

Содержание

Введение	8
1. Пунктуальность	11
2. Приветствие и прощание	16
3. Представление	22
4. Формы обращения	28
5. Рукопожатие	36
6. Визитные карточки	43
7. Поведение у двери, в лифте, на лестнице, при рассадке в автомобиле	53
8. Общение по телефону	59
9. Время ответа на деловые письма	72
10. Благодарность	83
11. Одежда	88
12. Аксессуары	114
13. Прическа	136

14. Маникюр	143
15. Макияж/Наличие или отсутствие бороды	147
16. Аромат парфюмерии	156
17. Верхняя одежда	166
18. Сменная обувь	172
19. Зонт	176
20. Положение сумки или портфеля	180
21. Невербальное поведение	185
22. Рассадка во время деловых встреч	198
23. Кофе-брейк и предложение напитков	205
24. Business meal	216
25. Поведение на приемах	230
Заключение	242
Примечания	244
Об авторе	245

Введение

Кем бы ты ни был, будь лучше.

Авраам Линкольн

Сильное желание чему-то научиться — это уже 50% успеха.

Дейл Карнеги

Уважаемый читатель!

Если моя книга привлекла ваше внимание, скорее всего, вас заинтересовало название.

Во время делового общения уровень партнеров сразу виден. И его отсутствие тоже. Сразу.

Тех, кто держит уровень мало. И это дает им конкурентное преимущество.

Потому что партнерам, клиентам и работодателям нравятся пунктуальные, вежливые, верные своему слову профессионалы, к тому же способные украсить собой любую деловую встречу.

Хотите быть успешным и конкурентоспособным? Держите уровень.

Я глубоко убеждена, что настоящий профессионал профессионален во всем — он не только хорошо делает свою работу, но и профессиональ-

но выглядит, профессионально говорит и знает, как вести себя в разных ситуациях делового общения.

Моя задача — возвести ваш профессионализм в превосходную степень.

Если вы тоже этого хотите — все получится. 😊

Путь к деловому успеху — это реальные действия. Что встретится вам на этом пути — возможности или их отсутствие? Ответ на этот вопрос является следствием ваших отношений с людьми.

Но успешные люди не сразу стали такими. Для этого им потребовались время, опыт, знания и навыки — не только профессиональные, но и коммуникативные, в том числе в области делового этикета.

Основных оценочных показателей, относящихся к деловому этикету, всего два десятка. Они будут значимы при любых личных деловых контактах. Пять остальных опциональны — не всегда есть возможность увидеть, как человек ведет себя в ресторане, на приеме, или оценить показатели, связанные с сезонностью.

Некоторые из участников моих тренингов (сегодня их уже более 17 000 человек) в начале встречи уверенно говорили, что основы делового этикета им хорошо известны. Однако во время практических занятий всем становилось очевидно, что их знания нуждаются в корректировке. Кроме того, знать правила недостаточно — необходимо перевести знания в навыки.

На первый взгляд рекомендации, приведенные в этой книге, могут показаться простыми и известными. Но это фундамент, без которого не обойтись, если вы хотите построить действительно успешные деловые отношения в социально-профессиональной среде.

Доведите до совершенства базовые навыки.

К успеху чаще всего ведет долгий путь. Эти 25 шагов сделают его короче и приблизят вас к цели.

Я очень старалась написать полезную книгу и надеюсь, что этот труд достоин вашего внимания. Буду рада узнать ваше мнение: shevelevaprof@gmail.com

1

Пунктуальность

ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ

Вспомните один-два (надеюсь, не больше) случая своего самого значимого опоздания на деловые встречи и свои ощущения в этот момент.	
Какова была реакция партнеров на ваше опоздание?	
Есть ли у вас привычка приходить на встречу вовремя или чуть раньше?	
Важен ли для вас самоконтроль за пунктуальностью?	
Как вы реагируете на опоздания своих деловых партнеров?	
Насколько этот показатель в целом значим для вас?	

- Проанализируйте свои ответы и сделайте выводы.

- Периодически возвращайтесь к этим записям.

Пунктуальность — первый оценочный показатель. Он же может стать последним, если «фильтр» стоит именно здесь.

Никому не нравятся опоздавшие, а особенно — опаздывающие. Тот факт, что человек опоздал, свидетельствует о неуважении к окружающим, безответственности, неорганизованности и эгоизме. Все характеристики отрицательны и точно повредят репутации («ненадежный человек») и профессиональной карьере. Попытки объяснить свое опоздание пробками, проблемами с парковкой или другими подобными причинами неуместны.

Несколько лет назад я была в культурном центре МГУ на встрече с японским специалистом по деловому этикету Тэрамати Цунэхару, который несколько десятилетий работал в разных странах мира и имеет большой опыт делового общения с иностранцами.

Он сказал, что живет по секундам (даже не по минутам). И привел пример: когда в Токио идет по перрону к электропоезду и видит на табло, что до отправления поезда осталось 8 секунд, то не торопится, а если 3 секунды, то ускоряет шаг, т. е. двери вагонов закроются в определенное время с точностью до секунды. И такой подход ко времени стал его вторым «я».

Это не означает, что все японцы пунктуальны и живут по секундам, но это «штрих к портрету».

А россияне, с которыми господин Тэрамати встречался в нашей стране, по его мнению, живут по часам.

Согласитесь, разница ощутима.

Приходите на все деловые встречи вовремя, а лучше с некоторым запасом времени.

Нередко проблемы возникают, когда представители принимающей стороны несвоевременно заказывают вам пропуск или даже забывают это сделать. В незнакомом месте вы не сразу ориентируетесь, куда идти (если вас не встретит сопровождающий). Узнайте, где будет встреча, и заранее дойдите до этого помещения, чтобы не искать его в последний момент.

А женщинам, скорее всего, потребуется поправить прическу и (или) макияж, возможно, сменить обувь. Помните, что все эти действия не принято совершать в вестибюле, в том числе у гардероба, где обычно висят зеркала, а только в lavatory, как говорят в Букингемском дворце (любопытно, что королевский протокол регламентирует не только поведение, но и лексикон членов королевской семьи, и они никогда не используют слова ladies room или тем более toilet).

Если организаторы еще не «открыли двери», дождитесь начала встречи на нейтральной территории, чтобы появиться почти по-японски. Это обязательно будет оценено пунктуальными партнерами.

Если вы пришли в компанию или организацию* как посетитель, обязательно назовите администратору или секретарю свое имя и установленное время деловой встречи.

Но бывают ситуации, когда вы пунктуальны, а деловой партнер — нет. Что делать, если ваш партнер предупредил, что опаздывает на полчаса? Встретившись, скажите вежливо, но твердо: «На нашу встречу мы за-

* Далее в тексте для удобства чтения упоминается только слово «компания» без учета классификационных различий юридических лиц.

планировали один час. Значит, у нас осталось тридцать минут. Давайте постараемся извлечь из этого времени максимальную пользу».

Не идите на поводу у опоздавших, когда они будут просить у вас дополнительное время для завершения встречи. Тогда вы нарушите график всех своих дальнейших дел этого дня. Если обсуждение вопроса не имеет для вас жизненно важного значения, заканчивайте через полчаса.

Если вас более 15 минут заставляют ждать в офисе партнера без объяснения причины, обратитесь к администратору. Если причина так и не ясна, сообщите, что вы должны идти, и смело уходите.

Дорожите временем — это невозполнимый ресурс.

И еще дополнение, предваряющее тему об аксессуарах. Мой совет: носите часы.

Как говорит Тома дю Пре де Сен-Мор, генеральный директор творческих ресурсов в парфюмерии, косметике, часовом и ювелирном деле Chanel (согласитесь, должность этого господина звучит красиво): «Мне важно носить часы не только для того, чтобы проверять, который час. А для того, чтобы ощущать, что они сейчас на мне. То, что на мне часы, парадоксальным образом помогает мне чувствовать время, не глядя на них»¹.

ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- ✓ На все деловые встречи приходите вовремя или чуть раньше.
- ✓ Если идете в незнакомое место, убедитесь, что знаете, как туда добраться, и имейте запас времени.

- ✓ Всегда предупреждайте партнеров в случае опоздания. Назовите предполагаемое время вашего появления, чтобы партнеры могли рационально распорядиться появившимся свободным временем.
- ✓ При долгой задержке предложите перенести встречу. Такое предложение возможно только при форс-мажорных обстоятельствах.
- ✓ В случае даже незначительной по времени задержки при встрече обязательно сразу же искренне извинитесь (в большинстве случаев не объясняя причины). Неуместно объяснять свое опоздание пробками или проблемами с парковкой.
- ✓ Если вы опоздали на конференцию, семинар или другое мероприятие, имеющее регламент, решите, как лучше поступить: войти как можно незаметнее или дождаться перерыва.
- ✓ Когда опаздывают партнеры, оцените свои временные ресурсы и будьте гибкими, принимая решение о своем поведении в сложившейся ситуации.

ПРАКТИКА

- Планируя следующую деловую встречу, заложите дополнительное время на дорогу. Если придете раньше, всегда найдется, чем его занять.
- Для непунктуальных: переведите часы вперед и помните об этом. 😊

2

Приветствие и прощание

ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ

Какие слова вы чаще всего используете при встрече и прощании с деловыми партнерами и коллегами?	
В ответ вы чаще всего слышите те же слова, которые произносите вы, или человек использует другие формы приветствия и прощания?	
Заканчиваете ли вы разговор с собеседником, в том числе телефонный разговор, словом «давай»?	
Вы всегда произносите имя человека при приветствии и прощании?	
Вы позволяете себе иногда не отвечать на слова приветствия и (или) прощания?	
Бывает, что вы не здороваетесь и (или) не прощаетесь с окружающими?	
Если да, по какой причине?	

- Проанализируйте свои ответы и сделайте выводы.
-

-
-
- Периодически возвращайтесь к этим записям.

Психологи, изучающие память человека, в результате экспериментов выяснили, что лучше всего запоминаются начало и конец любого информационного ряда по сравнению с информацией, находящейся в середине. Первые слова задают тон встрече, но заключительные фразы так же важны.

Во время делового общения младший по статусу первым здоровается со старшим по статусу, гость первым здоровается с хозяином, входящий приветствует присутствующих. Это основные ориентиры. В деловой этикете существует много «подводных камней» в очередности приветствия и представления, но важно придерживаться этих трех главных правил.

Приветствовать людей принято стоя — это очевидный знак уважения.

Специалисты по этикету сломали немало копий в спорах о выборе слов для приветствия, но сегодня используется и традиционное «Здравствуйте!», и приветствия по времени суток — «Добрый день!» и «Добрый вечер!» (обычно после 18.00, но допустимо и после 17 часов по аналогии с англоязычным вариантом). Вариант «Доброе утро!» — дискуссионный. По моему мнению, в деловом общении нет смысла делить рабочий день на утро и день (термина «рабочее утро» нет в законодательных актах), тем более что временная граница между ними относительна. Но в ситуациях общения с иностранцами на английском языке друг друга приветствуют словами «Good morning» до 12 часов.

Слова «Доброго дня!», «Доброго вечера!» уместны в сочетании со словами «желаю/желаю вам». Как приветствие их использовать не рекомендуется.

Забудьте о приветствии «Доброго времени суток!». Навсегда.

Слова «Сердечно вас приветствую!» в первый раз могут показаться оригинальными, но в пятый, возможно, вызовут раздражение.

Если вы руководитель, не позволяйте себе отвечать «Привет!» на приветствие подчиненного. Таких примеров немало, но граница между желанием продемонстрировать неформальность отношений с вашей стороны и фамильярностью очень тонка.

Основные правила прощания: уходящий прощается с остающимися, гость первым прощается с хозяином.

Однажды я услышала, как попрощался со своим телефонным собеседником мой случайный попутчик: «Ну все, пока. Звони. Увидимся. Счастливо. Привет семье. Удачи. Целую. До встречи. Давай».

Сколько слов! Но одно — явно лишнее. Догадайтесь какое.

В деловой обстановке традиционно используются слова «До свидания!» — нейтральный вариант; «Всего хорошего!», «Всего доброго!» звучат менее формально, но не всегда уместны.

«По-английски» не уходят — это моветон. Как минимум принято попрощаться с организаторами мероприятия.



Участники тренингов часто задают вопрос, можно ли использовать для приветствия и прощания слова «Привет!/Пока!», если сотрудники приблизительно одного статуса и возраста. Выбор зависит от степени формальности ситуации и близости отношений между людьми. В неофициальной обстановке такие формы естественны и допустимы.

Но никогда не позволяйте себе оскорбительных высказываний в адрес других людей. Даже если вы думаете, что произносите невинные фразы, велика вероятность глубоко ранить человека и задеть его чувства.

В одном из офисов я была свидетелем приветствия двух мужчин среднего возраста.

При встрече один сказал другому: «Привет, морда!», широко улыбнувшись своему коллеге.

Я стояла рядом и, естественно, слышала эти слова. Мы не были знакомы, но было очевидно, что в этот момент человек, которого так поприветствовали в присутствии незнакомки, как минимум почувствовал смущение и только рассеянно кивнул в ответ.

Существует образное словосочетание — «словесные мины». Будьте осторожны, вступая на минные поля вербального общения. Всегда следите за своей речью и будьте готовы быстро исправить ситуацию, сразу же извинившись.

Исключите из своей речи слова, которые могут обидеть или унижить собеседника.

Объятия и поцелуи неуместны в рамках официального делового общения и публичных встреч — не рекомендуется демонстрировать окружающим свое отношение к некоторым деловым партнерам, клиентам или коллегам, если это не прием манипуляции.

Но если встреча происходит tête-à-tête и ваши деловые отношения граничат с дружескими, думаю, можно показать человеку, что вы действительно очень хорошо к нему относитесь, или ответить на его инициативу. Конечно, объятие должно быть «акварельным» — чуть обозначенным, а поцелуй — в виде краткого прикосновения щеки к щеке. Это мое экспертное мнение, но другие специалисты могут иметь свою точку зрения. И все же рекомендую «семь раз отмерить», прежде чем брать эти приемы в свой арсенал. Пишу об этом, несмотря на проблемы, вызванные коронавирусом, т. к. верю в победу над ним!

ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- ✓ Младший по статусу первым устно приветствует старшего по статусу независимо от возраста и гендерных различий.
- ✓ Среди равных по статусу первым здоровается более молодой.
- ✓ В ситуации «гость–хозяин» первым здоровается гость.
- ✓ Входящий приветствует присутствующих.
- ✓ Если вы сидите, приветствуя человека, обязательно встаньте.
- ✓ Всегда отвечайте на приветствие. Отказаться поздороваться — значит нанести человеку публичное оскорбление.