколько денег лежит на вашем собственном счёте, и лишь в том случае, когда они кончились, можете обращаться за помощью к другим. Вместе с тем, не следует забывать, что если у вас нет карточки для банкомата, в случае необходимости можно оплачивать расходы кредитной карточкой. Это лучше, чем брать деньги в долг или одалживать их сотрудникам.

*Грубая брань.*

Избегайте на работе крепких выражений. Неважно, употребляет их в своём лексиконе кто-то из ваших сослуживцев, или нет. В том, чтобы продвинуться по службе, вам они не помогут.

*Жевательная резинка.*

Оставьте это удовольствие для дома. На работе оно отвлекает от дела, иногда при этом люди неприятно чавкают, нередко такая привычка вызывает неприязнь у нанимателя.

*Курение.*

Старайтесь не курить на рабочем месте. Если же вы – заядлый курильщик, можете выходить в специально отведённое для курения место и там устраивать перекур.

*Пьянство.*

Рюмочка за ленчем, если вы с клиентом решили побеседовать о делах в ресторане, не принесут вам большого вреда, но если вы переусердствуете, последствия могут быть для вас просто катастрофическими. Пить на работе не следует никогда.

**ДЕЛОВЫЕ ВСТРЕЧИ**

К вам в кабинет (если таковой имеется), возможно, часто приходят самые разные посетители: торговые агенты, представители других фирм, ваш секретарь, пришедшие на собеседование люди, которые могут стать вашими будущими сотрудниками, коллеги, занимающие аналогичное вашему или отличающееся от него положение, клиенты и потенциальные заказчики, а также просто незнакомые люди со своими просьбами, жалобами или предложениями.

*Посетители, пришедшие раньше назначенного срока*

Если посетители приходят раньше того часа, на который вы назначили им встречу, скажите секретарше, чтобы она любезно их приняла, помогла повесить на вешалку их верхнюю одежду и предложила присесть. Когда вы вынуждены заставлять посетителей ждать, секретарша должна с ними быть особенно любезна. Ей следует известить вас об их прибытии, а вам – сделать всё возможное, чтобы как можно скорее завершить то дело, которое вас задерживает. Есть замечательные случаи корректного поведения достаточно высокопоставленных людей, которые лично выходят к посетителю, вынужденному ожидать приёма, извиняются перед ним и говорят, когда они освободятся, чтобы принять того, кому была назначена встреча. Секретарша предлагает ожидающему свежие журнала и угощает его чашечкой чая или кофе.

*Приветствия*

Когда вам следует подняться со стула? И женщины, и мужчины должны встать, когда в кабинет старший по возрасту или положению человек. Стоя вы приветствуете также клиента или заказчика. Для того чтобы сэкономить время, можете не вставать, когда входит секретарша, если только она не является новым сотрудником, который зашёл вам представиться. Оставайтесь сидеть и тогда, когда к вашему рабочему столу подходит кто-то из коллег, независимо от его или её пола либо возраста, как и в предыдущем случае делая исключения для тех, кого хотят вам представить.

В прошлом правила хорошего тона требовали, чтобы женщина при встрече с деловым партнёром-мужчиной всегда протягивала руку первой. Сейчас это вовсе не обязательно: и мужчина, и женщина могут первыми протянуть руку клиенту, заказчику, человеку, не работающему в данной компании, а также любому другому посетителю, с которым они встречаются в первый раз.

Деловое приветствие традиционно начинается с обмена рукопожатиями. В последние годы некоторые встречи начинаются с поцелуев, которые могут оказаться как уместными, так и не уместными, в зависимости от обстоятельств, географии происходящего и этнического состава деловых партнёров.

Приветственный поцелуй – жест личного характера, поэтому следует быть весьма осмотрительным, прибегая к нему в любой ситуации, связанной с деловыми отношениями. Не нужно целовать человека, с которым вы едва знакомы. Это может вызвать у него резкое неприятие, смущение или замешательство, и вы оба окажетесь в неловком положении. Проще говоря, чем дольше вы знакомы с человеком и чем прочнее установившиеся между вами личные и деловые отношения, тем больше у вас есть оснований для того, чтобы обменяться приветственными поцелуями.

При этом обязательно нужно помнить о поводе, по которому вы встречаетесь, а также хорошо представлять ситуацию, в которой происходит встреча. Обмен поцелуями между деловыми партнёрами во время светского приёма или на собраниях, либо банкетах, куда гости приглашены с супругами, может быть вполне уместным. Если же встреча носит чисто деловой характер, и проводится она в конференц-зале или комнате для переговоров, следует ограничиться дружеским рукопожатием.

Избегайте целовать тех, чьё служебное положение выше или ниже вашего. К примеру, когда молодая женщина целует ответственного сотрудника, это может произвести такое впечатление, будто она хочет попросить его о каком-то одолжении. Если же целуют её, напротив, может показаться, что руководитель намерен злоупотребить своим служебным положением, рассчитывая на такие действия подчинённой, которые обычно воспринимаются как предосудительные.

Добрые чувства и расположение к человеку всегда можно выразить открытой улыбкой и фразой типа: «Очень рад вас видеть» в сочетании с рукопожатием. Если вовремя предыдущей встречи кто-то приветствовал вас поцелуем, и вам теперь хочется избежать такого приветствия, держитесь от этого человека на достаточном расстоянии, и перед тем, как он сможет близко к вам подойти, протяните ему руку.

*Внимание к словам собеседника*

Беседуя с посетителем во время назначенной встречи, помните, что слушать не менее важно, чем говорить. Посетитель пришёл к вам для того, чтобы что-то сообщить; дайте ему возможность высказать всё, что человек считает нужным, и пусть человек видит при этом вашу заинтересованность. Тело ваше должно помогать ушам слушать: смотрите на говорящего, не отводите взгляд в сторону. Отвечая, говорите искренне, предварительно взвесив свои слова.

Если вы не согласно с собеседником, сдерживайте раздражение и не высказывайте возникающие по ходу его речи отрицательные замечания; «нет» тоже нужно уметь сказать любезно. Если же вы разделяете точку зрения посетителя, умерьте свой энтузиазм, особенно в том случае, если принимать решение по обсуждаемому вопросу будете не вы, а ваше руководство; не давайте обещаний, в возможности выполнения которых у вас нет полной уверенности.

Ничего так не раздражает и не задевает посетителя, которому вы назначили встречу, как постоянные телефонные звонки, прерывающие вашу беседу. Если есть такая возможность, дайте указание секретарше ни с кем вас не соединять по телефону до окончания встречи, за исключением самых неотложных звонков. Если же кто-то позвонит вам по прямому номеру, сообщите ему, что у вас посетитель, и договоритесь, что перезвоните позже.

Принимая посетителя вы можете оказаться в неловком положении, если заранее не продумайте своё поведение в некоторых ситуациях.

Как, например, вы откажете человеку в его просьбе? Можете, конечно, сказать прямо: «К сожалению, я этого сделать не могу». Однако вы вполне в состоянии объяснить при этом причину отказа: «Такое решение противоречит политике нашей компании», или: «Мне неудобно делать это», либо можете привести любую другую причину отказа. Хотя, естественно, вы никому не обязаны давать какие бы то ни было объяснения.

Как вам лучше всего завершить беседу с назойливым коммивояжёром, цель визита которого состоит в том, чтобы продать ненужную вам вещь? Можете сказать ему: «Я понял суть вашего предложения; оно достаточно интересно, и вы чётко объяснили его преимущества. К сожалению, я не могу уделить вам больше времени; обдумав всё, я свяжусь с вами позже».

Что вы сможете сделать, чтобы обойти тему, которую вы не хотели бы затрагивать в беседе? В том случае уместно сослаться на личные обстоятельства, либо поставить собеседника в известность о том, что решение компании по данному вопросу пока не подлежит разглашению. Поэтому ответить можно просто: «К сожалению, я не хочу (или не имею права) в настоящее время обсуждать этот вопрос. Надеюсь, вы меня правильно понимаете».

Что делать в том случае, когда вы не знаете, как ответить на заданный вопрос? Ничто не мешает вам прямо сказать: «Я, к сожалению, не знаю». Тем не менее, правила хорошего тона требуют, чтобы вы продолжили мысль и добавили, в частности, такую фразу: «Но, мне кажется, я могу назвать человека, который ответит на ваш вопрос». Если этот человек находится поблизости или соответствующие разъяснение можно получить сразу же, позвонив ему по телефону, можете связать собеседника с тем сотрудником, который владеет интересующей вашего посетителя информацией. Если же для ответа на поставленный вопрос требуется время и дополнительные усилия, скажите, что вы свяжетесь с вашим собеседником позже и предоставите ему ответ на интересующий его вопрос.

*Завершение назначенной встречи*

Для многих бывает довольно сложно завершить назначенную встречу, поскольку они опасаются задеть чувства посетителей. В результате беседа продолжается гораздо дольше, чем было намечено, причём никаких положительных результатов собеседникам она принести уже не может.

Если ваш посетитель уклоняется от темы, которую вы собирались обсудить во время встречи, у вас может возникнуть желание не завершать разговор сразу же, но существенно его сократить. В таком случае удобно сказать: «Поскольку у меня через несколько минут назначено совещание, мне хотелось бы теперь завершить обсуждение темы нашего разговора, чтобы можно было без промедления переходить к решению проблемы». Если «темы» для обсуждения в ходе беседы так и не возникло, а посетитель лишь попусту болтает и отнимает у вас время, предложите ему отложить разговор до другого раза, в заключение заметив: «Мне бы хотелось поговорить с вами, но сейчас я, к сожалению, очень занят».

Самым жёстким, но иногда неизбежным способом завершения разговора с посетителями, которые не понимают, что время, отведённое им для беседы, истекло, является появление в кабинете секретарши, которая во всеуслышание объявляет: «Извините, Андрей Юрьевич, но через несколько минут у вас назначена следующая встреча». Тогда Андрей Юрьевич быстро завершает разговор, подводя итоги обсуждения и намечая действия, которые следует предпринять в будущем. Посетители уходят в приподнятом настроении.

Если же у вас нет секретарши, которая помогла бы вам завершить бесцельный визит, вы сами можете известить пришедших о том, что у вас назначена следующая встреча, либо найти возможность подвести итоги состоявшейся беседы в надежде на то, что посетители правильно поймут ваш намёк. Если же это не подействует, вам остаётся только подняться со стула, давая понять, что аудиенция окончена.

*Встречи в других учреждениях*

Поступать в соответствии с правилами хорошего тона следует не только хозяину, но и посетителям. Первое из предписаний гласит, что приходить на встречу нужно вовремя. Если в силу обстоятельств вам пришлось задержаться, сразу же позвоните тому, кто вас ждёт. Когда под рукой у вас нет телефона, попросите кого-нибудь это сделать за вас. Если вы застряли в автомобильной пробке, а в машине у вас есть телефон – предупредите того, с кем должны встретится, о непредвиденной задержке.

Приехав на встречу, назовите своё имя сотруднику, отвечающему за приём посетителей, или секретарше, не забыв при этом указать время назначенной встречи: «Я – такой-то. На три тридцать у меня назначена встреча с тем то и тем то». Вручите секретарше свою служебную визитную карточку (если таковая у вас имеется), чтобы та отнесла человеку, с которым вы встречаетесь.

Если секретарша не предложила вам раздеться, спросите её, куда вы можете повесить пальто.

В ожидании приёма вам следует вести себя спокойно, не отвлекать работающих пустыми разговорами, пытаясь убить время. Не проявляйте признаков нетерпения, демонстративно поглядывая на часы, хотя, если вас заставят ждать более двадцати минут, можете спросить: «Вы случайно не знаете, когда человек, с которым вы встречаетесь, должен освободиться?» Если вы не можете так долго ждать, скажите об этом секретарше и договоритесь о переносе назначенной встречи на другой день. Независимо от того, насколько вас вывело из себя поведение начальника или партнёра по бизнесу, с секретарём вы должны держаться неизменно вежливо.

Поскольку принимающий вас ответственный сотрудник, несомненно, человек занятый, вам лучше как можно быстрее перейти к сути дела. Говорите о том, что вас привело на встречу прямо и ясно, избегая шуток, анекдотов и рассказов о своей личной жизни. Когда закончите, дайте возможность принимающему вас высказать всё, что он считает нужным, то есть внимательно выслушайте собеседника. Не перебивайте его аргументами, которые приходят вам в голову, и предоставлением дополнительной информации; вы сможете высказать то, что считаете нужным, когда ваш оппонент изложит свою позицию.

Будьте внимательны к невысказанному пожеланию хозяина своевременно завершить разговор. Встаньте. Протяните ему руку. Скажите: «Благодарю вас» и «До свидания». Не забудьте, взяв с вешалки пальто, поблагодарить секретаршу. Если ваша встреча с этим человеком была первой, напишите ему записку с выражением признательности не позднее, чем на следующий день. В том случае, когда у вас установились деловые отношения, вам следует послать ему письмо или записку с сообщением о тех действиях, которые вы собираетесь предпринять, исходя из результатов проведённой беседы.

**ЭТИКЕТ ДЕЛОВОЙ ОДЕЖДЫ**

Многим из нас не доставляет большого удовольствия старая истина, гласящая, что «встречают по одежке»; и, тем не менее, она справедлива, особенно когда речь идёт о современном деловом мире. Обратите внимание на людей, быстро продвигающихся по службе. Чаще случается так, что при наличии двух кандидатов на повышение получает должность тот, кто следит за собой, поскольку он более соответствует образу руководителя, чем человек, небрежно относящийся к своему внешнему виду. Какой бы несправедливой ни казалась вам такая постановка вопроса, не забывайте, что сотрудник в данном случае представляет не только себя самого, сколько компанию, в которой он или она работает.

*Общие положения делового этикета в одежде*

Прежде всего, и мужчины, и женщины должны следить за собой – речь идёт о безукоризненной чистоте: чистых ногтях, чистых волосах и чистой одежде. Платье, кроме того, всегда должно быть выглаженным, даже вещи из натуральных тканей, которые легко мнутся, необходимо отутюжить, чтобы они не выглядели так, как будто вы, предварительно скомкав, засовываете их на ночь под подушку.

Духи, одеколон и лосьон, которым пользуются после бритья, хороши тогда, когда их запах не бьёт окружающим в нос. Если же ваши коллеги вынуждены открывать окна кабинета, чтобы после вашего ухода запах вашей туалетной воды выветривался как можно скорее, это производит поистине ужасное впечатление.

Об остальных средствах личной гигиены – таких, как зубная паста, полоскание для рта и дезодоранты – достаточно сказать, что при работе в коллективе обходиться без них просто невозможно.

*Внешний облик женщины*

То, как вам следует выглядеть, во многом зависит от характера учреждения, в котором вы служите. Имидж, вполне приемлемый для сотрудницы дома моделей, может оказаться совершенно неуместным в маклерской конторе. Определение «неуместный» имеет в данном случае несколько значений. Для женщин это означает носить подчёркнуто нарядные платья, чересчур пышные причёски, злоупотреблять косметикой и ювелирными украшениями, проявлять небрежность в одежде, надевать вещи крикливо-ярких расцветок и вызывающих моделей.

Даже в том случае, если после работы вы привыкли выглядеть изящно и сексапильно, на службе последнее излишне. Ваша манера одеваться отражает не только ваше собственное мнение о самой себе, но и то, на какое отношение к себе вы претендуете со стороны окружающих вас людей. Если вы хотите показать сослуживцам, начальству, заказчикам и клиентам, что причисляете себя к бизнесменам высокого класса, вам не стоит носить на работе слишком короткие юбки или глубоко декольтированные блузки.

Выезжая на конференции и деловые встречи, проводимые в курортных гостиницах и клубах, женщине нужно взять с собой туалеты, подходящие для разных ситуаций, а также спортивную одежду для игры в теннис или гольф, купальные костюмы и т.п. На встречах такого рода к платью можно относиться более свободно, чем в условиях повседневной работы в серьёзном учреждении. Поэтому на время поездки строгий деловой костюм может быть заменён более удобными вещами, тем не менее, это вовсе не означает, что везде можно появиться в джинсах и рубашках с коротким рукавом.

На подобных встречах уместны костюмы, соответствующие вашему профессиональному статусу, - брюки из ворсистой ткани с пиджаками, юбки с блузками, вязаные вещи и т.п., то есть такие наряды, которые занимают как бы промежуточное место между строгим деловым костюмом и спортивной одеждой. На конференциях, проводимых в городах, как правило, одеваются более официально, следуя деловому стилю. Перед такой поездкой женщине следует выяснить, какие там должны проводиться мероприятия, - на некоторых конференциях часто бывают запланированы вечерние приёмы официального характера, на других встречах – поездки на природу, пикники и другие аналогичные развлечения.

*Внешний вид мужчины*

Выбирая себе одежду, мужчине следует помнить о том, что отдельные детали должны гармонировать друг с другом. Необходимо следить за тем, чтобы ткань костюма не пестрела полосами разной ширины; рубашки и галстуки не выглядели поношенными; носки были бы такой длины, чтобы из-под штанины не выглядывала голая нога, причём цвет носков надо подбирать в тон костюма; воротнички рубашек должны соответствовать современной моде, как и лацканы пиджака, а также ширина и покрой брюк.

Плохое впечатление на окружающих производят броские ювелирные украшения, волосы на груди, виднеющиеся через расстёгнутую или слишком тонкую рубашку, чересчур прилизанные, надушенные или, наоборот, жирные волосы на голове. Усы или борода, если таковые есть, всегда должны быть аккуратно подстрижены. Обувь лучше носить из мягкой, матовой, а не лакированной кожи; кроме того, на службе не следует появляться в ковбойских сапогах и грубых ботинках, которые не соответствуют стилю официального костюма.

Поездки на конференции и деловые встречи, как правило, не вызывают у мужчин раздумий над выбором одежды. Если мероприятия проводятся в городах, как правило, их участники одеты так же, как и на повседневной работе, а если в сельской или курортной местности – можно взять с собой рубашки, пиджаки и брюки спортивно покроя. Коль скоро во время встречи предполагается проведение приёма, нужно захватить с собой тёмный костюм, либо выходной пиджак.

**ЖЕСТЫ**

*Хорошие манеры прибыльны – гласит пословица, и в этом деловые люди убеждаются ежедневно. Тактичность, вежливость, опрятный вид – говорят о вашем уважении к окружающим людям. Кроме того, о вас, вашем настроении, отношении к присутствующим красноречиво говорят ваши движения и жесты.*

Деловой этикет даёт строгие рекомендации по выработке хороших манер. Движения не должны быть медленными, вялыми. В рабочее время подтянутость – неотъемлемое качество человека, занимающегося делом. Ещё важнее, чтобы не было лишних движений – суеты, движения не должны быть чересчур резкими и быстрыми. Походка должна быть уверенной, энергичной, но не стоит размахивать руками и делать слишком большие шаги. Прямая осанка будет говорить о вашем достоинстве и открытости.

Рукопожатие не должно быть вялым, но и долго трясти партнёра за руку и демонстрировать ему свою силу неприлично. Ваша ладонь не должна быть влажной или холодной.

Присаживайтесь на стул и вставайте с него бесшумно – стул нельзя двигать по полу, его нужно переставлять, взявшись за спинку. Сидите прямо, слегка касаясь спинки. Помните, что вас ещё в детстве призывали не раскачиваться на стуле – это не только некрасиво, но и опасно. Некрасиво подпирать голову рукой – это говорит о вашей скуке, безразличии к обсуждаемым вопросам.

Скрещивание рук на груди допустимо, но этот жест особенно в купе с напряжённым лицом может восприниматься собеседником как недовольство или желание прекратить разговор. Класть ногу на ногу тоже можно, но не трясите и не качайте ногой.

Для расположения собеседника психологи рекомендуют чуть-чуть склонить голову набок. Это создаёт впечатление, что человек внимательно слушает. Слушая собеседника старайтесь периодически смотреть ему в глаза, не нужно надолго опускать глаза. Подтверждайте свой интерес к высказываниям лёгкими кивками головы или короткими словами. Не спешите возражать и спорить, пока ваш собеседник не договорил до конца.

Если вы не хотите настроить собеседника против себя, никогда не следует его обрывать, отворачиваться, рыться в карманах, зевать, звонить, вступать параллельно в разговор с другим человеком. Будьте осторожны с чужими визитками – вертеть их в руках, мять, рисовать на них – может быть расценено как оскорбление.

Контролировать жесты, движения, мимику, как показывает практика, сложнее всего. Важно, чтобы все движения были естественными, привычными.

**ДЕЛОВЫЕ ПОДАРКИ**

*Подарки – это всегда приятно. Причём как дарить, так и получать. Традиция дарить подарки стала неотъемлемой частью* *культуры деловых отношений. Деловые подарки коллегам, партнёрам, руководителям и подчинённым делают нашу трудовую жизнь богаче, добрее и полноценнее. Подарки приятно дарить на дни рождения, при повышении по службе и на традиционные праздники. Подарком можно продемонстрировать уважение к своим сослуживцам, выразить благодарность людям, которые вас окружают* *и помогают в профессиональном плане.*

Но если выбрать подарок родным и близким сравнительно просто, то к выбору делового подарка необходимо отнестись более внимательно. Преподносить деловые подарки – особое искусство. Здесь существует ряд правил и условностей и во избежание недоразумений их следует строго придерживаться.

Этикет деловых подарков достаточно строг. Главное правило гласит деловой подарок не должен быть дорогим. Независимо от ваших финансовых возможностей, дорогостоящих подарков не следует дарить ни гостям, ни сослуживцам. В противном случае своим подарком вы поставите их в неловкое положение, подарок может быть расценен как давление. А дорогостоящий подарок начальнику может быть расценен как взятка. Согласно закону, взяткой будет считаться дорогостоящий подарок, вручаемый до или после оказания услуг конкретным лицом с использованием служебного положения.

Деловой этикет категорически запрещает дарить: *Одежду.* Деловыми подарками не могут быть шляпы, рубашки, носки и тому подобное. Тем более бельё. Исключение составляют галстуки, шарфы и платки. *Алкогольные напитки.* Такие подарки при рабочих взаимоотношениях неуместны. Во многих компаниях существуют правила, запрещающие дарить спиртные напитки. *Предметы религиозного культа* и с религиозной символикой. Во-первых, вы можете не знать, какую религию исповедует тот или иной человек и исповедует ли вообще. А во-вторых, это область интимного, куда сослуживцам вход запрещён. *Шуточные подарки* следует дарить с осторожностью, поскольку некоторые люди могут не понять шутки. Не рекомендуется дарить шуточные подарки и сотрудникам, которые старше вас по возрасту. Необходимо дважды подумать, если решитесь подарить карикатуру, куклу-двойника, частушки и т.п. *Парфюмерию и косметику.* Даже если вам кажется, что вы хорошо знаете вкус человека, которому предназначен подарок, вы всё равно можете не угадать, какой запах духов или цветовую гамму декоративной косметики он предпочитает. Категорически запрещено дарить вещи, *бывшие в употреблении,* исключение составляет лишь антиквариат.

По деловому этикету, не принято, чтобы сотрудники преподносили своему начальнику индивидуальные презенты, лучше сделать это всем коллективом. Подарок должен быть памятным, качественным и подчёркивать индивидуальность того, кому он предназначен. Обязательным правилом для подарка, предназначенного VIP-персоне, является памятная надпись на внутренней стороне вещи. Подарок начальнику должен быть одновременно нейтральным и демонстрирующим уважение, но не нужно отдавать последние деньги, чтобы преподнести начальнику шикарный подарок. Он прекрасно знает ваши финансовые возможности, и чрезмерная щедрость может быть им неправильно расценена.

Если в числе одариваемых оказываются несколько коллег, желательно для всех припасти одинаковые по значению подарки – чтобы не обидеть кого-то и не испортить отношения. Подчинённым принято дарить вещи с логотипом компании, которые можно использовать в офисе. С одной стороны, они расцениваются как презенты, поднимают корпоративный дух, с другой – выступают как атрибут их профессиональной деятельности.

Подарок деловому партнёру должен быть корректным, достаточно сдержанным, запоминающимся, но неназойливым. В их выборе в первую очередь ценится оригинальность. В последние годы популярностью пользуются сувенирная продукция, призванная отвлечь внимание и снять напряжение. Как правило, это предметы, выполненные из упругих материалов, или вещи с мобильными частями, к примеру, бесчисленные варианты «вечных двигателей». Нейтральными деловыми подарками принято считать канцелярские товары: авторучки, калькулятор, органайзер, набор канцелярских принадлежностей. Зажигалка, часы, брелок для ключей. Изделия из кожи, стекла, керамики и металла. Коробки конфет или банки хорошего чая или кофе. Цветы и комнатные растения, особенно экзотические. Книги, музыкальные диски и DVD. Учтите, что подарок деловой женщине не должен быть домашним, «по хозяйству», это может обидеть.

Подарки партнёрам всегда присылаются вместе с визиткой компании-дарителя. Особое внимание необходимо уделить поздравлениям иностранных партнёров. Иностранным коллегам уместнее предносить сувениры, имеющие национальный колорит. Текст поздравления обязательно должен на языке страны, в которую отправиться открытка.

Любое поздравление должно состоять из трёх частей: приветствия, поздравления и пожелания. В приветствии следует избегать фамильярности. Наилучший способ – обращение по имени отчеству. Поздравительный текст зависит от вашей фантазии, однако и здесь важно соблюдать некоторые правила. Деловым партнёрам не следует желать смеха, радости, веселья, спокойствия. Лучше пожелайте им – исполнения желаний, здоровья, счастья, успехов, новых свершений, успешного бизнеса.

Исходя из того, что подарок ценен как знак внимания, с него обязательно снимают ярлык с ценой. Это правило игнорируют только американцы. Все подарки, за исключением цветов, преподносят в упаковке. Лучше, если она будет выдержана в классическом сдержанном стиле. Красивая упаковка – важная деталь так как она создаёт первое впечатление о подарке. Вручив его скромно выслушивают слова благодарности, не вступая в обсуждение. Если подарок передают лично, получатель должен распаковывать его в присутствии подарившего и поблагодарить. Невежливо отложить подарок в сторону, не взглянув на него. Все подарки следует принимать, чтобы, чтобы не обидеть дарителей. Не следует выказывать неудовольствие за неудачно выбранный подарок. Отказываться от подарка можно тогда, когда он вынуждает вас чувствовать себя должником. При отказе подчёркивают признательность за внимание и мягко мотивируют свой отказ. Старайтесь быть последовательными и не меняйте решения даже после уговоров.

Не забывайте дарить подарки! Дарите людям радость. Ваш знак внимания принесёт коллеге радость, выделит этот день среди серых будней. Только помните о правилах делового этикета.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.infowoman.ru/infowoman6.html
2. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.ippnou.ru/articlep.php?idarticle=002744
3. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://homefamily.rin.ru/cgi-bin/snow.pl?id=605
4. Правила делового этикета, этикет деловых отношений [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp
5. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.pozdravilki.ru/etiket/business\_etiket05.html
6. Всё про этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://pro-etiket.ru/view/printview-40.html
7. Правда Ру. Деловой этикет [Электронный ресурс]- Режим доступа: http://www.pravda/ru/print/society/how/225746-etiket-12-0
8. Секретарь референт. Деловой этикет [Электронный ресурс]-Режим доступа: http://www.profiz.ru/sr/4\_2003/1495/