



АРДИС
консалтинговая
группа

Принципы и условности служебного этикета

Автор и ведущий: Игнатъева Елена Сергеевна



АРДИС
консалтинговая
группа

Составляющие этикета

Этикет

Этикет, фр.слово, означающее манеру поведения, способ вести себя в обществе. Этикет - стандарты и правила, которые попадают в жизнь человека извне

Традиции и обычаи

Нормы морали

Привычки

Правовые нормы

ЭТИКЕТ

конкретное выражение этического во внешней форме и является одним из составляющих элементов этики

www.ardic.ru

+7 (499) 197-60-12 / +7 (915) 262-12-29



Имидж. Основные понятия

Имидж (англ. – «Образ, вид») – целенаправленно сформированный образ. Имидж - это общее впечатление

1

Корпоративный имидж – мнение о компании, которое складывается в глазах общественности.

2

Индивидуальный имидж – Это Ваша визитная карточка, призванная оказывать на других людей определенное эмоционально-психологическое воздействие.

Важно помнить!

☒ Имидж компании формируется на основе прямого контакта, при котором каждый сотрудник рассматривается как лицо организации, по которому судят о состоянии всей структуры.

☒ Роль представителей и доверенных лиц организации имеет непосредственное воздействие на создание позитивного целостного имиджа лидера, а значит, и всей компании.



Основное отличие делового этикета от светского

Общегражданский (светский) этикет основан на взаимоотношениях

МУЖЧИНА – ЖЕНЩИНА

В основе делового этикет лежит система иерархий или

РАНГОВОСТИ

Деловые качества не зависят пола и возраста

Рекомендация

В деловом мире женщина равна мужчине.

Когда сомневаешься как себя вести с женщиной в деловой ситуации, вспомните, как Вы себя ведете с мужчиной в такой ситуации.



Правила приветствий

При представлении, приветствии и знакомстве выполняется правило
«Старшинства»

Подчиненный → Руководителя

При равных рангах

Младший по возрасту → Старшего по возрасту

Общие правила

Один человек → Коллектив

Входящий → Присутствующих



Формы и правила приветствий

При деловом общении уместны словесные
приветствия

- «Доброе утро» (до 11 утра)
- «Добрый день» (до 18.00)
- «Добрый вечер» (после 18.00)



Представления

Порядок представления идентичен правилам приветствия

Подчиненного → Руководителю

Одного человека → Группе, коллективу

Вновь прибывшего → Собравшимся

**Схема
представления**

Приветствие + Ф.И.О. + Должность + Название компании



Рукопожатие

**Рукопожатие – важная часть приветствия и прощания в России,
а также в некоторых европейских странах**

1 Старший по возрасту или рангу первый протягивает руку
для рукопожатия младшему по возрасту или рангу





АРДИС
ассоциация
бизнес-групп

Визитная карточка

**Деловые визитные карточки
неотъемлемый атрибут современного делового общения**



Младший по рангу первым
вручает свою визитную карточку

- При первой личной встрече после слов представления следует вручить свою визитную карточку новому знакомому
- Получив визитную карточку своего собеседника, внимательно прочтите вслух его имя и отчество – особенно если его произношение вызывает сложности
- Не допускается мять, гнуть, вертеть в руках полученную визитную карточку
- В ходе деловой встречи допустимо положить перед собой визитные карточки ваших собеседников



www.ardic.ru

+7 (499) 497-69-12 / +7 (915) 262-12-29



АРДИС
ассоциация
бизнес-групп

Составляющие телефонного разговора

**Телефонный разговор – форма устного общения,
осуществляемая при помощи технических средств**

Деловой телефонный разговор состоит из нескольких составляющих элементов:

- 1 взаимного приветствия и представления
- 2 введения в курс дела, указание цели звонка
- 3 обсуждения вопроса
- 4 Подведения итога и прощания
- 5 Записи результатов звонка

**5
минут**

www.ardic.ru

+7 (499) 497-69-12 / +7 (915) 262-12-29



АРДИС
Ассоциативная
группа

Общие правила телефонного общения

- 1 Абонент, который звонит – должен всегда представляться
- 2 Абонент, которому звонят может не представляться
- 3 Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами
- 4 Если Вы не можете сейчас вести разговор – точно определите время когда удобно будет Вам позвонить
- 5 Если Клиенту неудобно сейчас разговаривать с Вами – узнайте когда это лучше сделать и перезвоните в точно оговоренное время
- 6 Заканчивая телефонный разговор – не забудьте сказать поблагодарить абонента за уделенное время и попрощайтесь
- 7 Телефонный разговор заканчивает инициатор звонка или старший по рангу

www.ardic.ru

+7 (499) 497-69-12 / +7 (915) 262-12-29



АРДИС
Ассоциативная
группа

Мобильный этикет

- 1 Во время важных деловых встреч и переговоров лучше отключить мобильный телефон и включить автоответчик
- 2 Если Вы ждете звонка во время встречи – следует заранее предупредить партнеров об этом и объяснить значимость этого звонка
- 3 Не следует сбрасывать звонок. Следует ответить на звонок, извиниться и свести разговор к минимуму
- 4 Не следует выкладывать мобильные телефоны на стол
- 5 Отсылать SMS во время встречи – проявление неуважения к своему деловому партнеру
- 6 На пропущенный звонок следует отвечать в течение 24 часов



www.ardic.ru

+7 (499) 497-69-12 / +7 (915) 262-12-29



АРДИС
консалтинговая
группа

Кто может делать подарки

Подарки может делать:

- ∅ сотрудник - сотруднику;
- ∅ коллеги - сотруднику;
- ∅ сотрудники - руководителю;
- ∅ руководитель - секретарю
- ∅ фирма - сотрудникам;
- ∅ фирма - фирме.



www.ardic.ru

+7 (499) 497-60-12 / +7 (915) 262-12-29



АРДИС
консалтинговая
группа

Стоимость делового подарка



1 Цена делового подарка для менеджеров среднего звена **не должна превышать \$50**



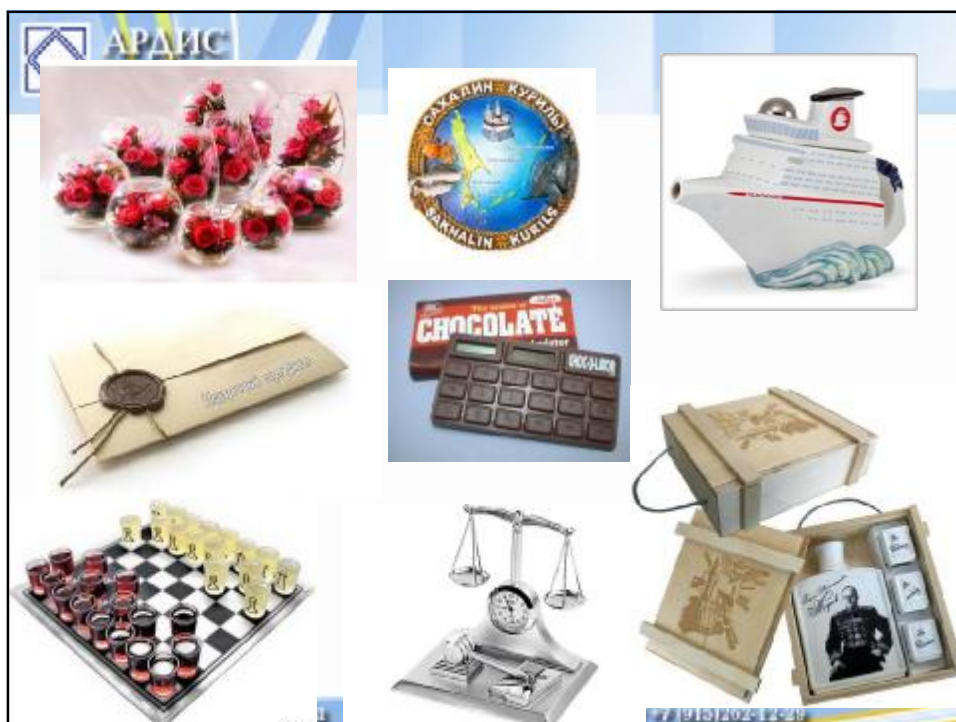
2 Стоимость делового подарка для топ-менеджеров должна быть **не более \$100**



3 VIP-подарки стоимостью более \$100 и выше преподносятся первым лицам крупных корпораций и в большинстве случаев персонализированы

www.ardic.ru

+7 (499) 497-60-12 / +7 (915) 262-12-29





АРДИС
ассоциация
торговцев

Запрещенные подарки

- ∅ одежда и бельё
- ∅ ювелирные украшения. Их нельзя дарить даже женщинам
- ∅ парфюмерия и косметика.
- ∅ предметы с религиозной символикой, иконы
- ∅ крепкий алкоголь и курительные принадлежности, если вы дарите их женщине



www.adric.ru

+7 (499) 497-69-12 / +7 (915) 262-12-29



АРДИС
ассоциация
торговцев

Спасибо за внимание!

НАШИ КОНТАКТЫ:

www.adric.ru

elena@ignatyeva.ru

online@adric.ru

+ 7 (499) 530-29-96

+7 (985) 247-18-38