Министерство образования и науки Республики Казахстан

Казахстанско-Российский Университет

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Этикет в сфере делового общения

(тема)

Научный руководитель Кульпеисова Т.С.

Звание, ученая степень старший преподаватель

Студент Даукшевич В.З

г.Караганда 2008г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1 ПОНЯТИЕ И ЗНАЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

1.1 История этикета

* 1. Этика делового общения
  2. Основные принципы делового этикета
  3. Особенности и значение делового этикета
  4. Культура делового общении
  5. Хорошие манеры

ГЛАВА 2 ЭТИКЕТ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

* 1. Деловой протокол
  2. Этикет деловых переговоров
  3. Основные положения телефонных переговоров
  4. Визитные карточки
  5. Этикет, соблюдаемый в письмах
  6. Дипломатический протокол
  7. Международный этикет

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

##### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Требования современного этикета складывались на протяжении многих столетий истории цивилизации, это результат опыта многих поколений. Правила, которые выработало человечество, являются международными и в целом едины во всех странах, хотя имеют и свои особенности в зависимости от национальных и исторических традиций и законов исповедуемой религии.

Этика – древняя наука, которая возникла как составная часть философии в период становления рабовладельческого общества. Термин «этика» ввёл один из её основателей древнегреческий философ Аристотель. По его мнению, этика помогает познать, что следует делать и от чего нужно воздержаться[[1]](#footnote-1). Объект изучения этики: нравственные явления в самых разнообразных формах их существования. Различают теоретическую этику и нормативную этику. Первая занимается изучением вопросов происхождения и сущности морали, выяснением её места в системе общественных отношений, обоснованием формы и структуры нравственного сознания. Вторая: своим предметом имеет все то, что позволяет ответить на вопрос: как должен поступать человек исходя из принципов и норм морали. Оба направления представляют собой отрасль научного знания, предметом которой является учение о морали, о законах её развития, экономических, социальных и психологических механизмах её функционирования.

Общепринятый этикет помогает в общении людям разного уровня, принадлежащим к различным социальным группам. При этом они используют готовые формы коммуникации.

В современном мире интерес к этике и этикету усилился в связи с проблемой психологических взаимоотношений в коллективе, влияющих на успех деятельности предприятия. Когда в деловой сфере, правительственных кругах, на производстве, в международных отношениях, возникают конфликты, все чаще разрешение их ведется путем деловой беседы, переговоров.

Поэтому актуальным является изучение культуры служебного общения, включающее правила делового этикета.

Цель дипломной работы – проанализировать роль, значение этикета и специфику функционирования его норм в различных сферах делового общения.

В соотвествии с поставленной целью были определены задачи исследования:

1. рассмотреть основные приципы делового этикета;

2. рассмотреть особенности делового общения как особой формы общения;

3. проанализировать нормы, методы, приемы ведения деловых переговоров.

Деловой этикет в Казахстане можно отнести скорее к Европейскому, чем к Азиатскому. Участники деловых встреч неизменно одеты согласно западному стилю одежды. Не является исключением проведение в официальной обстановке переговоров во время ужина, причем говорятся тосты, провозглашающие надежды на успешное ведение дел между партнерами.

Казахстанцы также очень известны своим гостеприимством. Традиционно здесь дружеское рукопожатие, обращение к собеседнику по имени или по фамилии в зависимости от контекста. Показывая уважение, казахстанцы обращаются друг к другу по имени и отчеству. Обращение просто по имени используется в кругу друзей, среди молодежи и по отношению к более молодым людям. К пожилым людям относятся с большим почтением.

ГЛАВА 1 ПОНЯТИЕ И ЗНАЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

1.1 История этикета

Значительная часть правил этикета пришла из прошлого, и даже из древнего мира. Бесполезные и незначительные правила забывались по мере исторического развития, сохранялись для потомков лишь наиболее рациональные из них, проверенные временем.

Англию и Францию обычно называют «классическими странами этикета». Однако родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV веке господствуют в обеих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение.

Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше, чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. Французы в то время не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

В то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манера и внешние формы поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, порой жестоко, следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались те правила этикета, которые отвечали требованиям и особенностям национальной культуры России. Россия как евразийская страна во многом соединяла противоположности Европы и Азии. А этих противоположностей было много не только в XVIII в., но их много и сейчас. Р.Киплинг говорил, что Запад есть Запад, Восток есть Восток, и не встретиться им никогда. Так, в Европе траурный цвет - черный, а в Китае - белый. Даже в границах Российской империи правила поведения различных народов значительно отличались. Конечно, общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д.

1.2 Этикет делового общения

Этикет – установленный порядок поведения, свод правил поведения, нормы взаимоотношения людей, принятых в определенных социальных кругах.

Деловой этикет – важнейшая сторона профессионального поведения делового человека.

Деловое поведение – система поступков индивида, связанная с реализацией его деловых интересов и включающая взаимодействие с партнерами, клиентами, руководителями, подчиненными, коллегами. Деловое поведение реализуется через деловое общение, установление взаимоотношений и принятие решений, способствующих деловому успеху.

Особенности этикета – сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях.

Деловая этика основывается на таких общечеловеческих ценностях, как:

1. свобода. Деловой человек должен ценить не только свободу своих коммерческих действий, но и свободу своих конкурентов, что выражается в недопустимости вмешательства в их дела.
2. терпимость, осознание невозможности моментального преодоления слабости и недостатков партнеров, клиентов или подчиненных. Такое понятие устанавливает взаимное доверие, понимание и откровенность.
3. тактичность и деликатность. Такт в общении – это понимание соответствия цели и норм поведения и умение применить эти нормы. Быть тактичным, значит, в любой ситуации осознавать своего партнера как равноценную и равноправную человеческую личность с учетом особенностей пола, возраста, национальности, привычек. Деликатность – это вежливость и внимательность в общении, форма проявления корректности и искренности в глазах коллег. Особенно велика цена деликатности при общении с зарубежными коллегами. Чужие обычаи, представления могут показаться странными, манеры поведения – фамильярными или вульгарными. Деликатность не должна превратиться в льстивость.
4. справедливость. Объективная оценка личностных качеств людей и их деятельности. Признание их индивидуальности, открытость критики, самокритичность.
5. деловая обязательность. Умение, несмотря ни на что, выполнять принятые обязательства.

Общение - сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

По характеру и содержанию общение бывает формальное (деловое) и неформальное (светское, обыденное, бытовое).

Деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение реализуется в различных формах:

* деловая беседа,
* деловые переговоры,
* деловые совещания,
* публичные выступления.

Современный деловой человек должен уважать себя как личность и с уважением относиться к другим, проявляя в деловом взаимоотношении терпимость, деликатность, тактичность, доверять не только себе, но и своим партнерам, должен быть убежден, что честь превыше прибыли. А также признавать неизбежность конкуренции, но признавать необходимость сотрудничества, ценить свободу своих коммерческих действий и свободу действий конкурентов. Уметь рисковать и брать на себя ответственность за все принимаемые решения, выполнять обещания в срок, не оправдываться, а определять конкретные сроки.

Этикет есть форма общественного контроля за соблюдение поведений каждого человека. Нарушение этикета вызывает определенные санкции. Практическое знание этикета дает возможность людям использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения на различном уровне.

Основы этикета значительно просты: культура речи, которая предполагает не только ее грамотную стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов.

Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в различных местах, в различных ситуациях.

Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеет также немаловажное значение при обращении людей друг к другу, нужно знать то, о чем говоришь и уметь выражать свои мысли в такой форме, чтобы они не выглядели как назидание или нравоучение, умение управлять своими отрицательными эмоциями.

В этикете высоко ценится внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Каждый человек должен знать и соблюдать основные нормы этикета, понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

Различают два вида общения: вербальное и невербальное. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным. При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонация, взгляды и т.д.).

Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений. Именно поэтому речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

Невербальные средства общения чаще всего используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

Механизмы воздействия в процессе общения можно разделить на следующие виды:

1. Внушение – это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.

2. Убеждение – это воздействие построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.

3. Подражание. Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения.

4. Заражение можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния или психического настроя.

Структура общения

Структураобщения

Взаимодействие

Коммуникация

Восприятие

Таблица 1 - Структура общения

Структуру делового общения можно охарактеризовать путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной (восприятие человека человеком).

Для общественных отношений необходима иерархия, которую все признавали бы и подчинялись ей. В основе таких отношений находятся скромность относительно себя и уважение к окружающим. Структура общения определяется тремя его взаимосвязанными сторонами – восприятием, коммуникацией и взаимодействием (Таблица 1).

Коммуникативная сторона делового общения.

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле этого слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона (взаимодействие) – в организации взаимодействия, т.е. в обмене не только сообщениями, но и действиями. Перцептивная сторона (восприятие) – процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. В действительности каждая из этих сторон общения существует не изолированно от двух других, и выделение их возможно только для анализа

Общение - это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т.д. Содержание конкретной коммуникации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде или спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами и др. Коммуникация в общении всегда значима для ее участников, так как обмен сообщениями происходит не без причины, а ради достижения каких-то целей, удовлетворения каких-то потребностей и т.д.

Интерактивная сторона делового общения заключается в организации взаимодействия между людьми, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Действие - главное содержание общения. Описывая его, мы часто используем термины действий. Например, «он нанес мне удар» или «он подстроился под меня». Также очень важно уметь соотносить действия и ситуацию. Ведь одна и та же ситуация может быть по-разному «прочтена» партнерами и соответственно их действия в одной и той же ситуации могут быть различными.

Перцептивная сторона делового общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания. Общаясь с человеком, мы как бы «читаем» его, и это «беглое чтение» позволяет нам понимать его поведение. Очень часто важно не только само по себе понимание того или иного поведения, но и основ, истоков, движущих сил и механизмов.

Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций:

* взаимное общение работников из одной деловой сферы;
* совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
* контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
* поддержание деловых контактов;
* стимулирование деловой активности.

Основными этапами деловой беседы являются:

* начало беседы;
* информирование партнеров;
* аргументирование выдвигаемых положений;
* принятие решений;
* завершение беседы.

Эмоции - психическое отражение в форме непосредственного переживания жизненного смысла явлений и ситуаций, обусловленного отношением их объективных свойств к потребностям субъекта.

Эмоции – особый класс субъективных психологических состояний, отражающих в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного и неприятного, отношение человека к миру и людям, процессу и результатам его практической деятельности. Само слово «эмоция» происходит от латинского «emovere», что означает возбуждать, потрясать, волновать.

Эмоции можно различать:

1. по чувственному тону – положительного порядка и отрицательного порядка;
2. в отношении мобилизации ресурсов организма – стенические и астенические (греч. – «стенос» - сила). Стенические эмоции повышают активность, вызывая прилив энергии и подъем, в то время как астенические эмоции действуют противоположным образом;
3. по потребностям – различают низшие эмоции, связанные с удовлетворением органических потребностей, так называемые «общие ощущения» (голод, жажда и т.д.) и высшие эмоции (чувства), социально обусловленные, связанные с общественными отношениями;
4. по силе и длительности (форме протекания) выделяют несколько видов эмоций: аффекты, страсти, собственно эмоции, настроения, чувства и стресс.

Эмоции тесно связаны с потребностями, поскольку, как правило, при удовлетворении потребностей человек испытывает положительные эмоции и , наоборот, при невозможности получить желаемое – отрицательные.

Когда встает вопрос о значении эмоций в деловом поведении, то самое распространенное мнение связано с их негативным влиянием на эффективность поведения и деятельности, а, значит, с необходимостью их подавления. В действительности такой подход свидетельствует о непонимании роль эмоций в жизни и деятельности человека и требует, чтобы этому вопросу было уделено необходимое внимание.

Долгие годы противопоставлялись эмоции и процессы, связанные с познанием окружающего мира, считалось, что эмоции достались нам от наших далеких предков. На сегодняшний день общепринято, что в структуру эмоций входит не только субъективный компонент, т.е. отражение состояния человека, но и познавательный компонент – отражение объектов и явлений, имеющих определенное значение для потребностей, целей и мотивов человека, переживающего эмоции. Отсюда следует двойная обусловленность эмоций: с одной стороны, потребностями человека, которые определяют его отношение к объекту эмоций, а с другой – его способностью отразить и понять определенные свойства этого объекта.

Каждая эмоция своеобразна по своим источникам, по переживаниям, внешним проявлениям и способам регуляции. Репертуар человеческих эмоций очень богат, он включает в себя целую палитру различных эмоциональных явлений. Существует множество классификаций эмоций

Аффект – наиболее мощная эмоциональная реакция, полностью захватывающая психику человека. Она возникает в экстремальных условиях, когда человек не справляется с ситуацией. Отличительными чертами аффекта являются ситуативность, обобщенность, малая продолжительность и большая интенсивность. Происходит мобилизация всего организма, движения носят импульсивный характер. Аффект практически неуправляем и не подчиняется волевому контролю.

Страсть – это сильное, стойкое, длительное чувство, которое захватывает человека и владеет им. По силе приближается к аффекту, а по длительности – к чувствам.

Эмоции в узком смысле носят ситуативный характер, выражают оценочное отношение к складывающимся или возможным ситуациям, могут слабо проявляться во внешнем поведении, особенно у человека, который умело их скрывает.

Чувства – наиболее устойчивые эмоциональные состояния. Носят предметный характер: это всегда чувство к чему-то, к кому-то.

Настроение – это состояние, которое окрашивает наши чувства, длительное эмоциональное состояние сравнительно слабой выраженности. В отличие от эмоций и чувств, настроение не предметно, а личностно, не ситуативно, а растянуто во времени.

Тема человеческих эмоций остается одной из самых загадочных областей психологии. Среди ученых нет даже единого мнения о их роли в осуществлении процессов жизнедеятельности. Еще во времена античности высказывались мнения как о их дезорганизующем влиянии на поведение, так и о том, что они представляют важнейшее мобилизующее и стимулирующее действие.

На сегодняшний день принято различать несколько основных функций эмоций:

1. Коммуникативная функция считается важнейшей, так как без эмоциональных проявлений трудно представить себе общение между людьми. Выражая свое отношение, человек проявляет свое отношение к действительности и прежде всего к другим людям, причем большую часть информации в процессе общения человек получает с помощью средств невербальной коммуникации
2. Регулятивная
3. Защитная
4. Сигнальная – эмоции выступают как внутренний язык, как система сигналов, посредством которых человек узнает о значимости происходящего
5. Оценочная
6. Мотивационная
7. Мобилизующая – в ходе деятельности человека эмоции выполняют функцию оценки ее хода и результатов, организуют деятельность человека, мотивируя, стимулируя и направляя ее.

Применительно к деловому поведению каждая из перечисленных функций имеет большое значение. Умение эффективно использовать эмоции в своей профессиональной деятельности совершенно необходимо для ее успешности. Одной из самых актуальных задач является преодоление стрессов и саморегуляция. Деятельность делового человека по сути своей связана со стрессами, так как протекает в условиях дефицита времени, при высокой степени неопределенности, требует принятия ответственности за выработку решений на основании недостаточной информации. Для того, чтобы научиться наилучшим образом использовать свои эмоции в работе, регулировать свое состояние и справляться со стрессами, необходимо более подробно рассмотреть природу эмоций и их связь с другими составляющими личностной структуры.

Является величайшим заблуждением думать, что мы можем по своей воле создавать или упразднять свои эмоции. Эмоции являются неотъемлемой частью жизни личности в ее взаимодействии с внешней средой. Эмоции – психическое отражение в форме непосредственного переживания жизненного смысла явлений и ситуаций, обусловленного отношением их объективных свойств к потребностям субъекта. То есть эмоции служат показателем того, на сколько те или иные внешние события, ситуации или предметы удовлетворяют (или не удовлетворяют) наши потребности.

1.3 Основные принципы делового этикета

Вся система правил делового этикета построена на основе ниже приведенных принципов:

1. Принцип уважения
2. Принцип приоритета старшего
3. Принцип приоритета женщины
4. Принцип эстетики
5. Принцип гигиены

Уважение включает в себя вежливость, соблюдение статусных различий, сочетание равенства (паритета) и преимущества (приоритета). Степень жесткости нормативных требований зависит от ситуации и может сильно меняться в зависимости от культурно-исторического контекста. Требования этикета могут выступать только как добровольно принимаемые каждым человеком обязанности по отношению к другим людям.

Поведение участников делового взаимодействия в значительной степени определяется соотношением их статусов. При этом более высокий статус имеет начальник по отношению к подчиненному, старший по отношению к младшему, женщина по отношению к мужчине, более опытный по отношению к новичку, группа по отношению к одному человеку. Тот, кто имеет более высокий статус, обладает приоритетом, преимуществом. Иногда статусные отношения являются противоречивыми. На практике часто приоритет старшего и приоритет женщины оказываются в конкурирующих отношениях. Это противоречие разрешается в зависимости от ситуации, разницы в статусе, установившихся отношений и личной воли старшего по должности. В более официальной обстановке и при значительной разнице в должностном положении статус начальника-мужчины безусловно выше статуса женщины-подчиненной. В менее официальной обстановке начальник может в виде любезности отдать преимущество женщине, например, пропустив ее в дверь. Таким образом, он проявит свою воспитанность и доброжелательность. Женщина не должна сама принимать решение о свое статусном преимуществе, однако не должна и отказываться от привилегий, предоставляемых ей начальником.

Выполнение норм делового этикета требует определенных усилий, самоконтроля и самоограничения, и при этом обеспечивает сочетание вне-личностных требований, условий и задач общества с поведением и проявлениями личности. Таким образом, деловой этикет является важной составляющей делового общения, обеспечивая на поведенческом уровне согласование интересов все его участников.

В основе правил делового этикета лежат общие предпосылки и основные принципы. Первые представляют собой следующие постулаты:

* к любому человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;
* правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и для женщин.

При этом сохраняются, естественно, и правила общепринятого этикета, хотя некоторые из них сейчас утратили свою обязательность, например, элементы «рыцарского» поведения. Например, оплата счетов в ресторане, распахивание дверей перед женщиной, вскакивание со стула, если входящая женщина опоздала к назначенному времени, пропускание дамы вперед при выходе из лифта - такие традиции уже отходят в прошлое.

Современный деловой этикет рекомендует выходить первым тому, кто находится ближе к двери. Мужчина и женщина надевают каждый свое пальто сам, хотя если у кого-либо при этом случаются затруднения, другой обязан помочь ему. Необходимо всегда принимать знаки внимания со стороны другого человека. Женщины должны не только открывать двери сами, но и пропускать других в случае необходимости, причем вне зависимости - мужчина это или женщина. Обходительность, такт, отдача и получение, оказание взаимной помощи в случае необходимости, причем равно для лиц обоего пола - таковы основные черты делового этикета.

Золотое правило: относитесь к другим, ко всем без исключения, так, как вы бы хотели, чтобы относились к вам. Вежливый человек – тот, кто научился смотреть на себя как бы со стороны, глазами других людей. Об этом сказал в своей статье « О хороших манерах » народный артист Н.П.Акимов: « Если бы удалось приучить людей почаще оценивать собственное поведение со стороны, видеть себя как бы сторонним взглядом – свою позу, свои движения, слышать свои слова и свои интонации - это было бы огромным достижением в нашей жизни. Потому что человек, совершающий неэтичный поступок, делается при этом некрасивым, а этого никому не хочется. Невоспитанный молодой человек, грубо отталкивающий пожилого при посадке в трамвай, не думает о том, какой у него в это время неприглядный вид. Но если он знает, что на остановке осталась провожавшая его девушка, в глазах которой он хочет быть красивым, он непременно будет вести себя изящно и даже уступит дорогу женщине».[[2]](#footnote-2)

Но просто быть вежливым, доброжелательным и т.д. недостаточно. В деловом этикете общие принципы правильного поведения выражаются в следующих его основных понятиях:

* Делать все вовремя.
* Не говорить лишнего.
* Думать не только о себе, но и о других.
* Одеваться как положено.
* Говорить и писать хорошим языком.

1. Первое из таких обязательств – делать все вовремя означает необходимость прийти вовремя на работу, причем так надо делать каждый день. Если обстоятельства не позволяют в какой-либо день являться на работу вовремя, следует позвонить в офис и предупредить своего начальника - только так в этой ситуации вы сможете сохранить свою репутацию надежного человека. Мало того, что опоздания мешают работе, они есть признак того, что на человека нельзя положиться и он скверный исполнитель. Вполне очевидно, что наличие такого отрицательного качества, как несвоевременность выполнения обязательств, влияет на служебное продвижение.

Требование все делать вовремя касается и всей иной профессиональной и служебной деятельности. Все дела должны делаться в срок. Поэтому важным является умение рассчитать необходимое для выполнения время, учитывая те возможные проблемы, которые трудно прогнозировать.

2. Не говорить лишнего. Суть этого принципа в том, что человек обязан хранить секреты своей организации. Причем речь идет о всех делах фирмы или учреждении, где он работает, - от технологических до кадровых. То же можно сказать и о тех подробностях своей личной жизни, о которых могут поведать друг другу сослуживцы.

3. Думать не только о себе, но и о других. Без этого не может быть и речи о каких-либо успехах. Не учитывать мнение и интересы покупателя, клиента или партнера - все равно, что пытаться лететь в вакууме, махая крыльями. Один из бизнесменов сказал по этому поводу: `Все неприятности происходят из-за эгоизма или зацикленности на своих интересах. Например, иногда стараются навредить коллегам, чтобы заработать преимущество в конкуренции с сослуживцами или выдвинуться в рамках собственного заведения.

Всегда надо иметь в виду, что у всех есть свои интересы и во всякой точке зрения содержится частица истины, даже если вам кажется, что ваш оппонент или собеседник абсолютно не прав. Поэтому непреложным требованием делового этикета является необходимость уважать чужое мнение и стремление понять его.

4. Одеваться как положено. В этом принципе самое главное - необходимость вписаться в окружение на службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Помимо того, что вам надо `вписаться`, ваша одежда должна быть выбрана со вкусом - соответствовать моде по фасону и цветовой гамме. То же касается обуви и прочих аксессуаров.

Если сразу после работы вам предстоит деловой ужин, то не одевайтесь в вечерний туалет, иначе люди подумают, что у вас к ним личный, а не профессиональный интерес (тем более, если вы встречаетесь с лицом противоположного пола).

5. Говорить и писать хорошим языком. Этот принцип означает, что все произносимое и написанное вами - записки, письма и т.д. - должны не только нести ясную и целенаправленную мысль, но и быть изложены хорошим языком, причем все имена собственные должны произноситься и писаться без ошибок. В случае трудностей с грамматикой и правописанием пользуйтесь словарями, учебниками и услугами более грамотных сотрудников.

Необходимо запретить самому себе использовать бранные и нецензурные выражения - даже чужие, которые вы пересказываете. Существует множество «словозаменителей», которые способны передать ваше негативное отношение к чему-либо. К тому же не исключен вариант, что слишком принципиальный начальник (особенно начальница) может вас уволить за ненормативную лексику.

Высокая культура общения предполагает развитое умение говорить и слушать, вести беседу. Вряд ли есть лучшее средство для развития ума и культуры общения, чем беседа. Это целое искусство, с помощью которого люди познают друг друга, находят взаимопонимание, убеждаются в правильности или неправильности своих представлений по самым разным вопросам.

В аспекте человеческого общения большая часть информации передается посредством жестов, позы, расположения и соблюдения дистанции между партнерами. Представление о том, как происходит коммуникация между людьми, управление этими явлениями помогут больше узнать о поступках своих партнеров, тем самым получая возможность улучшить взаимоотношения с другими людьми.

К.С.Станиславский утверждал: « Люди общаются с помощью органов своих пяти чувств, с помощью видимых и невидимых путей общения: глазами, мимикой, голосом, движениями рук, пальцев, а также через восприятие ».[[3]](#footnote-3) Порой происходит казус: мы говорим правильные слова, но нам не доверяют. Это происходит тогда, когда наша мимика, пластика, поза, которую мы принимаем в момент общения не соответствует тому, о чём мы говорим.

В деловой сфере социальное поведение людей регулируется с помощью многочисленных формальных и неформальных социальных норм – правовых, экономических, административных, технико-технологических, социальных норм. А также установлений, касающихся как качественных и количественных параметров выпускаемой продукции или оказываемой услуги, так и характера совместной деятельности его сотрудников и подразделений, и их взаимодействия с внешней по отношению к предприятию средой - поставщиками, потребителями, государственными структурами и обществом в целом.

Поведение каждого работника, отдельных подразделений, их руководителей и предприятия в целом регулируют и контролируют формальные и неформальные социальные нормы. К первым относятся нормы, документально закрепленные и подкрепленные санкциями. Формальные нормы внутри предприятия представлены набором регламентов управления, охватывающих все системы и уровни управления, роль внешних по отношению к предприятию формальных норм исполняют правовые, административные и технические нормы федерального, регионального и ведомственного характера. Вторые - неформальные нормы - это складывающиеся в процессе взаимодействия людей и отраженные в сознании общества (или группы, если речь идет о групповых нормах) эталоны, правила и требования поведения. Они играют важную роль в регулировании всех этих взаимодействий наряду с формальными нормами.

1.4 Особенности и значение делового этикета

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

* придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
* дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;
* воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
* общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

Вместе с тем требования этикета не являются абсолютными, их соблюдение зависит от места, времени и обстоятельств. Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят характер как бы неписанного соглашения о том, что в поведении людей считать общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение, оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту и на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официального мероприятия: приемах, церемониях, переговорах.

Деловой этикет представляет собой свод писаных и неписаных правил поведения, нарушение которых мешает нормальному ведению дел.

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.

Служебный этикет - это установленный порядок поведения в офисе и в сфере делового взаимодействия. Известно, что любой сотрудник фирмы - лицо компании, и важно, чтобы это лицо было одновременно симпатичным и профессиональным, доброжелательным и непреклонным, услужливым и самостоятельным.

Современный служебный этикет - это глубокое знание приличий, умение держать себя в коллективе так, чтобы заслужить всеобщее уважение и не оскорбить при этом своим поведением другого.

Деловая этика является одним из главных «орудий» формирования имиджа компании. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те организации, в которых не соблюдается служебный этикет, теряют очень многое. Там же, где деловой этикет стал нормой жизни, выше производительность труда, лучше результаты.

Предприниматели всего мира знают главнейший постулат бизнеса: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается деловой этикет. Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, так как нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов с древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Умение вести себя должным образом, т.е. соблюдение этикета, стало ныне одним из важнейших условий и способов вырваться вперед и сохранить лидерство в бизнесе. Иными словами, соблюдение делового этикета - один из элементов 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. И необходимо 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

Разговаривая с человеком во время деловой встречи, помните, что слушать не менее важно, чем говорить. Дайте ему возможность высказать все, что он считает нужным, и пусть он видит вашу заинтересованность. Смотрите на собеседника, не отводите взгляд в сторону. Отвечать надо, предварительно взвесив свои слова, и искренне. Сдерживайте недовольство и раздражение, если его позиция противоречит вашей точке зрения; не высказывайте негативных замечаний во время его речи. С другой стороны, не проявляйте излишних эмоций, когда собеседник говорит нечто схожее с вашей точкой зрения, особенно если принимать решение будете не вы, а ваше начальство. Не давайте таких обещаний, возможность выполнения которых не гарантирована.

На качество беседы очень сильно влияют частые телефонные звонки, прерывающие разговор. Постарайтесь, чтобы их в это время было поменьше.

Бывает, что собеседнику приходится отказывать в его просьбе. Как это сделать с минимальными для него «ощущениями»? Если вы кажете прямо: «К сожалению, сделать этого я не могу», то вряд ли это будет лучшим вариантом. Лучше объяснить при этом причину отказа: «Это нанесет ущерб нашей компании», или «Такое решение противоречит политике нашей фирмы», или что-то правдоподобное и убедительное, насколько возможно.

Иногда вы хотите обойти тему, которой лучше не касаться. В такой ситуации уместно будет сослаться на личные обстоятельства или сообщить, что решение вашей организации по данному вопросу пока не принято или не подлежит разглашению: `К сожалению, я не хочу (или не имею права) сейчас обсуждать данный вопрос. Надеюсь, вы меня правильно понимаете`.

А если вам задан вопрос, ответ на который вы не знаете? Можно прямо сказать об этом; однако правила этикета требуют, чтобы вы этим не ограничивались, а продолжили фразой вроде: «Но, мне кажется, что господин такой-то мог бы ответить на ваш вопрос». Если с упомянутым человеком можно связаться сразу же, то лучше вашего собеседника тотчас соединить с ним, позвонив по телефону. Если нет, то скажите, что вы свяжетесь со своим собеседником позже и ответите на интересующий его вопрос.

Несколько дополнительных советов, которые помогут правильно построить диалог с деловым партнером.

* В разговоре не забывайте произносить имя своего собеседника.
* Не спрашивайте людей об их возрасте, весе, одежде, расовой принадлежности, вероисповедании, болезнях, собственности и т.д.
* Не рассказывайте двусмысленные и непристойные анекдоты.
* В рабочее время сокращайте разговоры до минимума.
* Для начала разговора найдите повод или тему, представляющие общий интерес.
* Если вы желаете продолжения разговора, задавайте такие вопросы, которые позволяют собеседнику изложить свои взгляды подробнее.

Чтобы закончить разговор, задавайте конкретные вопросы, предполагающие ответ типа «да» или «нет», либо спрашивайте о фактах.

1.5 Культура делового общения

Во время беседы основным правилом является безусловное уважение к собеседнику. В большинстве случаев правила хорошего тона не позволяют обсуждать денежные дела, физические изъяны, болезнь собеседника или окружающих. Как правило, разговор не должен касаться окружающих, следует избегать тем, которые могут дать повод к обвинению вас в злословии. Недопустимо делать личные выпады, неприязненные замечания в адрес собеседника.

Следует избегать разговора повышенным голосом, тактично уходить от тем и вопросов, при обсуждении которых вы или ваш собеседник можете «вспылить». В разговоре старайтесь избегать назидательности, проявления невнимания к сказанному собеседником, стремления поспешно выставить «оценки» сказанному им. В то же время плохое впечатление оставляют и те, кто всегда готов немедленно согласиться с любым высказыванием.

Умелый собеседник всегда найдет возможность дать высказаться говорящему, короткими репликами направляя суть разговора. Умение слушать, выдержать паузу высоко ценится в обществе. Искусный собеседник не станет пререкаться, разговаривать приказным или угрожающим тоном, постарается не давать навязчивых советов.

Старайтесь максимально концентрировать свое внимание на собеседнике, реагировать на сказанное им жестом, взглядом, междометием или ремаркой. Невнимательность может расцениваться как высокомерие и бестактность.

В большинстве случаев общения в протокольных ситуациях не следует задерживать внимание собеседника больше, чем на десять минут - иначе вас могут посчитать назойливым человеком. Старайтесь постепенно обновлять круг собеседников, вовлекая их в разговор и переключаясь на новые, их интересующие темы.

* Правила этикета, облаченные в конкретные формы ведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона - это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, защиты и т.д. Вторая сторона – эстетическая, свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения.
* Для приветствия пользуйтесь не только вербальным (речевым) средством «Здравствуйте!», «Добрый день», но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п. Можно равнодушно сказать: «Здравствуйте», кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе сказать, например: «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, вы цените его, да и звучание собственного имени - приятная мелодия для любого человека.
* Обращение без имени - обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше — по имени и отчеству — это обращение личности.

Произнося имя, отчество, мы подчеркиваем уважение человеческого достоинства, демонстрируем душевное положение. Такое приветствие говорит о культуре человека и создает ему репутацию деликатного, воспитанного, тактичного человека. Конечно, с подобными качествами люди не рождаются. Эти качества воспитываются, а потом входят в привычку. Чем раньше начнется такое воспитание, тем лучше: скорее войдет в привычку. Особенно тяжело дается формирование хороших привычек интеллигента бизнесменам первого поколения, так как приходится большей частью идти путем проб и ошибок. Недаром англичане говорят, чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына.

Кроме правил этикета, для всех существует также профессиональный этикет. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. От новичка они станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности. В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил составляет этикет делового общения. Вот одно из определений этикета деловых отношений — это свод поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Прежде всего, следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой индивидуальности. Социальная роль, которую играет, тот или иной человек, не должна быть самодовлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры, но только в том случае, если научиться верить в порядочность людей. В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер - хороший человек! Если, конечно, он не доказал своими поступками обратного.

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного» речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей. Существуют исторически наработанные стереотипы речевого общения. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: «дамы» и «господа». Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и мы часто наблюдаем, как люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу: слово «товарищ» как бы принижает их достоинство из-за определенного отношения к этому слову, сложившегося под влиянием средств массовой информации.

Среди деловых людей обращение «господин» имеет право на жизнь. Это слово подчеркивает, что данные граждане, социальная группа свободны и независимы в своих действиях более чем какая-либо другая социальная группа в современной России. Кроме того, эта форма обращения не заимствована слепо где-либо на Западе или Востоке. Бездумные заимствования, запускаемые в оборот чаще всего нашими не очень культурными теле- и радиожурналистами, репортерами, как правило, режут слух и подчеркивают убогость и претенциозность подобных заимствований, например «состоялась презентация», «формируется новый менталитет русских» или «спонсоры вернисажа» и т.п. «Господин» — исконно русское слово. Оно имеет самое распространенное значение как форма вежливого обращения к группе лиц и отдельному лицу, употреблявшаяся в привилегированных слоях общества. Кроме того, в другом его значении - «хозяин имущества» есть и уважительное отношение к человеку.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно несколько раз: «Как дела?», всегда необходимо помнить о чувстве меры. Не ответить ничего или невежливо; буркнуть «Нормально» и пройти мимо, тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах - прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает ответить примерно следующее: «Спасибо, нормально», «Спасибо, жаловаться грех» и т. п., интересуясь, в свою очередь: «Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?». Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: «Не сглазь, когда дела идут хорошо». Однако у чехов, словаков, поляков и югославов на вопрос «Как дела?» правилами делового этикета не возбраняются кратко рассказать о трудностях, пожаловаться, например, на дороговизну. Но говорят об этом, бодро подчеркивая, что деловой человек преодолевает трудности - их немало в его деле, но знает, как с ними справиться, и гордится этим. А без трудностей и забот живет только бездельник.

В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них «формула поглаживания». Это такие словесные обороты, как: «Удачи Вам!», «Желаю успеха», известные фразы: «Большому кораблю - большое плавание», «Ни пуха, ни пера!» и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как «Салют», «Нет проблем», «О, кей» и т. п. Но следует избегать таких явно язвительных пожеланий, как «Вашему теленку злого волка съесть».

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты - приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т. е. оценка ума делового партнера. Не напрасно героиня популярного когда-то фильма «Старшая сестра» говорила, что ласковое слово и кошке приятно. С этой точки зрения комплимент — не механизм лести. Лесть, особенно грубая, - это маска, за которой чаще всего скрывается меркантильный интерес. Комплимент, тем более, если вы имеете дело с партнером-женщиной, — необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком да, к примеру, потерпевшим на первых порах неудачу. Не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны - партнера по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, — их приходится выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха. Справедлива пословица «В чужой монастырь со своим уставом не ходят». Нередко надо соблюдать все правила даже в том случае, если они вам не по душе. Интересы дела выше ваших вкусов и пристрастий. Можно привести еще немало примеров особенностей правил поведения бизнесменов различных стран. Если, например, американцы, подчеркивая свое расположение, дружески хлопают вас по плечу и охотно принимают такой жест от вас, похлопав по плечу японца или попытавшись дружески обнять китайца или вьетнамца, вы можете сорвать свою сделку.

Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Всегда надо помнить, что определяет отношения с клиент самый главный принцип: клиент - самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если клиентов много, то обычно стараются, в первую очередь, обслуживать дам и престарелых людей. Но в любом случае в работе с ними надо быть хорошим психологом.

Важную роль при общении с клиентами играет и культура речи. Недопустимы фамильярность, «тыкание», сквернословие. Такое обращение вызывает стойкую личную антипатию и обиду.

Секретарь обязан заранее оповестить назначенных на приём людей, сообщив им другое время или переадресовав их к компетентным людям. Нередко большинство вопросов может решить заместитель руководителя учреждения. Некоторые руководители приспособились принимать нескольких посетителей, рассчитывая, что тогда люди не будут тянуть время, видя около себя других ожидающих. Это замаскированное неуважение к нуждам людей, которые не всегда могут в присутствии посторонних полностью изложить своё дело, особенно, если оно личного свойства ( беда, семейные отношения и т.д.). Тогда и присутствующим неудобно быть свидетелями интимного разговора. Нередко приём посетителей прерывается для решения неотложных дел, телефонных разговоров. Это также создаёт неудобства и мешает сосредоточенной беседе, проникновению в суть дела. Конечно, как и любого человека, у руководителя может быть испорченное настроение, плохое самочувствие. Хороший руководитель сделает так, что это не отразится на делах, на людях, не покажет дурного характера.

То же самое касается и трудовой сферы. На производстве, где человек проводит большую часть жизни, большое значение для людей имеет уровень культуры руководителей, призванных организовать, сплотить и направить в нужное русло работу коллектива. Приятно и интересно работать под руководством человека доброжелательного, уважающего своих подчинённых, проявляющего культуру и такт в общении с ними.

В коллективе, возглавляемом таким руководителем, создаётся атмосфера благоприятствующая раскрытию творческих возможностей каждого сотрудника, благотворно сказывающаяся на их производительности труда и здоровье.

И, наоборот, своим поведение, основанным на неуважении к людям, иной руководитель способствует созданию на предприятии или в учреждении тяжёлой, напряжённой обстановки, ведущей к срыву заданий и хроническому эмоциональному перенапряжению сотрудников. Это со временем отрицательно влияет на их здоровье и снижает производительность труда.

Гуманность, корректность, такт в общении с людьми, тем более с людьми подчинёнными по службе (конечно, в сочетании с необходимой требовательностью), должны быть неотъемлемыми качествами того, кому доверено руководить другими людьми.

Также очень важно соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида. Совсем не обязательно надевать сверхмодный костюм. Костюм должен быть к месту и ко времени. Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм Брюки и пиджак могут быть различных цветов. Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка - обязательно свежей, глаженой, галстук - не кричащим, ботинки - вычищенными. Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Для бизнеса этикет значит очень много. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера - это его визитная карточка. О госте начинают составлять представление заранее, собирая о нем информацию. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, а также во время самой встречи.

1.6 Хорошие манеры

Существуют правила приличия, следования которым обязательно для всех. Такие правила выработаны историей человеческого общения.

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности. Поэтому ничто не цениться окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность. Но, в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том, что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры.

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычки громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам. А также в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражении, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных кличек прозвищ.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

Обязательным условием общения является деликатность. Деликатность не должна быть излишней, превращаться в льстивость, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

Вежливость - форма культурного поведения человека, для которого уважение к людям стало привычным способом общения. Это элементарное требование культуры поведения, вытекающее из чувства уважения к другим людям, из умения считаться с их интересами и признания права каждого человека на внимание.

Противоположность вежливости – это грубость, хамство, пренебрежительное и высокомерное отношение к окружающим. Вежливость имеет множество оттенков: можно быть приветливо вежливым (что особенно ценится), почтительно (например, по отношению к старшим) или сдержанно (к незнакомым людям) вежливым и т.д. Можно быть просто учтивым, т.е. держаться правил приличия в любых ситуациях независимо от своего настроения или желания.

Важным элементом деловой вежливости является пунктуальность в сроках. Назначая встречу у себя или приходя на встречу к партнерам, будьте максимально точны, старайтесь избегать опозданий и задержек. Если же все-таки вам приходится задержаться с приемом гостей, то проследите за тем, чтобы перед ними извинились от вашего имени, предложили сесть, выпить чашку чая или кофе, дали возможность ознакомиться со свежим журналом или газетой. Естественно, что за задержку с приемом необходимо еще раз лично извиниться при встрече. Ни в коем случае у ваших собеседников не должно остаться впечатления, что вы задержали их прием с тем, чтобы повысить свою значительность в их глазах. По этим же соображениям не рекомендуется принимать посетителей, сидя за столом. От вас останется лучшее впечатление, если вы сделаете несколько шагов навстречу своим гостям или встретите их при входе в кабинет или комнату для переговоров.

Важное значение, свидетельствующее о вашем внимании или невнимании к собеседнику, имеет и выбранное вами время встречи. Как правило, следует избегать назначать рабочие встречи на ранние утренние или поздние вечерние часы, на обеденное время. Если вы тем не менее предлагаете провести рабочую встречу в общепринятые обеденные часы, то жестом элементарной вежливости будет предложить собеседникам к обычному чаю или кофе бутерброды и легкие закуски.

В любой ситуации важно соблюдать по отношению к собеседникам максимальную доброжелательность, подчеркивая это словами, улыбкой, всеми манерами. Следует избегать любых проявлений конфронтационности, личных выпадов. Старайтесь дать собеседникам возможность высказаться, не перебивая их без надобности.

Всем известны выражения: «холодная вежливость», «ледяная вежливость», «презрительная вежливость», в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но превращают ее в свою противоположность.

К сожалению, забывается прекрасное высказывание Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она - одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще - обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения - там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Одним из главных элементов вежливости считают умение запоминать имена. Вот как об этом говорит Д. Карнеги. «Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты. Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться. Ф. Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих - это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значительности».

Такт – это способность человека находить форму общения с другими людьми в зависимости от конкретных обстоятельств, ситуации. Найти правильный тон в разговоре, сделать или сказать что-то кстати, соблюсти меру в своих поступках – вот что значить быть тактичным. В жизни мы сталкиваемся с множеством самых разнообразных случаев, ситуаций, обстоятельств, которые нельзя вместить ни в какие готовые правила.

Чувства такта, развитое и воспитанное в человеке с детства, помогает ему ориентироваться и находить правильное решение в любой ситуации. Глубинную основу тактичного поведения составляет умение человека поставить себя на место других людей. А для этого, помимо уважения и знания правил вежливости, надо обладать ещё и творческим воображением, сообразительностью, развить в себе дар чуткого и бережного отношения к людям. Каждому знакомы такие неожиданности человеческого общения и поведения: вы рассказываете смешную историю или анекдот, и в одном случае это вызывает восторг окружающих, а в другом – воспринимается холодно, с чувством недоумения. Чем это объясняется? Известно, у каждого человека есть свои недостатки и особенности внешнего облика ( один маленького роста, другой – слишком высок, у этой девушки – веснушки на лице, у другой курносый нос ), но даже тогда, когда вы незлобиво вышучиваете или публично обращаете внимание на это, вы невольно наносите обиду человеку. Во всех таких случаях –говорят о бестактности, о неумении найти правильный тон и меру общения с людьми.

Содержание этих двух благородных человеческих качеств, внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду. Тактичность, чуткость - это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

Уважение к другим - обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами. Вам, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей «чушь», «ерунда» и т.п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят: «Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя».

Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, высокомерие.

Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же - по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, задавайтесь почаще вопросом: отвечаете ли вы им самим тем же.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту - скромность.

Скромность. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

Вместе с тем, скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

«Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает - утверждает Д.Карнеги. - А человек, который думает только о себе - безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был».

Д.Карнеги пишет: « Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение».

Никогда не следует начинать с заявления «Я вам докажу то-то и то-то». Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: «Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение». Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор.

Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал.

Д.Карнеги считает одним из золотых правил следующее: «Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые». Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах - вот решение этого противоречия между требованиями «хорошего тона» при дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения.

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это - одно из знамений времени: темпы жизни сильным образом влияют на этикет. Поэтому, очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным. Тем не менее, основные, лучшие традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу. Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, - вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

Деликатность - это умение тонко чувствовать и реагировать на состояние, когда знакомый или близкий человек оказался в затруднительном положении. Не заметить и отвлечь внимание от оплошности, которую кто-то совершил по неловкости; промолчать там, где словами только повредишь; вовремя и незаметно прийти на помощь тому, кто в ней нуждается, но стесняется в этом признаться и т.д. Деликатность свидетельствует о благородстве и бескорыстии души. Говоря о вежливости, такте и деликатности, мы учитываем конкретные обстоятельства и исходим из содержания поступка человека.

Отношения с людьми, не пронизанные обоюдной восприимчивостью, отзывчивостью, деликатностью, уважением достоинства другого человека, нельзя признать культурными.

ГЛАВА 2 ЭТИКЕТ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

2.1 Деловой протокол

Для обеспечения нормальных отношений с деловыми партнерами не достаточно одних правовых норм. Очень важно еще и соблюдение определенных протокольных правил и обычаев.

Слово «протокол» означало в византийской дипломатии первую часть составленного в торжественных выражениях документа, в котором перечислялся состав участников переговоров. В настоящее время протокол представляет собой свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и т.д.

Любое нарушение этих правил создаст трудности для стороны, допустившей нарушение, так как она должна будет принести извинения и найти способ исправить ошибку.

Протокол, соблюдаемый при переговорах, подготовке разных договоров и соглашений, придает своей торжественностью большее значение и большее уважение к содержащимся в них особо важным положениям.

Протокол помогает создать дружественную и непринужденную обстановку на встречах, переговорах, приемах, что способствует взаимопониманию и достижению желаемых результатов.

Один из основных принципов повседневной жизни – поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избегать конфликтов. Этот принцип еще более важен в деловых отношениях, так как речь идет о должном уважении и внимании к партнерам по бизнесу. Именно протокол способствует успешному решению больших и малых деловых вопросов.

В понятие официального протокола входит:

1. Понятие «культура общения»

2. Имидж делового человека: этикет в культуре внешности

3. Понятие делового этикета. Основные этикетные ситуации:

3.1 «Знакомство – представление»

3.2 Деловые телефонные переговоры и деловая переписка

3.3 Ситуация «руководитель – подчиненный»

3.4 Порядок встречи делегации, правила «рассадки» за столом переговоров, в автомобиле

3.5 Приемы и их основные формы (бизнес - ланч, большой и малый банкеты, фуршет и др.)

3.6 Этикет обмена подарками и сувенирами.

2.2 Этикет деловых переговоров

На протяжении многолетней практики выработаны определенные правила ведения переговоров, пренебрегать которыми ни в деловом мире, ни в дипломатии не принято.

О дне и часе переговоров договариваются заранее (Приложение А). Получив согласие, следует прибыть в назначенное время, не заставляя другую сторону ждать. Нарушение этого правила рассматривается как неуважение к принимающему Вас лицу, что может повлиять на ход переговоров. В случае непредвиденной и незначительной по времени задержки следует принести свои извинения. Это важно еще и потому, что принимающий имеет полное право, прождав гостя положенное по этикету время, заняться другими важными для себя делами, перепоручив переговоры своим помощникам, или вообще в этот день отказаться от встречи.

За стол переговоров рассаживаются только после того, как свое место займет хозяин. Он может посадить главного гостя по правую руку от себя или напротив себя. Второй вариант встречается наиболее часто, так как в переговорах принимают участие помощники и другие члены делегации

Инициатива ведения беседы всегда принадлежит главе принимающей стороны. Это принято по законам гостеприимства. Он же следит за тем, чтобы в разговоре не возникало длинных пауз, иначе наступившее молчание гостями может быть воспринято как намек на окончание визита. Решение окончания любой беседы всегда остается за гостем. Но, расставаясь, обе стороны должны помнить о взятых на себя обязательствах.

По возвращении с переговоров не следует забывать коротко поблагодарить принимавшую сторону за гостеприимство, даже в том случае, если переговоры были не совсем плодотворными. Этого требуют правила этикета.

Подготовка к переговорам предполагает всестороннее знание проблемы, которую следует обсудить. Практика показывает, что на решение вопроса при личной встрече уходит гораздо больше времени, чем на написание письма и получение ответа на него. Но личный контакт предпочтительнее по многим психологическим и тактическим причинам.

Переговоры по принципиальным вопросам взаимоотношений, условий договоров или контрактов должны проводиться только с авторитетными представителями другой стороны. Уровень переговаривающихся сторон пока все еще является существенным фактором, ускоряющим или замедляющим принятие ожидаемого решения.

Знание существующих правил, обычаев страны партнеров и, особенно, внутренних взаимоотношений («кто есть кто») позволит избежать просчетов, которые могут отрицательно сказаться на результате переговоров.

Подготовка к переговорам и их проведение обычно делятся на три этапа.

1. На первом этапе следует собрать всю информацию, разобраться в стоящих перед участниками переговоров проблемах, определить путь достижения договоренности. Составить перечень своих и чужих интересов, изложив их на бумаге в том виде, как Вы их себе представляете. Расположить их в строго определенном по степени важности порядке и постоянно пополнять банк данных по мере поступления дополнительной информации.

2. На втором этапе следует обдумать различные варианты ведения переговоров и выбрать наиболее подходящий. Если Вы тщательно не продумаете, что будете делать в случае провала переговоров, то Вас ждет двойное поражение. Поэтому разработка вариантов, предусматривающих, как Вы поступите, если не достигнете соглашения, значительно увеличит Ваши возможности для их успешного продолжения в будущем.

3. На третьем этапе необходимо выявить проблемы в обсуждаемых вопросах и попробовать в них разобраться. Подготовка новой сделки может занимать сколько угодно времени, но само решение должно приниматься быстро и немедленно реализовываться. План должен с максимальной полнотой охватывать интересующие Вас проблемы. Он не может быть ограничен только определением даты, времени и места переговоров. Наличие плана вселяет в исполнителей уверенность в успехе любого дела.

Практика показывает, что при планировании переговоров важно представлять возможную реакцию партнера на Ваши предложения и учитывать его собственные ожидания от этих переговоров.

Любые переговоры должны быть ограничены во времени. Крайне неблагоприятное впечатление оставляют нелимитированные по продолжительности (часто из-за неорганизованности участников) переговоры. Они свидетельствуют о профессиональной неподготовленности и формальном отношении к ним инициатора переговоров, его неспособности принимать ответственные решения, о неуважении к своему партнеру.

Одним из непременных условий контактов с представителями других организаций (фирм) является предварительная договоренность о времени и месте встречи. В высшей степени невежливо приходить на фирму без согласования и добиваться встречи явочным порядком. Это может создать ощущение неловкости у руководителя фирмы: чисто по-человечески ему неудобно отказать в приеме, но у него могут быть собственные планы или ему необходима предварительная подготовка к разговору (просмотр прежней документации, подбор новых материалов и т.п.).

Если в этот момент на фирме находятся другие партнеры или посторонние посетители, у них может сложиться неправильное представление о Ваших взаимоотношениях с фирмой. В такой ситуации легко получить отказ от личной встречи или быть переадресованным на второстепенного сотрудника. Но если договоренность о встрече достигнута, необходима абсолютная пунктуальность, точность – непременное качество делового человека.

Переговоры не всегда проводятся в служебных помещениях. Встречи с деловыми партнерами, носящие неофициальный характер, возможны в театре, в кафе, на спортивном мероприятии, на пикнике и т.п. Переговоры в неофициальной обстановке требуют особенно тщательной подготовки, так как желательно не иметь при себе ни плана переговоров, ни документов, подкрепляющих Ваши аргументы. Не исключено, что случайными свидетелями могут оказаться представители конкурирующих фирм.

В общем виде план переговоров должен содержать:

- место, дату и время встречи;

- состав участников;

- вопросы для обсуждения;

- альтернативы на случай контрпредложений;

- ответственного за подготовку справочных материалов (образцов товаров, каталогов, рекламы);

- ответственного за встречу и проводы представителя другой стороны;

- ответственного за организацию угощения в ходе переговоров;

- ответственного за организацию и проведения приема после переговоров.

При подготовке переговоров важное значение имеет правильный выбор языка общения. Если деловые переговоры проводятся партнерами, свободно владеющими одним и тем же языком, то проблемы выбора языка для ведения переговоров не возникает. Если языковая среда различна, то, как правило, переговоры ведутся на языке принимающей стороны с участием переводчика, хорошо владеющего необходимой терминологией.

В настоящее время всю чаще приходится сталкиваться с конфликтными ситуациями на производстве, в деловой сфере, в быту, и на более высоком уровне - в государственных учреждениях, международных отношениях.

Поэтому актуальной является выработка культуры служебного общения, включающая ряд общих моментов- правил служебного этикета. Несоблюдение этих правил приводит к неприятным последствиям. Так, неумение вести служебного разговора, неумение вести себя коммуникабельно с сослуживцами на работе, кроме потери времени многих людей, приносят массу неприятных моментов.

Чтобы избежать этих эксцессов, достаточно бывает на службе соблюдать хотя и формальные, но совершенно обязательные требования: вежливый тон обращения, лаконизм изложения, проявлять тактичность, общительность, естественность, доброжелательность.

При возникновении конфликтов все чаще приходится прибегать к переговорам с целью уладить разногласия.

Переговоры фактически происходят каждый день в деловой сфере, в семье, и даже в суде, но вести их как следует нелегко.

Существуют три метода ведения переговоров: мягкий, жесткий и принципиальный.

Мягкий метод. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Он хочет полюбовной развязки, но дело чаще всего кончается тем, что он остается в обиде и чувствует себя ущемленным.

Жесткий метод. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получит больше. Он хочет победить, но часто кончается тем, что он вызывает такую же жесткую ситуацию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит его отношения с другой стороной. Метод принципиальных переговоров - это третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющий и то и другое.

Метод принципиальных переговоров, состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, то есть исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может найти или нет каждая из сторон.

Этот метод полагает, что вы стремитесь найти взаимную выгоду там, где только возможно, а там, где ваши интересы не совпадают, следует настаивать на таком результате, который был бы основан на каких- то справедливых нормах, независимо от воли каждого из сторон.

Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров.

Принципиальные переговоры показывают, как достичь того, что вам полагается по праву и остаться при этом в рамках приличия. Этот метод дает возможность быть справедливым, одновременно предохраняя от тех, кто мог бы воспользоваться во вред вашей честности.

Метод принципиальных переговоров может быть использован для решения одного вопроса или нескольких, в обстоятельствах, предписанных ритуалом, или в условиях непредсказуемой ситуации, как это бывает в переговорах с угонщиками самолетов. Этот метод в зависимости от методов противостоящей стороны.

Метод принципиальных переговоров является стратегией, предназначенной для достижения всех целей.

Кроме принципиального метода, существует метод позиционный, метод позиционных дискуссий, при котором упор делается не на суть спора, а на позиции каждого из сторон. Этот метод не соответствует основным критериям: он не эффективен, не достигает цели, портит отношения между сторонами.

Принципиальный метод составляет альтернативу позиционному подходу и предназначен для эффективных и дружеских переговоров и достижения разумного результата. Этот метод может быть сведен к четырем основным пунктам:

1. люди - разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.
2. варианты: прежде чем решить что делать, выделите круг возможностей.
3. интересы - сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.
4. критерии - настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой- то объективной норме.

Переговоры следует проводить в отдельном помещении. Участники от принимающей стороны должны занять место в комнате переговоров до прихода туда представителей другой стороны.

Воспринимается как неуважение к партнеру, если встречающий вводит его в пустую комнату, а принимающий и его коллеги входят туда уже после этого и к тому же неодновременно. Негативное отношение вызывают отлучки или вызовы принимающего из комнаты переговоров. У визитеров это создает впечатление или несвоевременности визита, хотя он был заранее согласован, или неуважения к ним, или какого-то неблагоприятного события у принимающей стороны. В любом случае это не способствует деловому рассмотрению вопросов. Таким же образом расценивается ситуация, когда переговоры ведет сотрудник, занимающий более низкое служебное положение и не имеющий права принимать обязывающие организацию решения. Это может означать, что принимающая сторона не заинтересована в решении вопросов, ради которых встреча состоялась. Уход руководителя возможен только тогда, когда решены все принципиальные вопросы и сторонам осталось согласовать лишь отдельные детали, но и в этом случае надо получить согласие второй стороны.

Принимающий должен встретить своих гостей (во многих солидных фирмах это делается «у порога»). При этом Ваши жесты и улыбки, обращенные к гостям, должны выражать искреннее удовольствие от встречи с ними. Излишняя восторженность, неискренняя улыбка могут вызвать у гостей настороженность, а манерность и высокомерие – обиду.

Принимающий должен представить своих коллег по фамилиям и занимаемым должностям, включая и приглашенных на переговоры представителей других организаций. Затем представляет своих коллег руководитель другой стороны. Если участники переговоров не очень хорошо знают друг друга или встречаются впервые, то следует предварительно обменяться визитными карточками. Положив карточки перед собой в том порядке, в котором сидят партнеры по переговорам, легко вести беседу, обращаясь друг к другу по имени и при этом хорошо представляя себе уровень полномочий и компетентности собеседников.

Традиционно гости занимают места лицом к окну, спиной к двери. В неофициальной обстановке рассадка участников встречи предпочтительна смешанная, так как это облегчает откровенный обмен мнениями. Руководители сторон обычно садятся рядом, остальные участники встречи – по симпатиям или по принципу субординации. После того, как все займут свои места за столом переговоров, доступ в комнату встречи должен быть прекращен, за исключением дополнительно приглашаемых, что крайне нежелательно.

Присутствие на переговорах анонимных свидетелей воспринимается с предубеждением, вызывает тревожное беспокойство, не способствующее откровенному деловому разговору.

Независимо от важности переговоров, начинаться они должны с неофициальных фраз, подчеркивающих внимание принимающего к собеседникам, его личную благожелательную заинтересованность в них. Эффективность беседы зависит от стиля ее проведения, содержания вопросов, очередности и правильности их постановки. Хотя в переговорах с обеих сторон могут принимать участие несколько человек, как правило, беседа должна вестись между руководителями. Недопустимо, если во время переговоров ведущего перебивают его коллеги. Конечно, он может предоставить слово одному из них, особенно по специфическим проблемам, но в большинстве случаев всю тяжесть беседы по всем обсуждаемым проблемам ведущий должен брать на себя.

В ходе беседы, с одной стороны, следует избегать прямых вопросов, требующих ответов «да» или «нет». С другой стороны формулируйте свои вопросы четко, не заставляйте партнера догадываться, чего Вы от него добиваетесь, не испытывайте его терпение. Нельзя открыто подталкивать партнера к принятию благоприятного только для Вас решения, но когда расхождения преодолены, не следует затягивать с фиксацией договоренности, чтобы не оставлять собеседнику возможности для новых раздумий и колебаний.

Успех переговоров часто зависит от умения слушать собеседника. Ничто так не льстит собеседнику, как внимание к его словам. Внимание должно быть искренним, так как показное может быть обнаружено им, обидит его и приведет к затруднениям в переговорах.

Начинать переговоры следует с наиболее важных вопросов повестки дня, пытаясь постепенно достигнуть согласия по принципиальным вопросам. Затем обсуждаются проблемы, по которым можно договориться сравнительно легко и без особых затрат времени, и только после этого переходят к ключевым вопросам, требующим подробного разбора.

Очень важно повести переговоры таким образом, чтобы на их первой стадии собеседник не имел повода дать отрицательный ответ. Если человек сказал «нет», его внутренняя логика побуждает оставаться на этой позиции, хотя он и сам может почувствовать немотивированность своего отрицательного ответа. По этой же логике, чем больше положительных решений принято в начальной стадии переговоров, тем труднее потом занять категорически отрицательную позицию, даже при наличии больших оснований.

Но разного рода возражения – естественное явление. Без некоторого сопротивления вообще не может быть переговоров. Поэтому нужно стараться придерживаться тактики, проверенной временем:

- доходчиво объяснить свое предложение;

- не обещать ничего невозможного;

- учиться отклонять невыполнимые требования;

- записывать все, с чем Вы соглашаетесь и что Вы обещаете;

- не верить причине отказа, если она убедительно не обоснована;

- не идти на прямую конфронтацию;

- трудные вопросы обсуждать в самом конце, когда по всем другим уже достигнуто согласие и когда ни один из участников переговоров не заинтересован более в их неудачном исходе.

Стоит относиться строго к своим словам и формулировкам. Приводить только достоверные и логически обоснованные факты. Всегда следует допускать, что другая сторона знает свое дело, возможные решения, внутренние Ваши взаимосвязи лучше, чем Вы предполагаете. При первом же обнаружении несоответствия сказанного с действительностью собеседник может усомниться в Вашем профессионализме, а в дальнейшем это может вызвать сомнение в деловой солидности. Если Вы не правы и знаете, что собеседник это почувствовал, то признайтесь в этом немедленно. Этим Вы обезоружите оппонента и сохраните возможность для нормальных деловых контактов, в противном случае Вы будете вынуждены оправдываться, что нанесет ущерб личному престижу и отрицательно повлияет на ход переговоров.

Не торопитесь с навязыванием собеседнику своих «ценных» идей и решений. Необходимо научиться подавать идеи как бы случайно, но так, чтобы собеседник воспринял их и мог высказать как собственные.

Уважайте мнение собеседника, старайтесь не перебивать его. Нужно научиться выделять и запоминать (записывать) основные моменты в выступлении собеседника, анализировать его предложения. Но предоставляя собеседнику высказаться, нельзя забывать и о подготовленной программе переговоров. Искусство беседы также заключается в умении своевременно, четко и логично задавать вопросы, побуждать собеседника говорить не только о проблемах, перспективах, планах, но и о средствах их решения и практической реализации.[[4]](#footnote-4)

Никогда не следует делать замечания собеседнику и тем более поучать его. Если он высказал какую-то мысль и Вы считаете ее неправильной и даже абсолютно уверены в ее ошибочности, не обрывайте его, особенно при коллегах или посторонних людях. При первой паузе в его монологе признайте, что его доводы могут быть результатом ошибочной (нечеткой) формулировки вопроса, и предложите спокойно разобраться в фактах. Желательно говорить спокойно и негромко даже в самых острых ситуациях. Умение сдерживать себя и управлять своими действиями и эмоциями является непременным качеством делового человека.

Воздерживайтесь от пустых обещаний и заверений. Во время беседы не надо ничего перебирать руками, барабанить пальцами, постукивать рукой или ногой, играть мимикой или другим способом проявлять свои эмоции. Совершенно недопустимо во время беседы брать собеседника за пуговицу или лацканы его пиджака, похлопывать его по плечу, теребить за рукав, энергично жестикулировать перед его лицом, навязчиво возвращать к уже рассмотренным вопросам. Все проявления Ваших эмоций, будь то жест неуверенности, чувство досады, огорчения или ликования, могут быть неправильно расценены Вашим собеседником и стоить Вам упущенной возможности установить деловые отношения. Из всех возможных проявлений эмоций при деловых контактах приветствуется только улыбка. Самый простой способ понравиться людям – чаще улыбаться.

Любые переговоры, даже если они не оправдали Ваших надежд, следует заканчивать в доброжелательном тоне, деловые проблемы могут потребовать новых контактов с теми же людьми.

Желательно со всеми, с кем Вы общаетесь, поддерживать нормальные отношения и хотя бы раз в год обмениваться поздравительными открытками.

Этикет не допускает во время переговоров снимать пиджаки или распускать узлы галстуков, за исключением случаев, когда это предлагает сделать глава делегации Ваших партнеров, давая этим понять, что наступило время неформального общения («встреча без галстуков»).

Переговоры являются наиболее ответственной частью деловых контактов и наиболее содержательной. Вероятность успеха увеличивается, если Вы не будете скрывать свои интересы. Одно из главных принципов – будьте максимально точны, а чтобы Ваши аргументы произвели должное впечатление, необходимо обосновать их закономерность.

Переговоры будут успешными, если следовать следующим рекомендациям:

- сосредоточиться на интересах, а не на позициях;

-отделять участников переговоров от предмета переговоров.

Умение вести переговоры – одно из важнейших качеств современного делового человека. Существуют определенные правила, выполнение которых помогает достичь желаемого результата:

- будьте пунктуальны и обязательны;

- дорожите доверием партнера;

- внимательно выслушивайте все аргументы;

- избегайте поверхностных ответов;

- умейте вовремя пойти на компромисс;

- дорожите своей репутацией.

В переговорах нет мелочей. Даже обстановка и обслуживание могут повлиять на их ход.

После каждой беседы во время деловых переговоров оформляется ее запись, к которой прилагается утвержденный ранее план переговоров. Запись переговоров производится специальным сотрудником (например, стенографисткой) или включением записывающего устройства. В ходе переговоров, особенно если они многоплановые и затрагивают принципиальные вопросы, необходимо делать краткие рабочие записи. Запись следует делать открыто самому ведущему переговоры или одному из его сотрудников, участвующему в переговорах и официально представленному партнерам. Предварительно нужно информировать их о том, что Вами будет вестись запись беседы. Сами рабочие записи должны строго соответствовать содержанию переговоров, не исключено, что сидящий напротив пишущего представитель другой стороны может прочитать записи через стол. Официальная запись беседы помимо фактов, относящихся к обсуждаемым проблемам, может содержать некоторые психологические детали поведения партнеров: жесты, реплики, переговоры между собой и Вашу оценку этого. Запись должна объективно отражать все сказанное, увиденное и услышанное в ходе переговоров. Недопустимо фиксировать только то, что хочется услышать, и, тем более, то, что вообще не упоминалось.

На основании записи принимаются решения по оперативным вопросам, могут разрабатываться и утверждаться перспективные планы.

Каждый участник переговоров преследует двойной интерес: относительно существа дела и взаимоотношений между партнерами. Следует помнить, что участник переговоров, прежде всего человек. Основополагающей реальностью переговоров, которые легко забываются в процессе международных и деловых контактов, является тот факт, что мы имеем дело не с абстрактными представлениями «другой стороны», а с людьми. Ваши партнеры за столом переговоров обладают эмоциями, глубокой приверженностью к определенным ценностям, различными жизненными взглядами, более того, они непредсказуемые, так же, кстати, как и вы.

Достичь соглашение, которое удовлетворило бы насущные интересы стремится каждый участник переговоров, с этой целью оно и ведутся.

Отношения обычно увязываются с проблемой. Главное следствие человеческого фактора состоит в переговорах в том, что возникает тенденция отношения между сторонами с дискуссией по существу дела.

Иногда замечания, которые делаются, чтобы обозначить проблему, принимаются как личное оскорбление, что ведет к конфликтам.

При позиционном торге возникает противоречие между существом проблемы и участниками переговоров. Если, например, профсоюзному лидеру важны отношения с управляющим, чем удовлетворения требований рабочих, то он уступит в этом позиционном торге, но это будет стоить ему стрессового состояния и психологического ущерба.

Но решение существа вопроса и поддержка хороших отношений не обязательно должны быть целями, противоречащими друг другу, если стороны решились учитывать оба этих аспекта.

Восприятие. Понять точку зрения другого человека- это не значит сразу согласиться с ней. Но если вы лучше постигните образ его мышления, то сможете перейти к пересмотру ваших собственных взглядов. Это помогает сузить область конфликта, а также продвинуться вперед в вашей собственной заинтересованности, получившей новый стимул, благодаря полученному знанию.

Нельзя делать вывод о намерении людей, исходя из собственных опасений. Подозрительность часто проистекает от предубеждений и мешает достигнуть согласия. Также нельзя перекладывать собственную вину на другого.

Очень важно вовлекать в процессе решения спора другую сторону.

Эмоции. В переговорах, особенно, если они зашли в тупик, эмоции могут оказаться важнее самой дискуссией. В этом случае стороны больше готовы к борьбе, чем к сотрудничеству по выработке договоренности в отношении общей проблемы. Эмоции с одной стороны вызывают эмоции с другой. Страх может вызвать гнев, а гнев- страх. Эмоции могут быстро завести переговоры в тупик, а то и вообще их прекратить.

Поэтому очень важно управлять, прежде всего, своими эмоциями и следить за эмоциями партнеров.

Один из эффективных способов справиться с человеческим гневом, расстройством и другими нервными эмоциями состоит в том, чтобы помочь освободиться от этих чувств.

Люди получают психологическое освобождение, если они просто расскажут о своих обидах. Если дать возможность участникам переговоров « выпустить пар», с ним легче разговаривать. Более того, если человек произносит гневную речь и таким образом демонстрирует своим избирателям, что не « мягок», ему могут предоставить большую свободу при переговорах. Даже, если он все- таки присоединиться к соглашению, то в дальнейшем, защищая себя от критики, он сможет, опираться на свою репутацию жесткого человека.

Разрядить эмоции во многих случаях помогают извинения, выражения сомнения, совместная трапеза и т. п.

Разность интересов. Разница между позициями и интересами в переговорах заключается в том, что позиция- это нечто, о чем принято решение, а интересы - это нечто, что заставило принять решение.

Основная проблема переговоров заключается не в конфликтных позициях, а в конфликте между нуждами, желаниями, заботами и опасениями каждой из сторон.

Интересы являются мотивировкой поведения людей, они являются молчаливой силой на фоне шума из-за позиций.

За противоположенными позициями, наряду с противоречиями, находятся разделяемые и приемлемые интересы. Разногласия в интересах можно снять, достигнув согласия.

Один из наиболее приемлемых способов раскрыть интересы другой стороны - это поставить себя на место противоположенной стороны и определить, какое решение, по их мнению, вы должны предложить, а затем спросить себя, почему они сами не приняли такого решения.

Почти на всех переговорах каждая из сторон имеет не один, а много интересов.

Наиболее сильные интересы - это основные человеческие нужды: безопасность, экономическое состояние, жизнеспособность.

Для того чтобы выявить различные интересы каждой из сторон большую помощь может оказать их изложение на бумаге, это поможет разложить интересы в определенном порядке.

Вероятность успеха в переговорах возрастает, если о проблемах говорят открыто и перечисляют конкретные детали.

Чтобы ваши интересы произвели впечатление на оппонентов необходимо обосновать их законность.

Необходимо убедить оппонентов в том, что на вашем месте они чувствовали бы то же самое. К примеру: «У вас есть дети? Как бы вы чувствовали себя, если бы по вашей улице грузовики носились со скоростью 100 км. в час?».

Люди лучше слушают, если чувствует, что их поняли. Они склонны считать, что те, кто понимает знающие и симпатизирующие им люди, к чьему мнению стоит прислушаться. Поэтому, если вы хотите, чтобы другая сторона уважала ваши интересы, начните с того, что доведите до их све6дения об уважении их интересов.

Вы лучше удовлетворите свои интересы, если будите говорить о том, чего хотите достичь, а не о том, что у вас было.

Достичь цели в переговорах будет легче, если вы будите, тверды в защите своих интересов, но мягки в отношениях с людьми.

Людей надо отделить от проблемы, слушать их с уважением, оказывать им любезность, подчеркивать свои стремления понять их нужды.

Твердая защита своих интересов на переговорах не означает, что вы оказываетесь понимать точку зрения своих оппонентов. Совсем наоборот. Вряд ли стоит рассчитывать, что другая сторона прислушается к вашим интересам и обсудит ваши варианты, если вы не будите принимать во внимание её интересы и не покажите, что вы открыты для их предложений.

Взаимовыгодные варианты. Чтобы избежать потерь, необходимо изобретать как можно больше взаимовыгодных вариантов. Одним из решения такой проблемы является поиск взаимной выгоды и желание избежать совместных проблем[[5]](#footnote-5).

Поэтому стоит запомнить три момента, касающихся общих интересов:

* общие интересы есть в любых переговорах.
* общие интересы есть реальная возможность, а не случай.
* наличие общих интересов делает переговоры более гладкими и дружескими.

Также следует согласовать различные интересы. Попытки урегулировать различные интересы с помощью позиционного торга, редко приводят к положительным результатам. Поэтому предпочтительно вести переговоры на другой, не зависимо от воли обеих сторон основе, а именно на основе объективных критериев.

Подход к позиции объективных критерий состоит в том, что при достижении решений руководствуются принципами, а не давлением.

Чем последовательнее вы руководствуетесь в решении той или иной проблемы нормами справедливости, или научными критериями, тем больше шансов, что договоренность будет разумной и справедливой.

Таким образом, проведение принципиальных переговоров заключает в себе два вопроса: как разработать объективные критерии и как применять их в переговорах. Метод принципиальных переговоров на основе объективных критериев вырабатывает разумные соглашения с дружественным и эффективным результатом.

2.3 Основные положения телефонных переговоров

Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Благодаря ему многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения обстоятельств какого-либо дела. По телефону можно сделать многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу и т.д. Очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является телефонный разговор. Человечество пользуется телефоном уже более века. Казалось бы, времени вполне достаточно для того, чтобы научиться разумно пользоваться этим техническим средством. Но умение говорить по телефону по наследству не передается. Искусству общения при помощи этого аппарата овладевает каждый. Хорошо, если есть толковые наставники или удачные объекты для подражания, у которых можно научиться правильно разговаривать по телефону. Соответствующие курсы, различные методические пособия по этой теме широко распространены в различных странах мира.

У телефонного разговора по сравнению с письмом одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. К деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени (до 20—30%). Среди 15 главных причин потерь времени на первом месте телефонные разговоры. Психологи отмечают, что продолжительность телефонных разговоров зависит от их эмоциональной окраски. Излишняя эмоциональность создает предпосылки речевой нечеткости, неделовитости фраз, что увеличивает время телефонного разговора.

Известно также, что при телефонном разговоре наблюдается такое явление, как пресыщение общением. Оно может явиться источником напряженности между сторонами. Поэтому во время разговора надо соблюдать меру. Иначе может потеряться смысл общения и возникнуть конфликт Признаки пресыщения общением: возникновение и усиление беспричинного недовольства партнером, раздражительность обидчивость и т.п. Следует вовремя выйти из контакта с партнером, чтобы сохранить деловые отношения. Кроме того, ведя длительные телефонные разговоры, вы можете получить репутацию зануды или пустомели. Подобная репутация подорвет интерес к вам и к вашим деловым предложениям. Чтобы восстановить доброе имя фирмы, придется затратить значительно больше усилий, чем при установлении первого делового контакта.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. В японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора — компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Еще Ф.Бэкон отмечал, что вести разговор в доброжелательном тоне более важно, чем употреблять хорошие слова и располагать их в правильном порядке. Во время делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия.

По мнению психологов, положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют четкому рациональному мышлению. Отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, аргументации, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений. Поэтому можно сделать выводы о том, что эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, от его настроения. Существенное значение имеет также умелое проявление экспрессии. Она свидетельствует об убежденности человека в том, что он говорит, в его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем. Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника своим делом. Здесь вам поможет правильное использование методов внушения и убеждения. Как это сделать, при помощи каких средств? Голос, тон, тембр, интонации внимательному слушателю говорят очень много. По данным психологов, тон, интонация могут нести до 40% информации. Нужно только обращать внимание на подобные «мелочи» во время телефонного разговора. Самому же стараться говорить ровно, сдерживать свои эмоции, не пытаться прерывать собеседника.

Если ваш собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же. Если есть возможность, переведите разговор на спокойный тон, частично признайте его правоту, постарайтесь принять мотивы его поведения. Постарайтесь коротко и ясно изложить ему свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены по форме. В разговоре постарайтесь не допустить выражений типа: «идет», «лады», «пока» и т.п. В телефонном разговоре также лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.

### Более пятидесяти процентов всех деловых проблем решаются по телефону. По тому, как вы умеете вести телефонный разговор, судят о вашей организации. Поэтому телефон накладывает на пользователя определенные требования. Поскольку визуальный контакт отсутствует, решающую роль приобретают невербальные факторы: момент паузы и ее длительность, молчание, интонация. Немаловажное значение имеет то, как быстро человек снимает трубку, - это позволяет судить о степени его занятости, о том, насколько он заинтересован, чтобы ему позвонили.

### Нужно постоянно иметь в виду: для звонка вы выбираете момент, удобный вам, однако он может не быть таковым для вашего собеседника. Поэтому, если приходиться звонить человеку, распорядок дня которого вам незнаком, начните разговор вежливым вопросом:

### «Есть ли у вас время для разговора со мной?».

### Серьезные нарушения этикета телефонных переговоров - это не назвать себя и свою организацию, когда вы отвечаете на чей-либо звонок. Скверно будет выглядеть, если вы называете себя, но так быстро, что ваш абонент ничего не успевает разобрать. Еще одна ошибка - когда человек называет себя и тут же говорит: «Прошу вас подождать», не поинтересовавшись у позвонившего, есть ли у того время ждать. Следующая ошибка - заставить долго ждать, вместо того чтобы, вернувшись к трубке, спросить человека, может ли он еще подождать. Самой же грубой ошибкой считается навязывание по телефону клиенту покупки, не поинтересовавшись, интересен ли ему хоть сколько-нибудь этот товар.

### Начинать телефонный разговор следует словами приветствия и последующей просьбой пригласить к телефону того, с кем вы хотите говорить. Далее необходимо четко обозначить себя. Если вы звоните кому-то по делу, то следует назвать себя (фамилия, имя), объяснить, кто вы (особенно если это ваш первый звонок этому человеку), сжато и точно разъяснить суть вопроса, который вы хотите обсудить с собеседником.

### Часто на первом этапе телефонного разговора приходится иметь дело с секретарем фирмы или человека, которому вы звоните. В этом случае суть вопроса можно изложить очень кратко, обозначив только тему. С секретарем не следует обсуждать какие-либо детали или конфиденциальные вопросы, которые ранее обсуждались с начальником или другим сотрудником фирмы. Часто при первом звонке вы не уверены в имени своего собеседника - в этом случае вполне уместно уточнить их и в дальнейшем обращаться к нему по имени (и отчеству). Уточнить имя можно в ходе разговора с секретарем или даже с самим собеседником[[6]](#footnote-6).

### Если вы звоните в организацию или фирму и не уверены в том, с кем необходимо обсуждать интересующий ваш вопрос, то секретарь, как правило, может вам это подсказать. Перед тем, как вас переключат для разговора с этим сотрудником, поинтересуйтесь у секретаря, как зовут этого человека.

### Отвечая на деловой телефонный звонок, многие называют свою фамилию - это помогает собеседнику сориентироваться, с кем он говорит. Секретари, как правило, своих имен не называют, а обозначают «телефонный адрес» - «приемная Иванова», «секретариат директора» и т. п.). Если инициатива звонка принадлежит вашему собеседнику, следует предоставить ему возможность высказаться.

### Часто бывает так, что кто-то звонил вам и, не застав, оставил через секретаря или на автоответчике свой номер телефона и просьбу позвонить. В этом случае, позвонив ему, можно только назвать себя и напомнить о звонке, предоставив дальнейшие объяснения собеседнику.

### К сожалению, далеко не все собеседники называют себя в начале разговора. В этом случае уместно спросить об этом.

### Ни в коем случае не следует затягивать начало разговора, превращать свои первые слова в длинную лекцию. Суть дела необходимо излагать кратко и точно.

### Если после первых фраз разговора вы чувствуете, что ваш собеседник позвонил вам не совсем по адресу, то уместно сразу сказать ему об этом, порекомендовав позвонить тому сотруднику, который занимается этими вопросами, дав необходимый номер телефона. Речь должна быть профессиональной. Общения и выражения вроде «моя дорогая», «ага», «о`кей» и т.п. в деловых разговорах неуместны. Говорите «да» и «конечно».

Для подготовки к деловому разговору по телефону, в особенности междугородному и международному, лучше разработать специальный бланк, в котором будущий разговор записывается с учетом прогнозируемых ответов, например, как показано на рисунке 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Время \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Номер телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Фамилия, имя, отчество абонента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  |
| Вопросы записываются | Прогнозируемые ответы | Ответы записываются |
| Заранее | записываются заранее | по ходу беседы |
| 1. | 1. | 1. |
| 2. | 2. | 2. |
| 3. | 3. | 3. |
| Выводы: достигнутый результат, полученные сведения, дальнейшие действия и т.д. | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |

Рисунок 1 - Бланк для проведения деловых телефонных переговоров

Существуют общепринятые правила ведения телефонного разговора:

### Говорить надо четко и внятно, нормальным и по возможности максимально доброжелательным тоном.

### Говорите энергично. Держите под рукой зеркало: перед тем, как ответить на звонок, улыбнитесь - тогда и в голосе будет звучать улыбка.

### Если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;

* Следует говорить максимально кратко и по существу;
* Нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в тоже время и слишком тихой речи;
* Если вы ошиблись номером, нельзя спрашивать «какой это номер?», «куда я попал?» или «кто это говорит?» - лучше переспросить «это номер такой-то?»;
* Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков – вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
* Как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время – слишком рано или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера;
* Нельзя звонить по ставшему вам известному номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал вам этот номер и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни

### Внимательно слушайте собеседника.

### Отвечайте так быстро, как только возможно.

### Если набран неверный номер или вы услышали грубость, сдерживайтесь и будьте корректны.

### Не обсуждайте проблему с эмоционально расстроенным человеком. Дайте ему успокоиться.

### Если вы находитесь в кабинете коллеги и в это время ему звонят, покажите, что вы идете, например, за кофе и негромко извинитесь. Если он предлагает вам остаться, постарайтесь не обращать внимания на говорящего и разговор.

### Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте.

### Разговор заканчивает позвонивший, - исключая случай, когда он забалтывается сверх всех приличий.

### Если вам позвонили в тот момент, когда в вашем кабинете находятся коллеги, вы можете в вежливой форме сказать им, что хотели бы поговорить конфиденциально, предложив вернуться в свои кабинеты, выпить чашечку кофе или подождать за дверью. По окончании разговора пригласите коллег обратно.

### Но можно на важный звонок ответить из соседней комнаты.

### Если звонят не через коммутатор и не через вашего секретаря, назовите свою фирму, отдел и свое полное имя.

### Если кто-то из партнеров звонит вам домой, и трубку поднимает один из членов семьи, можно попросить последнего, чтобы вам перезвонили в офис

### Если у вас посетители, лучше воздерживаться от ответа на звонки.

### Для того чтобы завязать разговор, можно использовать общую тему, но свести ее к минимуму.

### Добивайтесь того, чтобы на вашу просьбу отвечали «да» или хотя бы «нет», - но не «возможно».

Если ваш собеседник высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», и т. д. Если вы так скажете, это может отрицательно сказаться на репутации вашей организации и не поможет клиенту в решении его проблем. Поэтому дайте ему выговориться до конца; выразите ему сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь; запишите его имя и телефон, номер заказа или другие данные. Если вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку.

В таблице 2 приводится краткий перечень того, что следует и что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон.

|  |  |
| --- | --- |
| Не следует: | Следует: |
| 1. Долго не поднимать трубку.  2. Говорить «Привет», «Да» и «Говорите», когда начинается разговор.  3. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»  4. Вести две беседы сразу.  5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.  6. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.  7. Передавать трубку помногу раз.  8. Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните». | 1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.  2. Говорить: «Доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел.  3. Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»  4. Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать.  5. Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей.  6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров.  7. Записать номер звонящего и перезвонить ему.  8. Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему. |

Таблица 2 – Рекомендации проведения телефонных переговоров

Этот список можно продолжать бесконечно. Например, нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа: «С кем я разговариваю?» или «Что вам нужно?» Надо следить за своей дикцией (не чмокать и т. п.). Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливо. Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам - собеседник может услышать.

Существуют выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К ним, в частности, относятся:

1. «Я не знаю». Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей организации столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать — именно поэтому вы занимаете свое место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас».

2. «Мы не сможем этого сделать». Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

3. «Вы должны...». Серьезная ошибка. Ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

4. «Подождите секунду, я скоро вернусь». Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за «секунду»? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?»

5. «Нет», произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от «отрицательного уклонения», нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать.

### Следующие советы касаются ситуаций, когда вы звоните.

### Если там, куда вы звоните, вас не знают, секретарь должен попросить вас представиться и поинтересоваться, по какому поводу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.

### Грубым нарушением этикета и наглостью считается выдавать себя за друга того человека, которому вы позвонили, с тем, чтобы вас быстрее с ним соединили.

### Если нужный вам человек отсутствует, не спрашивайте, где он находится.

### Не звоните без надобности по личным делам, а уж если очень надо - говорите очень коротко.

### Не звоните еще раз в тот же день, если вы оставили свои координаты. Так можно поступить только в случае крайней необходимости.

### Если вы оставляете свое сообщение на автоответчике, назовите дату, время звонка, свое имя, название фирмы и краткое сообщение.

### Очень грубое нарушение делового этикета - не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Перезвонить необходимо при первой возможности и не позднее, чем в течение суток.

### Звоня по личному вопросу своему деловому партнеру, учитывайте время дня. Разговор должен быть предельно коротким.

### Деловым партнерам домой звоните только в случае крайней необходимости.

### Если вы не застали нужного человека, поинтересуйтесь, когда будет удобнее перезвонить.

### Если вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, повесьте трубку и перезвоните. Не теряйте при этом самообладания.

### Если вам кажется, что разговор может затянуться, начните с вопроса: «Есть ли у вас сейчас время для разговора?».

### При общении с очень занятыми людьми договоритесь, в какой день вы можете позвонить и строго следуйте ему.

Часто случается ситуация, когда необходимо сказать, что разговор должен быть закончен. Труднее всего это сделать с теми абонентами, кто не в меру болтлив или без конца отвлекается на детали, не имеющие прямого отношения к делу. Конечно, невежливо говорить собеседнику, что он слишком много говорит или что он по-прежнему не перешел к сути дела. Здесь нужна деликатность. Вы должны говорить тоном, выражающим искренний интерес к теме беседы, и при этом можете сказать что-то вроде: `Я бы очень хотел побеседовать с вами подольше, но, к сожалению, у меня сейчас срочное дело`.

Разумеется, существует масса причин, воспользовавшись которыми можно прервать разговор, но будет лучше, если они действительные, а не мнимые, иначе вам придется обманывать человека. Вот примерные варианты способов окончания беседы:

* «Я сейчас занят, могу ли я вам перезвонить?».
* «Не хочу прерывать вас, но мне пора уходить, иначе я опоздаю на совещание».
* «Очень рад был вас слышать, но мне сейчас надо уйти».
* «Простите, подошло время очередной встречи, мне пора идти».
* «Очень приятно с вами беседовать, но мне надо позвонить еще в одно место. Разрешите, я перезвоню вам попозже?».
* «Я прервал переговоры, когда вы позвонили. Простите, мне надо их продолжить».

Телефон дает возможность практически немедленной связи с собеседником. В большинстве случаев это дает дополнительные ценные возможности. Но, если вы рассержены и существует риск `сорваться`, сказать грубость, то следует воздержаться от звонка, не выяснять отношения по телефону, отложив до личной беседы с глазу на глаз.

Телефон не всегда гарантирует полную конфиденциальность вашей беседы. По технической ошибке, через параллельную линию разговор может быть случайно или преднамеренно прослушан. Некоторые телефоны переключаются в режим громкоговорящей связи или же просто обладают громкой мембраной. В этих случаях окружающие слышат ваш разговор. Помня об этом, старайтесь не обсуждать по телефону то, что не предназначено для чужих ушей, особенно в те моменты, когда вы не уверены в том, что рядом с вами и вашим собеседником никого нет.

2.4 Визитные карточки

История использования визитных карточек достаточно глубока, но к настоящему времени сложились определенные общепринятые нормы их применения. В основе их лежит простое понимание, что ваша визитная карточка – это то, что остается у вашего знакомого, собеседника, делового партнера после очной или заочной встречи с вами. Карточка должна не только содержать те сведения, которые вы хотели бы о себе оставить, но и содействовать сохранению у вашего партнера того имиджа, к которому вы стремитесь.[[7]](#footnote-7)

Как правило, визитная карточка - это прямоугольный кусок белого полуплотного картона хорошего качества, на котором типографским способом четко и красиво отпечатаны ваши фамилия, имя и (как правило) отчество наряду с другими сведениями, которые вы хотите о себе сообщить (Рисунок 2). Четких правил в отношении размеров визитных карточек нет, но обычно у мужчин они могут быть несколько больше, чем у женщин - например, 90 х 50 мм и 80 х 40 мм (в Великобритании визитные карточки женщин больше, чем у мужчин). Визитная карточка молодой девушки может быть еще меньше - как правило 70 х 35 мм. Визитные карточки больших размеров постепенно выходят из практики- с распространением специальных альбомов для их хранения. Следует подумать о том, чтобы и ваша карточка имела стандартный размер, и ее не пришлось подгибать или подрезать.

Общие требования к шрифту визитных карточек заключаются в том, что он должен быть легко читаем. Имя выделяется полужирным шрифтом слегка большего размера. Не рекомендуется использовать сложные готические или декоративные шрифты. Будьте осторожны с использованием курсивного начертания шрифтов, особенно, если у вас редкая или труднопроизносимая фамилия или же речь идет о карточке на иностранном языке.

Как правило, визитная карточка должна иметь черный текст на белом фоне, напечатанный поперек карточки без каких-либо рамок или завитушек. В последнее время типографии предлагают широкую гамму цветных карточек, карточек на пластмассе или даже на коже, но нормы строгого этикета не рекомендуют далеко отходить от черно-белой гаммы. Предпочтительней сосредоточиться на выборе отменного качества бумаги, которая может быть слегка тонирована. Старайтесь избегать и глянцевой поверхности карточек.

Во многих двуязычных странах широко применяются двусторонние карточки – с текстом на другом языке на оборотной стороне. Если придерживаться строгих протокольных норм, то это не совсем верно. Ведь оборотная сторона предназначена для того, чтобы на ней можно было бы сделать какие-то записи. Если есть возможность, можно заказать отдельные карточки на русском и иностранном языках. Но тем не менее двусторонние карточки вполне допустимы – главное соблюсти правила написания карточек на иностранном языке.

Визитная карточка во многих случаях заменяет «удостоверение личности». Обычно она печатается на языке страны, в которой живет владелец карточки, по-английски или на языке страны пребывания.

Личная визитная карточка содержит имя и фамилию. Здесь же может быть указано ваше отчество или инициал – в зависимости от вашего имиджа, возраста, национальных и культурных традиций. Также можно указать те дополнительные сведения, которые вы хотите о себе сообщить: должность и адрес фирмы, номера телефонов (факса, телекса, сотового телефона), адрес электронной почты и прочее.

Дополнительные сведения, как правило, печатаются более мелким шрифтом в правом нижнем углу. Личная карточка может содержать и сведения о звании или ученой степени (профессор, доктор, кандидат технических наук и т.п.). Женщины обычно не указывают каких-либо дополнительных сведений на своей личной визитной карточке - только имя, отчество и фамилию. Все остальные данные могут быть внесены от руки.

Визитные карточки вручаются человеку так, что бы он смог сразу прочитать ее, а дающий должен тем временем в слух произнести свое имя и фамилию.

Визитные карточки, на которых указано одновременно имя и фамилия мужа и жены рассылаются или завозятся главным образам дамам.

На визитных карточках, написанных не на русском языке, отчество не указывается, так как в большинстве стран не существует даже такого понятия.

Надписи карандашом в левом нижнем углу визитной карточки могут означать следующее:

p.f. - поздравление

p.r. - благодарность

p.c. - соболезнование

p.p. - заочное представление

p.f.c. - удовлетворение знакомством

p.p.c. - вместо личного визита в случае окончательного отъезда

p.f.N.a. - поздравление с Новым Годом

Завозимые визитные карточки непосредственно ее владельцем загибаются с правой стороны (загнутый угол означает личное посещение), посылаемые визитные карточки не загибаются.

На полученные или завезенные визитные карточки полагается ответить в течение 24 часов.

Визитные карточки не должны быть вычурными, экстравагантными, не должны иметь золотых обрезов. Шрифт может использоваться только черный.



Рисунок 2 - Заполнение деловой визитной карточки

Деловые визитные карточки - это неотъемлемый атрибут современного делового общения. Первое представление, как правило, начинается с обмена визитными карточками. Особое значение они имеют при общении с иностранцами, людьми, не говорящими на вашем родном языке. На деловой визитной карточке должны быть четко обозначены ваши фамилия и имя (отчество), название вашей фирмы или организации и ваша должность, полный почтовый адрес и другие сведения. Также на ней вполне уместно использование логотипа вашей фирмы или организации. У государственных чиновников, депутатов на визитной карточке может находиться изображение государственного флага или герба.

Деловая визитка может содержать указания на ваше звание или титул, сферу ответственности в рамках вашей организации, номера телефона (телефонов), факса, телекса, электронной почты (Приложение Б). Если у вас сменился телефон, то вы можете аккуратно вписать новый номер, зачеркнув старый. Зачеркивать и вписывать новое наименование должности считается дурным тоном - следует позаботиться о том, чтобы как можно скорее заказать новые визитные карточки.

Деловая визитная карточка без адреса также не соответствует нормам этикета (исключение составляют дипломаты и высшие государственные должностные лица). Если у вас меняется адрес, и вы еще не знаете своих новых телефонов, то лучше указать официальный адрес вашей организации, телефон секретариата или канцелярии.

В случае, если организация имеет несколько филиалов, то на деловых визитных карточках ее представителей могут быть указаны несколько адресов.

Разновидностью деловой и личной визитки является комбинированная визитная карточка, где наряду со служебным адресом (в левом нижнем углу) указывается и домашний адрес (в правом нижнем углу). Такие карточки уместны для научных и творческих работников, которые часто работают дома. Женщины, как правило, не указывают на таких карточках свой домашний адрес, ограничиваясь номером телефона.

Визитные карточки широко используются для выражения добрых чувств, поздравлений, соболезнований и т.д.

Вполне уместно вложить в конверт визитную карточку вместе с поздравительной открыткой или небольшим письмом. В первую очередь, визитные карточки используются при знакомстве - очном или заочном. При первой личной встрече после слов представления вы можете передать своему новому знакомому свою визитную карточку. Получив визитную карточку своего собеседника, внимательно прочтите его имя - особенно если его произношение вызывает сложности.

В ходе деловой беседы или переговоров можно положить перед собой визитные карточки ваших собеседников - это помогает избежать ошибок в произношении их имен и должностей.

Если у вас не оказалось с собой визитной карточки - обязательно постарайтесь послать или передать ее собеседнику.

В отличие от деловых визитных карточек обмен личными или комбинированными визитными карточками может происходить и в конце знакомства. Договариваясь о дальнейших контактах, вполне уместно обменяться карточками.

Деловые визитные карточки продавцов, рестораторов, типографов могут предлагаться посетителям и лежать на конторке. В этих случаях посетители могут сами брать их. Во всех иных случаях карточка вручается - хотя вполне уместно попросить визитку у заинтересовавшего Вас собеседника, предложив ему предварительно свою.

На визитные карточки распространяются общие правила знакомства и представления: младший первым вручает свою визитную карточку старшему, мужчина - женщине (женщина не обязана в ответ вручать свою карточку).

Обмен визитными карточками при личной встрече, как правило, сопровождается небольшой беседой. Ведь визитная карточка лишь закрепляет представление. Следует избегать ситуаций визитных карточек случайным собеседникам, как, впрочем, не следует ожидать карточки от интересного вам, но полузнакомого человека, с которым вы обменялись лишь парой вежливых слов в кулуарах конференции или на общем приеме.

Особую роль играют визитные карточки при заочном представлении. В этом случае посылка визитной карточки приравнивается к визиту. Более корректно и высоко ценимо оставлять визитные карточки для своего заочного знакомого лично - при этом следует загнуть один из левых углов карточки или всю карточку с левого края (загибаются также и карточки, отправленные с посыльным). Нормы этикета требуют, чтобы лицо, получившее карточку от своего заочного знакомого, отослало ему ответную визитную карточку в течение суток. При заочном представлении в левом нижнем углу карточки можно карандашом сделать надпись p.p.

Дипломаты, прибывающие к новому месту службы, как правило, направляют свою визитную карточку с надписью p.p. тем сотрудникам министерства иностранных дел страны пребывания, с кем им предстоит часто встречаться по рабочим вопросам, а также своим коллегам из других посольств.

Такая практика заочного представления получает более широкое распространение. Вполне уместно после назначения на новое место работы направить свои визитные карточки коллегам из других организаций или фирм. Направляя визитные карточки заочно, желательно сопроводить их кратким письмом или запиской с выражением надежды на продолжение знакомства.

2.5 Этикет, соблюдаемый в письмах

Этикет в письмах по-существу это все те же формальности, превратившиеся в обычаи. Например, письма, поздравляющие с новым годом, посылаются заранее, для того, чтобы они были получены накануне нового года или в день нового года.[[8]](#footnote-8)

Формы написания деловых писем практически одинаковы для всех стран. Существует определенный этикет составления корреспонденции, и за рубежом ему придается большое значение:

- на полученное письмо следует дать ответ в течение недели;

- письмо с благодарностью за оказанное гостеприимство отправляется примерно через неделю после отъезда;

- письмо с поздравлениями по случаю какого-либо приятного события высылается в течение недели со дня получения сообщения об этом событии;

- письмо с выражением соболезнования высылается в течение десяти дней с момента получения сообщения о печальном событии. При этом следует использовать только траурные конверты (с черной подкладкой изнутри). Такое письмо требует особой сердечности и не терпит банальных выражений;

- поздравления, благодарности, соболезнования и ответы на них пишутся всегда от руки. И никогда карандашом – только ручкой.

Не следует недооценивать воздействия, которое оказывает на делового человека внешний вид письма (Приложение В).

Деловые письма пишутся исключительно на белой бумаге и только на лицевой стороне листа. Если текст не уместился на одной странице, то он продолжается на следующей. Не экономьте бумагу – используйте новый целый лист даже для одной фразы. По возможности нужно избегать переноса слов.

Деловое письмо зарубежному партнеру должно быть составлено на языке адресата. При невозможности это сделать – трудности с переводом на редкие языки – допустимо составление письма на английском языке как наиболее распространенном в деловом мире. Направление письма на русском языке (кроме случаев, когда партнер свободно владеет им) крайне нежелательно, так как могут возникнуть трудности с переводом и задержки ответа.

Этикет не требует красоты почерка, но писать неразборчиво также некрасиво, как и бормотать себе под нос, разговаривая с другими. Письмо должно быть кратким, четко выражать мысль отправителя и не допускать двояких толкований. В тексте нежелательны исправления и подчистки.

Очень не красивым и не вежливым считается ставить одну букву с точкой вместо подписи. Какого бы рода письмо не было: деловое или дружеское - нужно никогда не забывать ставить адрес и число.

Никогда не следует писать многословно к лицам, стоящим выше или ниже вас по положению, в первом случае, свои многословие можно показать свое неуважение, и скорее всего длинное письмо просто не будут читать, а во втором случае длинным письмом можно посчитать за фамильярность.

Письмо изображает нравственный облик пишущего, его образования и знаний. Малейшая бестактность в словах и небрежность в выражениях выставляют пишущего в неприятном для него свете.

2.6 Дипломатический протокол

Во взаимоотношениях между правительствами, международными организациями, дипломатическими представительствами, официальными лицами соблюдаются определенные правила этикета, отступление от которых могут вызвать серьезные осложнения между государствами. В соответствии с ними ведется официальная переписка, осуществляется назначение аккредитование и отзыв дипломатических представителей, определяется их старшинство, созываются международные конференции, ведутся переговоры, наносятся официальные визиты, организуются приемы, определяется форма одежды, поведение. Этот перечень не является исчерпывающим, так как ни одна из внешних форм в международном общении не осуществляется без соблюдения общепринятых правил, которые и называются протоколом.

Через протокол реализуются основополагающие принципы международного права. Например, суверенитет государства выражается в таких нормах, как оказание почестей государственному флагу, исполнению гимна и т.д. принцип равноправия государств проявляется в очередности представления дипломатов высокому лицу в стране пребывания, в рассадке делегаций на международных конференциях, дипломатов на дипломатических приемах. Всякое отступление от общепринятых норм рассматривается как нанесение ущерба достоинству и чести государства.

Даже невольная ошибка может быть расценена как умышленное оскорбление. Вместе с тем протокол весьма гибок. В зависимости от состояния отношений между странами всегда имеется возможность придавать различные оттенки протокольным правилам. Возможны большая или меньшая торжественность, увеличение или уменьшение количества участников официальных церемоний, повышение или снижение уровня представительства в них, придание большей или меньшей степени официальности различным мероприятиям.

Приветствие. По традиции деловое приветствие начинается с рукопожатия. Первыми приветствуют младшие старших, мужчины - женщин, женщина приветствует мужчину, который намного старше ее. Исключения из этого правила: вошедший в комнату, будь то мужчина или женщина, первым здоровается с присутствующими, уходящий - первым прощается с остающимися.

Здороваясь с мужчиной, женщина должна первая подать руку. Если она ограничивается поклоном - мужчине не следует протягивать ей руку. То же - между старшими и младшими мужчинами.

Мужчина всегда встает, здороваясь и с женщинами, и с мужчинами. Женщина, здороваясь с мужчиной, не встает.

Дипломатический этикет. К официальным мероприятиям относятся различные приемы и церемонии, устраиваемые по случаю национальных праздников, исторических юбилейных дат, прибытия иностранных делегаций, глав государств и правительств и т.д. Приемы проводятся главами государств, правительств, министрами, а также посольствами, консульствами, торговыми представительствами страны за границей.

Приемы проводят военные атташе, командиры кораблей, находящихся с визитом дружбы в иностранных базах, а также представители местного военного командования и гражданских властей в порядке оказания почестей прибывшим военным гостям.

Дипломатические приемы проводятся также независимо от каких-либо событий, в порядке повседневной дипломатической работы. В практике дипломатических представительств эти приемы являются наиболее распространенными. Немногочисленные по количеству приглашенных лиц такие приемы представляют собой удобную возможность для завязывания контактов, укрепления и расширения связей, получения нужной информации, оказания влияния на местные круги в нужном направлении, разъяснения внешней политики своей страны.

Независимо от назначения, объема и вида всякий дипломатический прием носит политический характер, поскольку на нем происходит встреча представителей иностранных государств.

Находясь за границей, надо уважать правила и обычаи, принятые в данной стране. Приглашая иностранца на официальное мероприятие, следует позаботиться о том, чтобы не поставить его в положение, унижающее или оскорбляющее его национальное достоинство, в противном случае он может расценить это как неуважение к его государству и нации.

Прежде всего необходимо особенно строго и четко соблюдать дипломатический этикет. Дипломаты при выполнении своих функций, организации официальных мероприятий, участии в церемониях и процедурах действуют в соответствии с дипломатическим протоколом, под которым понимают совокупность общепринятых правил, традиций, условностей, соблюдаемых правительствами, государственными представительствами за рубежом (посольствами, консульствами и др.) и их сотрудниками при общении друг с другом. Не следует при этом забывать, что дипломатический протокол и общегражданский этикет - разные вещи.[[9]](#footnote-9)

Одежда на дипломатических приемах. Внешнему виду придается большое значение. Для деловых переговоров подходят однотонные костюмы серые, темно-серые, темно-синие, черные. Близкими по тону должны быть и цвета галстуков, при этом на галстуке должен доминировать цвет костюма и желателен рисунок. Такое сочетание цветов не будет отвлекать и раздражать партнеров, а внешний вид подчеркнет Ваше уважение к ним.

В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. Это касается как переговоров, так и совещаний: в застегнутом пиджаке заходят в кабинет на заседание, сидят в президиуме, выступают с докладом. В таком же виде входят в зрительный зал театра и ресторан. При этом нижнюю пуговицу пиджака никогда не застегивают. Сидя в кресле, а также за столом во время еды, пиджак можно расстегнуть.

Этикет деловых приемов всех видов требует надевать белые рубашки. В остальных случаях цвет рубашки должен гармонировать с цветом костюма. Оптимальная длина галстука - до пояса брюк, он должен быть аккуратно завязан.

К костюмам строгих цветов подходят полуботинки или ботинки черного либо темно-коричневого цветов. Черная обувь подходит к костюмам любых цветов.

Днем и в летнее время предпочтительнее светлые костюмы и платья, вечером и зимой - более темных тонов. К светлому костюму следует надевать светлую обувь.

Обычно форма одежды указывается в письменном приглашении на прием. Если в приглашении указана форма одежды, то офицеры посещают прием в парадной форме, а гражданские лица в вечернем костюме (фрак, смокинг), женщины в вечерних платьях.

Если же в приглашении форма одежды не указывается, при посещении приемов рекомендуется соблюдать следующие правила.

#### Для мужчин

Костюм. На завтрак, коктейль, а также другие приемы, начинающиеся до 20.00 часов, можно одевать костюм любого неяркого цвета, если только эти приемы не устраиваются по случаю национального праздника, в честь или от имени главы государства или министра иностранных дел.

На приемы, устраиваемые по случаю национального праздника, в честь или от имени главы государства, главы правительства или министра иностранных дел, находящихся с официальным визитом в нашей стране, а также на приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позднее, рекомендуется надевать костюм темного цвета.

Костюм должен быть всегда чистым и выглаженным.

В тех случаях, когда следует надевать смокинг, специально указывается в приглашении (cravate noir, black tie).

В тех случаях, когда на приеме следует быть во фраке, это также специально оговаривается в приглашении (cravate sagc, white tie).

Рубашка и галстук. На все виды приемов рекомендуется надевать белую рубашку с крахмальным или мягким воротником и с галстуком любого, но не яркого цвета. Не следует надевать цветных рубашек, в особенности трикотажных нейлоновых, а также черных галстуков. Черный галстук надевается только в знак траура.

Носки. Они должны быть не очень яркими и броскими. Чаще всего носят серые или черные.

Обувь. Рекомендуется надевать полуботинки черного цвета. В летнее время к нетемному костюму можно надевать цветную обувь. На приемы нельзя надевать сандалии. Лакированные туфли надеваются только к смокингу. Обувь должна быть начищенной.

Головной убор по цвету и фасону должен соответствовать остальной одежде. Фетровую шляпу надевают с хорошим пальто. В зависимости от времени года рекомендуется носить шляпу весной и летом светлого, а осенью и зимой темного цвета (необязательно черного). В вечернее время надевается шляпа темного цвета. Не рекомендуется носить велюровые шляпы, а также шляпы черного цвета с пальто или костюмом не черного цвета. Кожаная или матерчатая шляпа, а также головной убор с небольшими полями сочетаются с плащом и курткой спортивного типа. Кепка не подходит к костюмам.

Перчатки, шарф и платок по цвету и рисунку должны гармонировать с остальными частями туалета. В верхние наружные карманы пиджаков и жакетов нельзя класть ручку, карандаш, расческу и прочие предметы так, чтобы они торчали наружу.

#### Для женщин

Такой же принцип в одежде справедлив и для женщин: цветовая гамма платья и прочих деталей должны дополнять друг друга, фасон одежды - соответствовать специфике фигуры, хотя, несомненно, женская мода более подвержена изменениям, чем мужская.

Костюм деловой женщины, ведущей переговоры с представителями других фирм, должен быть функционален, т.е. соответствовать целям такого мероприятия, чтобы способствовать успеху. Нежелательны платья с глубокими вырезами и очень короткие юбки - одежда не должна отвлекать партнера от серьезного разговора. В ней не должно быть ярких цветов, множества сверкающих нитей. Основу деловой одежды женщины составляет костюм или платье-костюм. Брючные костюмы и вязаные вещи подходят далеко не всегда. Важный элемент - украшения. Во-первых, их не должно быть много, а во-вторых, они должны быть высокого качества, от престижных фирм

На приемы рекомендуется надевать одежду строгих, скромных линий и умеренных тонов.

На завтрак, чай, коктейль рекомендуется надевать обычной длины платье, платье-костюм или костюм, небольшую шляпу из фетра, шелка или другого вида материи, причем шляпа во время приема не снимается. Хозяйка не надевает шляпы.

На приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позднее, рекомендуется надевать вечерние платья (более нарядные и открытые). Вечерние платья могут быть обычной длины или длинные. В последнее время снова возрождается тенденция надевать на вечерние приемы длинные вечерние платья. Шляпу с вечерним платьем не надевают. Обувь. На приемы надеваются туфли из кожи, замши на любом удобном каблуке.

На приемы нельзя надевать спортивную обувь или обувь на каучуковой или резиновой подошве.

Перчатки и сумочка. На приемы, начинающиеся до 20.00 часов, можно надевать шелковые, матерчатые, лайковые перчатки. Сумочка может быть замшевая, кожаная.

К вечернему платью можно надевать шелковые, кружевные и др. перчатки, причем, чем короче рукав платья, тем длиннее перчатки и наоборот. Сумочка небольшого размера из шелка, парчи, бисера.

Материал для дамской одежды. Цвет, плотность материала должна соответствовать времени года и климатическим условиям: летом обычно используются более легкие материалы светлых тонов, осенью и зимой более плотные материалы темных тонов.

На дипломатические приемы не рекомендуется надевать большого количества ювелирных украшений.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина, одежда которого в большинстве случаев бывает однообразного покроя. Это предоставляет женщине более широкие возможности подобрать такие фасоны одежды, которые наиболее соответствуют ее индивидуальным вкусам и подходят к особенностям ее фигуры. При этом нужно помнить, что хороший фасон одежды должен подчеркивать соответствующую красоту форм и исправлять имеющиеся недостатки фигуры.

В дипломатическом обществе сохранились некоторые консервативные традиции относительно одежды на дипломатических приемах, которые должны соблюдаться.

Основное правило при выборе одежды - это соответствие времени и обстановке. Поэтому не принято принимать гостей или ходить в гости в каком-либо роскошном, нарядном платье в дневное время. Для этого вполне достаточно иметь простое элегантное платье-костюм.

Обычное дневное платье для приема. Это короткое платье строгого фасона, закрытое или с небольшим вырезом и рукавами 3/4 или длинными. Материал может быть любой расцветки, гладкий или с выделкой. В летнее время предпочтительны светлые тона материалов, осенью и зимой более темные. Для стран с теплым климатом платья могут быть с короткими рукавами и с большим вырезом.

Дневное платье из материала хорошего качества (шелка, шерсти и т.д.) пригодно для приемов «а ля фуршет» от 17.00 до 20.00 часов.

Вечернее платье

Обычно вечерние платья делаются более открытыми, нежели платья для дневных приемов. Оно может быть обычной длины, а также длинное. Последнее время снова возрождается тенденция надевать на вечерние приемы (после 20.00 часов) длинные платья.

Основное требование довольно простое: чем более торжественный и официальный характер имеет прием и чем в более позднее время он проводится, тем наряднее полагается быть одетой. При этом не следует злоупотреблять духами и дезодорантами.

Вечерние туфли могут быть из цветной кожи, плотных шелков, парчи, других материалов на любом удобном каблуке. Сумочка должна быть маленькой, иногда она изготавливается из кожи того же цвета, что и туфли, иногда из бисера, шелка и т.д.

Таковы основные правила этикета, соблюдаемые на официальных приемах.

2.7 Международный этикет

Основные черты этикета отличаются универсальностью, то есть являются правилами вежливости не только в международном общении, но и у себя дома. Но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо знание правил международного этикета. Общение представителей разных стран, разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя естественно, тактично и достойно, что крайне необходимо и важно на встречах с людьми из других стран. Такое умение не приходит само собой. Этому следует учиться всю жизнь.

Правила вежливости каждого народа - это очень сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой-бы стране не находились, хозяева вправе ожидать от гостя внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям.

Трудности на переговорах часто обуславливаются различиями национальных культур. Довольно распространенным является мнение, что легче веси переговоры представителям одной расы и тем более одной национальности. Между тем это не всегда так. Ученые пришли к выводу, что чем ближе народы друг к другу этнически, тем более существенными представляются им различия во взглядах на ту или иную проблему. Зато чем больше разнятся народы в этническом плане, тем более значимыми для их представителей будут совпадать во мнениях.

Надо учитывать, где участник родился, получил образование, живет и работает в настоящее время. Так, японец, проживающий в США и ведущий переговоры от имени американской компании, в определенной мере может сохранить черты, присущие японскому национальному характеру, и это будет влиять на его поведение на переговорах. Однако в целом его стиль ведения переговоров будет скорее американским, поскольку на формирование его личности большое влияние оказала та среда, в которой он был воспитан.[[10]](#footnote-10)

Американцы при решении проблемы стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Они ценят в людях открытость и честность, быстро переходят к сути дела, не тратя времени на формальности. Нередко проявляют эгоцентризм, полагая, что партнер по переговорам должен руководствоваться теми же правилами, что и они сами. Не любят перерывов в беседе, ценят в людях пунктуальность, всегда вовремя приходят на назначенную встречу и считают, что опоздания недопустимы и не могут быть ничем оправданы. Обычная для них продолжительность переговоров – от получаса до часа и предпочтительно один на один.

Американцы умеют и любят торговаться, уделяя немалое внимание разнообразным вопросам – так сказать «пакетным» решениям. Часто сами предлагают «пакеты» к рассмотрению на деловых переговорах. Их не пугает риск, их пугает некомпетентность партнера.

Англичане не уделяют особого внимания тщательной подготовке переговорного процесса. Подходят к любой проблеме с изрядной долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиций партнера непосредственно в ходе переговоров можно будет найти оптимальное решение. При этом они достаточно благосклонно встречают инициативу другой стороны. Абсолютно непоколебимы во всем, что касается соблюдения принятых правил, а тем более законов. У них высоко развито чувство справедливости, поэтому при ведении дел они используют веру в честную игру.

По традиции, англичанин сдержан в суждениях, избегает категорических утверждений, старательно обходит в разговоре любые личностные моменты, то есть все то, что может быть расценено как вторжение в чужую частную жизнь.

Присущее британцам умение терпеливо выслушать партнера, не возражая ему, далеко не всегда означает согласие. Просто они считают самообладание главнейшим достоинством человеческого характера. В ходе переговоров неизбежно возникают паузы, которые американцы, например, не любят и стремятся их заполнить любыми разговорами, хотя бы о погоде. Но с английскими партнерами никогда не нужно бояться молчать. Скорее наоборот, многословием, лишними разговорами можно только навредить делу. Пунктуальность в Великобритании – жесткое правило. Обмен рукопожатиями принят только на первой встрече.

Арабы стараются установить на переговорах атмосферу взаимного доверия. При первом знакомстве обязательно выкажут партнеру радушие и любезность. Это не притворство, а даже традиции. Последующая беседа может проходить гораздо менее гладко. В их характере – избегать определенности, однозначных «да» и «нет». Вместо этого говорят: «Иншалла» или «Машалла» («Дай Бог» или «Не дай Бог»). В их традициях время от времени справляться о Вашем здоровье, здоровье Ваших близких, о Ваших делах. Но это не означает, что Вы должны подробно отвечать на эти вопросы.

Арабы предпочитают «торг» за столом переговоров всем иным формам взаимодействия с деловым партнером. Всегда стараются оставить за собой возможность продолжить контакты, если становится очевидным, что на этот раз соглашения достигнуть не удастся. При этом отказ от сделки сопровождается расточением похвал в адрес партнера и отвергнутого соглашения.

Во время переговоров хозяева угощают гостей кофе, но если перед кофе предлагают прохладительные напитки, это означает, что время, отведенное для встречи, подходит к концу.

На Ближнем и Дальнем Востоке никогда не передавайте документы, визитные карточки, сувениры левой рукой – в исламских странах она считается «нечистой» и пользуется дурной славой.

Ирландцы считаются самыми трудными переговорщиками во всей Западной Европе. В силу определенных исторических причин у них выработалась особая модель поведения по отношению к иностранцам – делать так, чтобы во второй раз не обращались.

Скрытность, необязательность, недоверие, стремление утаить любую информацию, неприязнь к «чужакам» делают деловое общение поначалу просто невозможным. Кстати, они прекрасно знают свои недостатки, говорят о них с улыбкой и даже немного гордятся ими.

С ирландцами действительно трудно иметь дело, но только сначала, если все сказанное ими принимать за чистую монету.

Мы в деловом отношении чем-то схожи, поэтому нам работать с ними проще, чем всем остальным.

Испанцы искренны, сердечны, открыты, обладают чувством юмора и способностью работать в команде. Переговоры с испанскими предпринимателями обычно протекают менее динамично, чем с американскими или корейскими. Они больше любители вести многословные дискуссии, поэтому регламент переговоров очень часто не соблюдается.

Сиеста – для них святое время, поэтому на этот час никакие встречи не назначаются и никакие переговоры не ведутся.

Испанцы относятся к тем людям, которые встречают незнакомого человека по одежке; ими будет оценен по достоинству безупречный внешний вид партнера по переговорам: классический костюм, белая рубашка, соответствующий галстук, темные носки и до блеска начищенная обувь.

В Испании не принято приглашать деловых партнеров домой.

Итальянцы экспансивны, порывисты, отличаются большой общительностью. Их практика ведения переговоров в основном отвечает общепринятым нормам. Определенные различия проявляются в поведении представителей крупных и мелких фирм. Последние более энергичны и активны при установлении контактов, стремятся не затягивать решение организационных вопросов, охотно идут на альтернативные варианты соглашения.

Итальянские бизнесмены предпочитают завязывать деловые отношения с людьми, занимающими равное им положение в деловом мире, фирме, обществе. Немаловажное значение для них имеют неформальные контакты с партнерами, в том числе и в неслужебное время. Они полагают, что в неофициальной обстановке можно более свободно высказывать критические замечания по поводу деловых предложений партнера, не рискуя его обидеть.

Для налаживания деловых отношений достаточно обмена официальными письмами с предложениями о сотрудничестве.

Китайцы во время деловых встреч очень внимательны к двум вещам: сбору информации, касающейся предмета переговоров, и созданию «духа дружбы». Его они отождествляют просто с хорошими личными отношениями партнеров по переговорам.

Китайцы склонны четко разграничивать отдельные этапы деловых встреч: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительную стадию переговоров.

На переговорах с ними вряд ли стоит ожидать, что они первыми «раскроют карты» - определенно выскажут свою точку зрения, внесут конкретные предложения и т.п. если переговоры проходят в Китае, они могут сослаться на то, что согласно их традициям «гость говорит первым». Обыкновенно они делают уступки лишь под самый конец встречи. Причем происходит это в тот момент, когда кажется, что переговоры зашли в тупик. Окончательно китайцы приходят к соглашению с партнером не за столом переговоров, а у себя дома. При этом не следует исключать, что они в самый последний момент в договоренность постараются внести выгодные для себя поправки и оговорки.

Следует иметь в виду, что китайцы – большие любители затягивать переговоры и по времени этот процесс может длиться от нескольких дней до нескольких месяцев.

Во время приветствия в Китае принято обмениваться рукопожатиями.

Корейцы высоко ценят личные контакты, непосредственное общение, поэтому без них в Корее невозможно решить ни одной серьезной проблемы.

Завязать с ними контакты в письменной форме просто невозможно. Договориться о встрече тоже не просто. Без посредников не обойтись. Необходимо, чтобы Вас кто-то представил или рекомендовал. Большое значение имеют неформальные связи. Здесь сильны региональные, клановые, дружеские связи.

Большинство корейцев открытые, коммуникабельные, воспитанные люди.

Корейские бизнесмены обычно довольно напористо и агрессивно ведут переговоры. Это не мешает им традиционно растягивать протокольную часть. Вместе с тем корейцы, в отличие от японцев, не склонны подолгу обсуждать второстепенные детали соглашения. Они ценят ясность и четкость изложения мыслей и предложений со стороны партнеров по переговорам.

Чаще всего корейские бизнесмены не выражают открыто своего несогласия с позицией партнера, не стремятся доказать его неправоту. Поэтому при общении с ними не следует употреблять выражений типа «надо подумать», «решить этот вопрос будет нелегко» и т.п., поскольку они будут восприняты противоположной стороной как констатация их неприемлемости, по крайней мере на данном этапе. Корейцы, в отличие от японцев не любят заглядывать далеко в будущее, их куда больше интересует непосредственный, ближайший результат собственных усилий.

Корейцы очень щепетильны в вопросах одежды – для мужчин и женщин обязателен строгий деловой костюм. Здесь не принято курить в присутствии старших по возрасту и должности.

Традиционно они считаются одними из самых трудных деловых партнеров.

Немцы предпочитают начинать переговоры, если они твердо уверенны в том, что придут к какому-то соглашению с партнером. Очень ценят пунктуальность, известны своим педантизмом, поэтому, ведя с ними переговоры, необходимо строго придерживаться протокола. Свою позицию они прорабатывают весьма тщательно, предпочитая обсуждать вопросы последовательно: не закончив с одним, едва ли согласятся перейти к следующему.

Немцы ценят честность и прямоту. Очень любят приводить факты и примеры. Не равнодушны к цифрам, к схемам, к диаграммам. Во время переговоров с ними надо быть логичным в аргументации и точным в изложении фактов.

При заключении сделок они будут настаивать на жестком выполнении принятых обязательств, а также уплате высоких штрафов в случае их невыполнения.

Желательно учитывать приверженность немцев к титулам. Для этого нужно еще до начала переговоров уточнить все титулы деловых партнеров.

Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве.

Французы, в отличие от американцев, стараются избегать официальных обсуждений любых вопросов один на один. Любят тщательно изучать все аспекты и последствия поступающих предложений, поэтому переговоры с ними проходят в значительно более медленном темпе. Любые попытки ускорить переговоры может лишь навредить делу. Французские партнеры могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания, но они не склоны к торгу. Не любят сталкиваться в ходе переговоров с неожиданными изменениями в позициях партнеров, поэтому большое значение придают достижению предварительных договоренностей. Долгое время французский язык был языком дипломатического общения, поэтому во время деловых встреч с ними предпочтительно использовать французский, учитывая при этом, что они крайне чувствительны к ошибкам иностранцев в произношении.

Деловые переговоры французы любят начинать в 11.00 часов утра, но не отличаются точностью и не всегда пунктуальны. Подписанные контракты предельно корректны и не допускают разночтений. Французы негативно относятся к компромиссам.

Многие важные решения принимаются на деловых приемах (завтраках, обедах, коктейлях, фуршетах, ужинах). О делах с французами принято говорить только после того, как подадут кофе. Они не любят с ходу обсуждать вопрос, который их интересует больше всего. К нему подходят постепенно, после долгого разговора на нейтральные темы.

Поддерживать деловые отношения с французами далеко не просто.

Шведы аккуратны, пунктуальны, порядочны и надежны во всех отношениях. Как правило, владеют несколькими европейскими языками. Любят планировать дела заранее, поэтому о деловых встречах лучше договариваться заблаговременно. Шведские бизнесмены предпочитают знать состав участников переговоров. Они предварительно и всесторонне изучают полученное предложение и любят рассматривать все вопросы в мельчайших деталях. В партнерах особенно ценят профессионализм.

Японцы трудолюбивы, привержены традициям, дисциплинированы, вежливы и аккуратны. С детства воспитываются в духе «групповой солидарности», учатся подавлять свои индивидуалистические порывы, сдерживать амбиции, не выставлять свои сильные качества.

Японцы отличаются пунктуальностью и практически никогда не опаздывают на встречу. Они чрезвычайно щепетильны и очень ответственно относятся к принимаемым на себя обязательствам. Предварительные переговоры рассматривают как обязательный шаг и не склонны делать его, не получив о партнере и его предложениях исчерпывающей информации. Терпение в Японии считается одной из главных добродетелей, поэтому обсуждение деловых вопросов часто начинается с второстепенных деталей, и идет оно очень и очень неспешно.

В традициях японских деловых людей – внимательно выслушивать точку зрения собеседника до конца, не перебивая и не делая никаких замечаний. В результате этого на первых этапах переговоров нередко бывает невозможно предугадать, какого мнения по существу вопроса будут придерживаться японские бизнесмены в ходе последующих обсуждений. Представитель Японии во время беседы может несколько раз кивнуть головой, но это не означает, что он согласен с Вами, а лишь свидетельствует о том, что он понял смысл сказанного.

Японцы стараются не вступать в открытую конфронтацию с собеседником. Если они хотят сказать «нет», то, скорее всего, скажут, что «это трудно. Чтобы не огорчать партнера однозначным отрицательным ответом, они могут сослаться на ранее данные обещания, плохое самочувствие и т.п.

Когда японцы встречаются с очевидной уступкой со стороны партнеров, они часто отвечают тем же. Их мораль разделяют поступки не на хорошие и плохие, а на подобающие моменту и неподобающие ему, поэтому японцы полагают само собой разумеющееся, что соглашение с партнером имеет силу лишь до тех пор, пока сохраняются условия, в которых оно было достигнуто.

Японцы не любят рисковать, и стремление не проиграть может оказаться у них сильнее, чем желание выиграть.

В ходе переговоров с японскими бизнесменами трудно обойтись без вынужденных пауз и молчания. Эта ситуация абсолютно нормальная – после обоюдного молчания разговор, как правило, становится только более содержательным и плодотворным.

Имея дело с японцами, необходимо учитывать, что большинство действующих на национальном рынке средних и мелких фирм ведут переписку лишь на родном языке, поэтому контакты с ними требуют переводчика.

Рукопожатие в Японии не принято.

Начиная переговоры с любыми представителями Запада или Востока, и пытаясь изменить в свою пользу их ход, никогда не следует говорить, что кое-кто предлагает более выгодные условия сделки. Среди солидных людей это считается шантажом и бестактностью. Принято считать, что каждый волен выбирать себе самого выгодного партнера, но должен делать это достойно, не оскорбляя других.

Иностранная делегация, прибывшая на деловые переговоры, рассчитывает, что приглашающая сторона возьмет максимум расходов на себя. Как правило, транспортные расходы на международных линиях до места назначения и обратно, а также расходы по медицинскому страхованию членов делегации несет непосредственно сама иностранная фирма. Все другие расходы по приему на месте несет принимающая сторона в разумных пределах.

Во время деловой беседы с итальянцами постарайтесь не демонстрировать своего неприятия к их громкой, чрезмерно оживленной речи, горячности обсуждения даже несущественного вопроса, а при общении с японцами не удивляйтесь употреблению ими сверхвежливых оборотов речи. Сверхвежливость по отношению к партнеру и «приниженность» собственного «Я» (например, «Я, недостойный, и моя ничтожная жена принимаем Вас, Высокочтимого и благородного, к нам в гости») не мешают, а помогают японцам прекрасно вести свои дела. Трудно найти другого делового партнера, который бы заранее с такой скрупулезностью просчитал самые невероятные варианты предстоящей сделки и расставил столько различных (финансово юридических и других) ловушек своему партнеру по переговорам, как японец. Японская сверхвежливость усыпляет бдительность партнера по переговорам. В любых финансовых, технических и других деловых вопросах японцы, как правило, обводят вокруг пальца наших излишне поддающихся на банальные комплименты и лесть отечественных бизнесменов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Этика делового общения и деловые беседы (переговоров) – это наука о нравственности и морали, об отношениях между людьми и обязанностях, вытекающих из этих отношений.

Все люди различны между собой и поэтому они по-разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются. Различия в восприятии часто приводят к тому, что люди не соглашаются друг с другом по определенному поводу. Это несогласие возникает тогда, когда ситуация несет конфликтный характер. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личность, группа, организация) вызывает расстройство интересов другой стороны.

Разрешение конфликтов чаще всего производится методом переговоров, деловой беседы.

Изучая природу конфликтов, специалисты составили определенные правила проведения переговоров.

В разработанную методику проведения деловых переговоров включены различные факторы: восприятие, эмоции, учет разности интересов, выработка взаимовыгодных вариантов и т.п. Из всех методов наиболее действительным считается метод принципиальных переговоров, на базе объективных критериев.

Главной сферой проявления человеком своих деловых и личностных качеств является трудовой коллектив. Профессиональная этика определяет этические принципы и нормы поведения людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.

Обязательным условием выполнения профессионального долга руководителя является объективное и доброжелательное отношение к личным взглядам, служебным ожиданиям – притязаниям, профессиональному мнению подчинённых. Особое место имеет справедливая материальная и моральная оценка личного вклада каждого работника, каждого трудового коллектива в общее дело развития производственной экономики.

Проявлением профессиональной порядочности руководителя, показателем оправдания доверия людей является единство слова и дела. Совершенствование производственного управления невозможно без нравственной регуляции. В производственном коллективе существует сложная система механизмов регулирования поведения людей. Принимаются деятельные меры по улучшению правовых механизмов регулирования поступков людей в производственных условиях. Но данные механизмы регулирования поведения срабатывают тогда, когда наилучшим образом проявляются такие нравственные качества людей, как совесть, профессиональная честь и долг, нравственная ответственность за свои поступки и дела других.

В связи с этим, актуальной проблемой соблюдения этикета является обеспечение возвышенности моральных ценностей и мотивов трудового коллектива.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Аристотель Этика. С-Пб., 1908, С.48.
2. Акимов Н.П. « О хороших манерах ». М.: 1979.
3. Станиславский К.С. Собр.соч. Т.2.
4. Туренко Б.П. Искусство быть руководителем. М, 1989
5. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления), Москва, 1999
6. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М., ИНФРА-М, 1995
7. Лихачев М.Т. Документы и делопроизводство: справочное пособие. - М.: «Экономика», 1991
8. Бадин С.М. Этика взаимоотношений. М., 1972
9. Анисимов С. Ф. Мораль и поведение М. Мысль 1985
10. Комаров В.Д. Служебная этика. М., 1968
11. Андреянова В.В. Как правильно подготовить и оформить приказ. – М. 1998
12. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Документальное обеспечение управления: Учебное пособие – 2 изд. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999
13. Зигерт В. , Лонг Л. Руководитель без конфликтов. Пер. с нем. М., 1990
14. Каган М.С. Мир общения: проблемы межсубъектных отношений. М., 1988

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Образцы приглашений на официальные мероприятия

Заместитель министра иностранных дел

Республики Казахстан

просит \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

пожаловать на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ час.

Чрезвычайный и Полномочный Посол

Республики Куба

И Дульсе М. Сурбаран де Агире

имеют честь пригласить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

пожаловать на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, который состоится

в Посольстве Республики Куба, ул. Интернациональная, 23

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ час.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Оформление визитных карточек

ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ НЕФТИ И ГАЗА

им. И.М. ГУБКИНА

НИКОЛАЕВ

Николай Николаевич

Заслуженный деятель науки и техники,

доктор геолого-минералогических наук,

профессор

117917, Москва, Тел. 835-79-76

Ленинский проспект, 65 835-85-08

Соловьев

Эдуард Яковлевич

Второй секретарь

Посольство РФ

Кабул, Афганистан Тел. 4-49-01

Eduard Soloviev

Second secretary

Russian Embassy

Kabul, Afghanistan Tel. 4-49-01

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Образцы приглашений на презентацию

МОСКОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ

СОВРЕМЕННОГО ИСКУССТВА

имеют честь пригласить Вас \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на свою

ПРЕЗЕНТАЦИЮ в Московском Доме ученых

Программа презентации

17.00 – пресс-конференция – Белая гостиная.

18.00 – праздничное представление – приветствие – Большой зал

Во время презентации Вас ждут:

наиболее интересные работы студентов творческих мастерских колледжа;

встречи с ведущими мастерами всех видов и жанров современного искусства.

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Коллектив ассоциации «Вторцветмет» приглашает Вас

на торжественный вечер, посвященный презентации торгового центра, который состоится:

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов

по адресу: г. Челябинск, Ленинградское шоссе, д. 106.

1. Аристотель Этика. С-Пб., 1908, С.48. [↑](#footnote-ref-1)
2. Акимов Н.П. « О хороших манерах ». М.: 1979. [↑](#footnote-ref-2)
3. Станиславский К.С. Собр.соч. Т.2. [↑](#footnote-ref-3)
4. Туренко Б.П. Искусство быть руководителем. М, 1989 [↑](#footnote-ref-4)
5. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления), Москва, 1999 [↑](#footnote-ref-5)
6. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М., ИНФРА-М, 1995 [↑](#footnote-ref-6)
7. Лихачев М.Т. Документы и делопроизводство: справочное пособие. - М.: «Экономика», 1991 [↑](#footnote-ref-7)
8. Бадин С.М. Этика взаимоотношений. М., 1972 [↑](#footnote-ref-8)
9. Анисимов С. Ф. Мораль и поведение М. Мысль 1985 [↑](#footnote-ref-9)
10. Комаров В.Д. Служебная этика. М., 1968 [↑](#footnote-ref-10)