Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет

Автор:
Ольга Шевелева

Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет

Ольга Владимировна Шевелева

KRASOTA. Этикет XXI века

Менеджерам, политикам, спортсменам, ученым и блогерам – сегодня умение вести деловую коммуникацию необходимо каждому. Ведь неправильное приветствие, ошибка в выборе одежды или подарка могут стоить вам выгодного контракта и поддержки важных для вас партнеров. Как этого избежать? Эксперт по деловому протоколу и этикету Ольга Шевелева собрала воедино уникальный материал, основанный на личном опыте и знаниях, накопленных за 27-лет-ний стаж работы. Ее книга – это настоящий бизнес-учебник, который содержит практические советы и основные рекомендации, полезные как для начинающих, так и для опытных участников процесса делового общения. Прочитав ее, вы приобретете полезные навыки, которые сможете сразу же применить в своей ежедневной практике: приветствовать других людей и представлять их друг другу, обмениваться контактами, правильно держаться при личной беседе и во время телефонного разговора, успешно проводить деловые встречи, одеваться соответственно месту, времени и ситуации, уверенно чувствовать себя во время официальных мероприятий и многое другое. Некоторые правила проиллюстрированы примерами из реальной жизни – фрагментами интервью руководителей различных компаний, а также историями из коллекции автора.

В формате PDF A4 сохранен издательский макет книги.

Ольга Владимировна Шевелева

Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет

© Шевелева О. В., текст, 2020

© Коломина С., иллюстрации, 2020

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2022

Отзывы о книге

Есть одно мудрое выражение на английском: «Первое впечатление можно произвести всего один раз». Новая книга видного российского специалиста по деловому протоколу и этикету Ольги Шевелевой – это ключ, дающий возможность произвести именно то благоприятное первое впечатление, которое никогда больше не удастся произвести, упусти вы свой единственный первый шанс. Именно с этого первого раза возникают между двумя до того не знакомыми людьми основания для дальнейшего развития знакомства, делового и личного. Или не возникают.

«Манеры для карьеры» – редкое по своей осведомленности, полноте, насыщенности, многогранности, читабельности и полезности издание. От советов, кому и как подавать руку, как правильно одеваться, как говорить по телефону и как держаться в различных ситуациях, до тонкостей ведения переговоров, организации мероприятий, публичных выступлений, принятия и преподнесения подарков книга уводит читателя в увлекательное путешествие по реальному миру интересных людей и событий.

Этот мир настолько живо описан во всех деталях, что читатель, даже умудренный опытом и считающий, что он все это знает, видел и «проходил», невольно ловит себя на том, что «примеряет» все аспекты на себя и подсознательно перепроверяет: «А правильно ли я держался, беседуя с тем

послом на вчерашнем приеме?!», «Вернул ли я утренний телефонный звонок коллеги до ухода с работы сегодня вечером?!».

Фундаментальный труд Ольги Шевелевой придает совершенно иное звучание трафаретному выражению «настольная книга». Это самый настоящий «учебник жизни», который необходимо постоянно иметь под рукой любому, кто не только хотел бы преуспеть в деловой карьере, но и тем, кто просто хотел бы чувствовать себя уверенно и комфортно в любой жизненной ситуации. Только специалист, обладающий таким всеобъемлющим, энциклопедическим знанием современных цивилизованных взаимоотношений мог написать столь интересную и в высшей степени полезную книгу. То, что этот специалист – деликатная, проницательная, обаятельная и элегантная женщина, придает книге особый лоск и звучание.

Д.А. Чикваидзе

руководитель секретариата Генерального директора Женевского отделения Организации Объединенных Наций

Чтобы быть «в игре», необходимо знать, что такое деловой протокол, понимать язык этикета, распознавать адресованные вам невербальные сигналы и знать, как отвечать на них, и при этом учитывать национальные и религиозные особенности своих партнеров. Хорошие манеры помогают сделать профессиональные и личные отношения более гармоничными и содержательными, эффективно налаживать деловые связи, завязывать полезные контакты, устанавливать долгосрочные отношения и получать настоящее удовольствие от общения с самыми разными людьми. Книга Ольги Шевелевой «Манеры для карьеры» является прекрасным пособием для «начинающих», инструкцией для «изучающих» и настольной книгой для «практикующих».

А.Е. Скобелев

начальник отдела визовой поддержки и протокола Управления международных связей Аппарата Совета Федерации

С большим удовольствием прочитал книгу Ольги Шевелевой «Манеры для карьеры». И это в очередной раз заставило меня задуматься о том, что соблюдение этикета и делового протокола не только создает благоприятную атмосферу для успешной и плодотворной деятельности, но и является показателем культурного уровня и того общества, в котором человек привык вращаться. Знание/незнание и соблюдение/несоблюдение писаных и неписаных правил создает как человеку, так и компании, которую он представляет, определенную репутацию и напрямую влияет на экономические результаты работы. Книга расцвечена примерами из реальной деловой жизни и имеет очень полезные с практической точки зрения приложения, что делает чтение интересным и нескучным. В этой связи книга может явиться незаменимым помощником и советником.

О.В. Горбулин

член Правления Общероссийской общественной организации «Российская Академия Бизнеса и Предпринимательства»

Для налаживания общения между людьми нет, наверное, ничего более важного, чем умение быть адекватным традициям общения и этикета собеседника. А, например, для стран Востока, где веками все строится именно на тонкостях ритуала, это важно вдвойне. Книга Ольги Шевелевой «Манеры для карьеры» – блестящий путеводитель в мир великих секретов – секретов того, как можно стать «своим» практически в любой культуре мира за счет точного знания делового этикета.

А.А. Маслов

доктор исторических наук, профессор, руководитель Школы востоковедения НИУ «Высшая школа экономики»

Книга Ольги Шевелевой «Манеры для карьеры» – уникальное практическое пособие для современного бизнес-сообщества, основу которого в первую очередь составляют международные экономические отношения, стандарты и формы делового оборота, технологии нейромаркетинга. В книге с исключительной полнотой представлен свод правил и рекомендаций о том, как сотрудникам представительских профессий следует выглядеть в конкретных

ситуациях делового общения.

Автору удалось убедительно изложить алгоритмы делового протокола и этикета и рассказать об основных формах дресс-кода, не исключая индивидуальности в одежде и не препятствуя творческому отношению к своей внешности. Это исключительно важно в контексте учета цивилизованных особенностей и трансграничности современного бизнеса. В условиях глобальной цифровизации знание делового протокола и этикета необходимо каждому человеку, стремящемуся к профессиональному и личностному успеху.

П.И. Толмачев

доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой мировой экономики Дипломатической академии МИД России

Об авторе

Ольга Шевелева – бизнес-тренер, консультант, эксперт по деловому протоколу и этикету с 27-летним стажем. Тренер тренинговой компании «Бизнес Партнер».

Лауреат Национальной профессиональной премии в области протокола, имиджа и этикета в номинациях «За вклад в развитие делового этикета в России» (2014), «Лучшая книга в области протокола, имиджа и этикета» (2017).

Член Национальной ассоциации специалистов по протоколу.

Спикер и модератор Международного форума «Служба протокола» (FEPS) (2011–2019), Global Protocol Summit (2021).

Автор книг «Организация ведения переговоров» (2007, 2014), «Манеры для карьеры» (2014) – книга внесена в каталог библиотеки Женевского отделения Организации Объединенных Наций («Business manners» 2018), «Атлет и этикет» (2016).

Автор электронного курса Московского городского университета управления Правительства Москвы «Деловой этикет и позитивный имидж государственного служащего» (2016).

Сертифицирована Дипломатической академией Министерства иностранных дел Российской Федерации.

20-летний опыт успешной преподавательской деятельности в вузах Москвы.

В активе более 17 тысяч участников тренингов.

Клиенты:

Государственная Дума и Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерство экономического развития Российской Федерации, Министерство транспорта Российской Федерации, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации, Министерство финансов Российской Федерации, мэрия Москвы, администрация губернатора Московской области, администрация губернатора Ульяновской области, прокуратура Москвы, Управление Федерального казначейства по г. Москве, ПАО «Сбербанк», ОАО «РЖД», ОАО «Вертолеты России», ПАО «Федеральная сетевая компания Единой энергетической системы», Ассоциация Российских фармацевтических производителей, ГУП «Мосводосток», ОАО «Московская городская телефонная сеть», КСК ГРУПП, MSA Safety, Platron, Petainer Trading, ЗАО «Ретиноиды», Бизнес-парк «Гринвуд», «ТехноПарк» и др.

Партнеры:

Московская школа управления «Сколково», Школа бизнеса «Синергия», Международная школа бизнеса Московской торгово-промышленной палаты, Дипломатическая академия Министерства иностранных дел Российской Федерации, Московский городской университет управления Правительства Москвы, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова, Российский университет дружбы народов, Московский Центр развития кадрового потенциала образования, Центр международного протокола и кросскультурных коммуникаций Российской

академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Московский областной учебный центр, агентство «Деловой протокол», Институт развития личности и бизнеса.

Введение

Манеры – внешние формы поведения.

Карьера – путь к успеху, видимому положению в обществе, на служебном поприще, а также само достижение такого положения.

Толковый словарь русского языка

Эта книга основана на личном опыте и знаниях, накопленных за 27-летний стаж работы с людьми, которых я обучала искусству делового общения в качестве преподавателя и тренера в рамках различных образовательных программ.

Она написана для того, чтобы помочь читателям оценить и развить свои навыки делового общения, необходимые для успешного ведения бизнеса, с учетом основных правил современного делового протокола[1 - Деловой протокол – правила церемониала при проведении различных деловых мероприятий (встреча, проводы, сопровождение партнеров, рассадка за столом переговоров или на приеме с рассадкой, рассадка в автомобиле, форма официальной переписки, форма одежды и др.).] и этикета[2 - Деловой этикет – правила вежливости, регулирующие поведение человека в стандартных ситуациях делового общения (приветствия, знакомства, прощания, обмена визитными карточками, телефонного общения, посещения приема, проведения делового обеда и др.).], а также национальных особенностей делового общения. Ее цель – оказать конструктивную помощь, а не просто развлечь.

Это не дайджест – я предлагаю максимум информации, чтобы у читателя был выбор. В этой книге заинтересованный читатель найдет подробности, в которых, как говорится, и скрыт бог познания. В каждой главе рассмотрены основные правила делового протокола и этикета, а некоторые из них «проиллюстрированы» примерами из реальной жизни – фрагментами интервью с

представителями различных компаний и организаций, руководители которых поделились своими историями, касающимися этой тематики, а также историями из моей коллекции.

Книга носит универсальный характер, поскольку рассказывает о правилах, действующих в деловом общении, независимо от специфики деятельности. Прочитав ее, вы приобретете полезные знания, которые сможете сразу же применить в своей ежедневной практике. Каждому сотруднику необходимо знать, как приветствовать других людей и представлять их друг другу, как обмениваться визитными карточками, как правильно держаться при личной беседе или во время телефонного разговора, как успешно провести деловую встречу, как одеться соответственно месту, времени и ситуации, как уверенно чувствовать себя во время делового обеда и многое другое. Соблюдать эти правила или нет – выбор за вами. Но о них необходимо знать, если вы хотите совершенствоваться в социально-профессиональной среде.

Карьерный рост и профессиональный успех связаны не только с умением безупречно выполнять свои должностные обязанности, но и с коммуникативными навыками, внешним видом и стилем поведения. Ведь тот, кто думает о внешних формах, всегда производит серьезное впечатление и воспринимается как профессионал. Проблема в том, что многие люди комфортно себя чувствуют в своем окружении, но при этом плохо представляют, как вести себя в других кругах, представители которых вращаются на более высоком уровне, а неуверенность, неловкость могут испортить общую атмосферу встречи и повлиять на ее результат.

Надеюсь, что знание правил современного делового протокола и этикета поможет вам эффективно общаться на различных уровнях и всегда действовать уверенно и компетентно. Важно понимать, что многие правила утратили свой прежний смысл – «только так, а не иначе», поэтому лучше говорить о рекомендациях, но, разумеется, стандарты заданы и им нужно соответствовать. В противном случае подняться выше определенного уровня будет проблематично.

Мне будет очень приятно, если вы отнесетесь к чтению этой книги серьезно, не ограничиваясь поверхностным знакомством с ней. Поэтому, читая ее, делайте для себя пометки, чтобы при необходимости быстро вернуться к этому месту снова, анализируйте, многократно перечитывайте отдельные части, внимательно рассматривайте рисунки. После прочтения каждой главы

подумайте, как можно применить эту информацию на практике. Из десятков предложенных советов выбирайте те, которые подходят именно вам. Но в то же время не думайте, что чтение этой книги столь тяжкая работа – на ее страницах вас ждут приятные сюрпризы и интересные истории.

Глава 1. Коммуникации для профессионального успеха

Поведение в типичных ситуациях делового общения

Правила приветствия, представления, обращения и прощания

Ежедневно мы приветствуем коллег по работе и деловых партнеров и делаем это несколько тысяч (!) раз в течение каждого года. Казалось бы, имея такой опыт, ошибки быть не может, но практика показывает, что многие люди не умеют здороваться друг с другом. Причем речь даже не идет о знании правил делового этикета. Оказывается, что люди не могут произнести слова приветствия достаточно четко (правильно артикулируя звуки), достаточно громко (чтобы приветствие действительно услышали) и при этом посмотреть в глаза своему визави, улыбнуться и назвать человека по имени. Трудности возникают также в ситуациях представления, когда приходится выступать в роли посредника при знакомстве других людей или представляться самостоятельно. Кроме того, важно уметь правильно прощаться.

Приветствие

По правилам делового этикета младший по статусу первым здоровается со старшим по статусу, независимо от возраста и гендерных различий. Среди равных по статусу сотрудников первым здоровается более молодой. Если статус и возраст равны, очередность не имеет значения, даже если здороваются мужчина и женщина. Входящий первым приветствует присутствующих. Если вы

сидите, приветствуя человека, обязательно встаньте. Когда к вашему рабочему столу подходит старший по статусу, гость, партнер или клиент, следует не только встать, но и выйти из-за стола навстречу человеку. И сделать то же самое, когда он уходит.

Важно не забывать, с кем вы уже поздоровались в течение дня, иначе человек может расценить это, как будто в первый раз вы его даже не заметили.

Если вы доверяете человеку, в обществе которого находитесь, то всегда присоединяйтесь к его приветствию, с которым он к кому-то обращается. Когда вы подходите к группе людей, в которой есть и незнакомцы, поприветствуйте всех присутствующих, а не только своих знакомых.

В формальной деловой обстановке вы можете выбрать любую из традиционных форм приветствия: «Здравствуйте!» или по времени суток «Добрый день!», «Добрый вечер!» (обычно после 18.00). Если вы знакомы, добавьте к приветствию имя человека – ему будет приятно. Отвечая на приветствие, желательно повторить слова человека. При этом всегда важно следить за своей интонацией.

Здороваться необходимо независимо от того, симпатизируют люди друг другу или нет. Это правило следует соблюдать всегда.

Представление

Представление с помощью посредника – самый церемониальный вариант. Руководствуясь общим правилом, младшего по статусу первым представляют старшему по статусу, при равном статусе приоритет у старшего по возрасту. Но во время представления важно учитывать ряд нюансов, к примеру, если вам придется познакомить своего коллегу с равным ему по статусу сотрудником другой компании, то принято первым представить сотрудника своей компании, даже если этот человек старше по возрасту. Это же правило действует в ситуации знакомства с клиентом.

Если вы выступаете в роли посредника при знакомстве, возможно использование двух классических словесных клише: «Позвольте вам представить» или «Разрешите вам представить» и далее посредник представляет одного человека

другому, сначала обязательно обращаясь по имени к тому, кому первому будет представлен другой человек. Полностью фраза может звучать так: «Иван Иванович, позвольте вам представить Николая Николаевича Николаева, заместителя генерального директора компании N». После этой фразы посредник говорит, обращаясь к тому, кого представили первым: «Николай Николаевич, представляю вам Ивана Ивановича Иванова – генерального директора компании NN». Если вам придется быть посредником при знакомстве двух иностранцев, к примеру, возможно использование фразы: «Господин Смит, позвольте вам представить господина Джоунза, вице-президента компании X. Господин Джоунз, представляю вам господина Смита, президента компании Y». Таким образом, при представлении людей друг другу в рамках делового общения, посредник обязательно должен назвать имя человека, должность и компанию, которую он представляет. Это минимальная информация, которую получают при официальном знакомстве. Но в зависимости от ситуации посредник может выбрать вариант представления «с расширением», когда добавляется дополнительная информация, которая в дальнейшем поможет новым знакомым продолжить разговор.

Затем новые знакомые обмениваются рукопожатиями, причем первым руку подает тот, кому первому был представлен другой человек. Рукопожатие должно сопровождаться легкой улыбкой и приветственными словами, к примеру: «Рад(а) познакомиться с вами, … (имя человека)», или аналогичными фразами, но обязательно с добавлением имени нового знакомого. Похожие, но обезличенные фразы («Рад(а) встрече, «Рад(а) знакомству») считаются устаревшими. Слова «Очень приятно» при знакомстве говорят только в тех случаях, когда вы действительно испытываете эти чувства, а не как дежурную фразу. Заявление «Мне много о вас рассказывали» может озадачить вашего нового знакомого: какая информация о нем, с какой окраской (позитивной или негативной) и кем доведена до вашего сведения. Поэтому лучше этого не говорить.

Далее новые знакомые обмениваются несколькими словами. Инициатором такой беседы является старший по статусу. При равном статусе – тот, кому первому был представлен другой человек. Если самый высокий статус у посредника, то он начинает разговор.

Если вас представили неправильно или после представления ваш собеседник обращается к вам не так, как вас назвали, поправьте его, не делая интонационных акцентов на ошибке. Достаточно просто вслед за собеседником

правильно повторить свое имя.

При отсутствии посредника в ситуациях делового общения для самопредставления используется фраза: «Здравствуйте/добрый день/добрый вечер! Я «… (имя, фамилия/имя, отчество, фамилия)» или «Здравствуйте/добрый день/добрый вечер! Меня зовут… (имя/имя, отчество), моя фамилия…». Филологи считают, что связка «Меня зовут… (имя, фамилия/имя, отчество, фамилия)» не корректна, т. к. правильнее было бы отделять имя от фамилии, но этот вариант так прочно вошел в разговорный язык, что стал почти нормой. Использовать ли во время представления фразы «Позвольте представиться» или «Разрешите представиться», зависит от вашего выбора. Одни специалисты по этикету по-прежнему рекомендуют ими пользоваться, другие считают, что это правило устарело. Далее назовите свою должность и компанию, в которой вы работаете. Бывают ситуации, когда во время представления большой группе, человек в силу разных причин может не называть свою должность, но обязательно следует назвать свое имя (имя и отчество), фамилию и компанию, которую он представляет. Для фрилансеров – назвать свое имя (имя и отчество), фамилию, определить род деятельности и, возможно, причины нахождения в данном месте. Не принято самому при представлении называть собственные почетные или ученые звания. По строгим правилам делового этикета представляться самостоятельно возможно в обществе равных вам по статусу сотрудников или находящихся на один уровень выше вашего. В случае большей статусной разницы желательно, чтобы вас представил посредник. Обратите внимание, что во время банкета или приема с рассадкой за столом (если не было возможности познакомиться заранее) принято представиться сидящим рядом людям. Но лучше успеть познакомиться до того, как вы займете место за столом.

Однажды я обедала в ресторане со своим деловым партнером, который пригласил меня на встречу. Когда к нам подошел официант, он сказал: «Добрый день! Меня зовут Роман. Пожалуйста, меню для вас». На что мой знакомый ему ответил: «Добрый день! Я – Михаил, а это – Ольга». После этих слов мы с официантом одновременно удивились, т.к. в такой ситуации представление со стороны клиентов было совершенно неуместно.

О. В. Шевелева, бизнес-тренер, консультант, эксперт по деловому протоколу и этикету

Обращение

Форма обращения зависит от стандартов корпоративной культуры. В одних компаниях и организациях обращение по имени и отчеству или, по взаимной договоренности, по имени и на «вы» распространяется на всех сотрудников, в других принято обращаться к коллегам по имени и на «ты». Но важно помнить, что обращение к партнерам, клиентам и другим людям во время первого контакта должно быть только на «вы». При знакомстве обращайте внимание на форму представления – если человек представился как Иван Иванович, то и обращаться к нему следует по имени и отчеству, а если прозвучало только имя, даже если вам известно отчество нового знакомого, называйте его по имени. Во время делового общения вы можете получить предложение перейти на «ты». Инициатива принадлежит старшему по статусу. При отсутствии субординации определяющим фактором становится возраст – старший может предложить младшему перейти на «ты». В паре мужчина и женщина, если это сотрудники равного статуса и примерно одного возраста, «шаг навстречу» может сделать женщина. От перехода на «ты» можно вежливо отказаться, но учтите, что вы вряд ли получите повторное предложение.

• В государственных учреждениях, учреждениях образования, здравоохранения, культуры принято обращение на «вы» по имени и отчеству независимо от статуса и возраста сотрудников.

• При обращении к группе людей в формальной обстановке: «(Уважаемые) коллеги», «(Уважаемые) господа».

Прощание

Противоположностью приветствию является прощание. Последние слова в конце встречи так же важны, как и слова, выбранные для ее начала. Основные правила:

• Уходящий первым прощается с остающимися.

• Гость первым прощается с хозяином.

В формальной деловой обстановке вы можете выбрать традиционные слова прощания: «До свидания!» или менее официальные: «Всего хорошего (доброго)!».

Прощаясь с человеком, не только произнесите слова прощания, но и выразите удовлетворение встречей, к примеру: «Я рад, что мы обо всем договорились» или: «Я очень доволен встречей» и т. п. В ситуации прощания уместны также извинения за отнятое у человека время. При прощании (как и при встрече) принято обменяться рукопожатиями, если только вы не прощаетесь с большой группой людей.

Обратите внимание, что уходить «по-английски» (в Англии – «удалиться на французский манер»), т. е. уходить, никому об этом не говоря, не считается вежливым. Как минимум принято попрощаться с организаторами мероприятия.

Правила обмена рукопожатиями

По правилам делового этикета первым при приветствии руку подает старший по статусу младшему по статусу.

Рукопожатие – это самый близкий физический контакт, который мы устанавливаем в бизнесе. И если уж вы решили пожать кому-то руку, то делайте это по-настоящему. Сохраняйте осанку, держите приемлемую дистанцию, улыбайтесь, смотрите в глаза. Подавая руку, ладонь следует держать ровно в боковой проекции, пальцы прижаты друг к другу, а большой палец поднят. Регулируйте силу рукопожатия и его длительность. Рукопожатие не должно быть слишком сильным или, наоборот, слабым. Оно должно длиться не более двух секунд. Руку следует пожать, но трясти ее не рекомендуется. Не пожимайте руку человека двумя руками, не дотрагивайтесь другой рукой до его предплечья, локтя или плеча, а также не протягивайте руку через стол или через порог – это невежливо.

Будьте готовы к рукопожатию – желательно, чтобы правая рука была всегда свободна (если человек – левша, при рукопожатии он подает правую руку, чтобы не ставить другого человека в неудобное положение). Старайтесь подавать сухую и теплую руку. Подавайте руку, приблизившись к человеку, – идти с

протянутой рукой не принято. При рукопожатии никогда не подавайте руку, согнутую в локте или прямую руку, а также не тяните руку человека на себя. Неблагоприятное впечатление производит человек, который, протягивая правую руку для приветствия, левую руку держит в кармане, смотрит в сторону или продолжает разговаривать с другим человеком.

В деловой обстановке рукопожатиями обмениваются и мужчины, и женщины.

Если, войдя в помещение, где находится несколько человек, вы решите обменяться рукопожатием с одним из них, по правилам этикета вы обязаны пожать руки и всем остальным вашим знакомым. Если это затруднительно – лучше ограничиться устным приветствием.

Не принять протянутую вам руку – равносильно оскорблению.

Помните, что все другие виды телесных прикосновений в деловом мире неуместны.

Правила поведения на совещании, в автомобиле, в лифте, у двери

Правила поведения на совещании

Пунктуальность

Пунктуальность является оценочным фактором. Зная время начала совещания, следует прибыть вовремя, не заставляя других ждать. Нарушение этого правила рассматривается как неуважение к организаторам, ведущему и участникам совещания. Опытные участники деловых встреч всегда приходят за несколько минут до начала совещания, что позволяет им пообщаться с другими участниками, узнать новости или поделиться информацией с коллегами и пр.

В продолжение этой темы несколько рекомендаций, которые могут помочь тем, кто вечно опаздывает:

• Постарайтесь осознать, что постоянные опоздания свидетельствуют о неуважении к окружающим, неорганизованности и эгоизме.

• Настройтесь на то, что вы везде будете вовремя.

• Рассчитывая время на сборы, всегда удваивайте его.

• Рассчитывая время на дорогу до планируемого места встречи, также увеличивайте его, делая допуск на возможные «пробки» или другие непредвиденные обстоятельства.

• Переведите стрелки часов на несколько минут вперед и помните об этом.

• Наблюдайте за тем, как ваши опоздания отражаются на вашей репутации и вашей работе.

• Поставьте перед собой цель не опаздывать на деловые встречи и совещания. Будьте тверды при ее достижении.

Рекомендации для ведущего совещание:

• Всегда начинайте совещание вовремя, никогда не ждите опаздывающих – уважайте пунктуальных участников встречи.

• Объявите цель и программу совещания, ознакомьте присутствующих с регламентом и назовите предполагаемое время окончания встречи.

• Если не все присутствующие знают друг друга, познакомьте участников встречи.

• Придерживайтесь повестки дня. При возникновении новых тем для обсуждения оцените временные ресурсы. Если отдельный вопрос требует более длительного обсуждения, назначьте другое совещание, объявив дату, время и

место следующей встречи.

• Четко распределите задачи участникам совещания.

• Определите тех, кого следует ознакомить с итогами встречи.

• Назначьте ответственного за подготовку протокола совещания и выберите способ передачи информации, определив сроки.

• Поблагодарите присутствующих за участие в совещании.

• Закончите совещание вовремя – вам будут признательны.

Рекомендации для приглашенных:

• Перед совещанием всегда уточняйте у организаторов все неясные для себя вопросы, касающиеся как организационной, так и содержательной стороны.

• Если вы сомневаетесь в целесообразности своего участия в планируемом мероприятии, обсудите этот вопрос со своим руководителем, возможно, предложив вместо себя другую кандидатуру.

• В случае невозможности присутствия на совещании (в т. ч. и непредвиденном) обязательно сообщите об этом организаторам.

• Если вы понимаете, что непременно опоздаете на встречу, обязательно предупредите организаторов об этой задержке, чтобы они знали, что вы тем не менее появитесь на совещании.

• Если какое-то из поручений в ваш адрес осталось для вас неясным, по окончании совещания обязательно уточните, какие задачи поставлены перед вами, и только после этого уходите.

• Во время совещания не забывайте перевести телефон в беззвучный режим.

Деликатный момент: по возможности, постарайтесь перекусить перед началом деловой встречи, чтобы исключить возможность неловкой ситуации от проблем с желудком (урчание в животе). Если же такая неприятность все-таки произойдет, но звук будет не слишком громким, не реагируйте на случившееся, если звук явно будет слышен для окружающих, как минимум извинитесь, а если ситуация позволит (не будет слишком формальной), объясните, что сегодня вы остались без обеда и ваш желудок громко требует пищи. Постарайтесь сказать эти слова доброжелательно и с улыбкой.

Рассадка участников

Если при рассадке на совещании не используются специальные карточки, которые указывают конкретное место каждого участника, можно занять любое свободное место за рабочим столом, но помнить о главном правиле рассадки: самое почетное место – справа от руководителя или ведущего совещание человека, второй по статусу из присутствующих занимает место слева от руководителя, далее места ранжируются по степени удаленности от места руководителя – максимальная удаленность – минимальный статус. При этом участникам совещания следует садиться после того, как свое место займет руководитель или ведущий совещание человек.

Опоздание на совещание

Если вы опоздали к началу совещания, войдите (без стука) и извинитесь за свое опоздание, коротко сказав: «извините», но не принято здороваться с присутствующими, т. к. этим вы отвлекаете участников от работы и вынуждаете их отвечать не ваше приветствие. Также не принято публично объяснять причину своего опоздания. Необходимо сесть на ближайший стул, сделав это как можно тише.

Уход с совещания до его окончания

Если вам необходимо уйти с совещания до его окончания, перед совещанием или в перерыве (если он предусмотрен) объясните причину своего преждевременного ухода руководителю или ведущему совещание человеку и займите крайнее от выхода из комнаты место за рабочим столом. В назначенное время встаньте из-за стола и, не прощаясь с присутствующими, чтобы не прерывать процесс ведения совещания, выйдите из помещения. В случае, когда

возникла срочная необходимость уйти до окончания совещания, рекомендуется написать записку ведущему совещание.

Правила рассадки в автомобиле

Согласно протокольным правилам самым почетным местом в автомобиле считается место на заднем сиденье по диагонали от водителя. Вторым считается место за спиной водителя, а третьим – место рядом с водителем, где обычно сидит переводчик или сопровождающее лицо. Если на заднем сиденье автомобиля должны быть размещены три человека, наименее почетным является место посередине. В случае если ваш коллега лично подвозит вас на собственном автомобиле, займите место рядом с ним. Дамам важно помнить о следующем правиле: садясь в автомобиль, особенно когда вы в юбке или платье, сначала опускаются на сиденье, не отрывая ног от земли, и только после этого одновременно вносят ноги в салон автомобиля, а выходя, сначала одновременно ставят ноги на землю и затем встают.

Правила поведения в лифте

В деловой обстановке в лифт первым входит тот, кто стоит ближе к двери лифта. Если вы едете в лифте вдвоем со старшим по статусу, выходя из кабины лифта, пропустите вперед стоящего рядом с вами старшего по статусу сотрудника. Если в кабине лифта находятся несколько сотрудников разного статуса, первым выходит тот, кто стоит ближе к двери. Оказавшись у двери в кабине переполненного лифта, когда двери откроются, выйдите из кабины и пропустите тех, кто выходит, а затем вернитесь в кабину. Входя в лифт, поздоровайтесь с теми, кого вы обычно приветствуете. Помните, что в просторной кабине лифта лучше стоять по периметру кабины, а в более заполненной встать вполоборота к другим пассажирам, но не поворачиваться к ним спиной за исключением очень больших или слишком тесных пассажирских лифтов. Оказавшись напротив другого человека, не смотрите ему прямо в глаза. Если в кабине вы стоите ближе других к панели с кнопками и вас попросят нажать нужный номер этажа, сделайте это спокойно, а не с видом «униженного и оскорбленного» человека. Постарайтесь не разговаривать в лифте со своими

попутчиками. Если разговор необходим, говорите как можно тише (не обсуждайте других людей и не делитесь конфиденциальной информацией).

Как вести себя у двери

Общее «правило дверей» – выходящие всегда имеют преимущество перед входящими.

Поведение у двери зависит от того, в каком направлении открывается дверь. Если дверь открывается «от себя» – младший по статусу проходит первым и удерживает дверь для старшего по статусу. Так же ведет себя хозяин, сопровождающий гостя в незнакомом тому здании и показывающий дорогу. Подойдя к двери, предупредите гостя, что вы пройдете первым. Если дверь открывается «на себя», младший по статусу открывает дверь для старшего по статусу. Хозяин также открывает дверь для гостей и приглашает их пройти. Если вы первым подходите к двери в составе немногочисленной группы, считается вежливым пропустить вперед других людей. Когда вы получаете приглашение пройти первым, а его делает старший по статусу, – поблагодарите и быстро пройдите в дверь. Если двери вращающиеся и их надо привести в движение, то первым проходит младший по статусу или хозяин. Как и в случае с обычной дверью, открывающейся «от себя», предупредите гостей, что пройдете первым и дождитесь, пока все они пройдут через вращающуюся дверь.

Обратите внимание, что дверь для клиента всегда открывает сотрудник компании.

Виды визитных карточек, правила их оформления и использования

Визитная карточка – важный элемент делового общения. Деловыми визитными карточками обмениваются при знакомстве, ими можно воспользоваться для краткой надписи или приложить к документам, которые вы отправляете. Со светскими визитными карточками пересылаются цветы, подарки и т. п. Но многие люди считают, что бумажные визитные карточки устарели. Да, действительно, в наше время технологии развиваются стремительно, но не спешите сбрасывать со счетов старую добрую классику. На мой взгляд, очень важно быть современным и оперативно пользоваться «достижениями цивилизации», но при этом не забывать о проверенных способах коммуникации. «Ретро-вариант» оправдан как минимум по двум причинам. Во-первых, презентационная или подарочная бумажная визитная карточка с указанием имени дарителя по-прежнему отправляется адресату вместе с подарком. Во-вторых, по внешнему виду визитной карточки (материал и оформление) можно составить представление о ее владельце, даже не видя этого человека.

Мировая деловая практика показывает, что во время знакомства на сегодняшний день существуют разные способы обмена контактной информацией и далеко не все успели отказаться от бумажных визитных карточек. Карточка должна не только содержать те сведения, которые человек хотел бы о себе оставить, но и содействовать сохранению у партнера того имиджа, к созданию которого человек стремится.

Виды визитных карточек

Существует несколько видов визитных карточек, но в деловом общении чаще всего встречаются:

• корпоративная визитная карточка – без именного блока;

• представительская визитная карточка – без адресного блока;

• персональная деловая визитная карточка – с именным и персональным адресным блоком.

На корпоративных визитных карточках нет имени и должности сотрудника, но содержится информация о названии компании, сфере деятельности, контактная информация, возможно, дополнительная информация, к примеру, перечень предоставляемых услуг. Корпоративными визитными карточками в основном пользуются в рекламных целях. Дизайн корпоративной визитной карточки отражает фирменный стиль компании.

На представительской визитной карточке кроме названия компании будет именной блок с указанием имени и должности сотрудника, но не будет контактной информации. Дизайн представительской визитной карточки также отражает фирменный стиль компании. Будьте внимательны: если при встрече вам подают корпоративную или представительскую карточку, значит, вручивший ее не настроен на более тесный контакт. Тот, кто заинтересован в сотрудничестве и хочет наладить хорошие отношения с партнерами и клиентами, вручает им персональную деловую визитную карточку.

Рекомендации по оформлению персональной деловой визитной карточки

Рекомендуется иметь одностороннюю визитную карточку, т. к. она позволяет в случае необходимости сделать необходимые надписи на оборотной стороне. Это может быть текст для адресата или ваши пометки для памяти. Если вы контактируете с иностранцами, следует заказать второй комплект визитных карточек на языке страны партнеров или на английском языке. Современная практика показывает, что очень часто встречаются двусторонние визитные карточки и многие считают этот вариант удобным, но он неверен. Важно, чтобы текст карточки подготовил профессиональный переводчик, поскольку название должностей, отделов и подразделений часто не имеет в иностранных языках прямых аналогов и чтобы иноязычная транскрипция имени была верна.

На персональной деловой визитной карточке печатаются:

• имя/имя, отчество, фамилия сотрудника (именно такой порядок слов считается правильным);

• должность (с указанием сферы деятельности, к примеру, не просто «менеджер», а «менеджер по продажам»);

• название компании без сокращений до аббревиатур;

• почтовый адрес и контактные реквизиты (сайт, адрес электронной почты, телефон – с указанием кода города, а в иноязычном варианте – и кода страны, при необходимости ссылку на соцсети – не более трех). Если поле визитной карточки перегружено текстом, допускается не делать, к примеру, ссылку «e-mail», поскольку это понятно по типу написания адреса.

Последовательность этой информации, ее расположение на поле карточки, цвет, рисунок, размер шрифта и карточки могут быть различными и на сегодняшний день существует разнообразие вариантов. Но важно, чтобы персональные деловые визитные карточки были выдержаны в фирменном стиле и создавали достойный профессиональный образ представителей компании.

Наиболее распространенные стандартные размеры визитной карточки – 50?90, 53,98?85,6 или 55?85 мм. Но могут быть и другие размеры, в т. ч. с учетом национальной специфики.

Традиционное расположение текста – по горизонтали. Желательно, чтобы на поле персональной деловой визитной карточки было не более восьми строк текста. Не перегруженные текстом визитные карточки всегда выглядят более респектабельно.

Рисунок шрифта (гарнитура) – не более двух видов: таймс, академия или аналогичные им. Сложные шрифты применять не рекомендуется. Текст должен легко читаться. Использование более двух видов шрифтов загромождает и без того небольшую площадь визитной карточки и затрудняет восприятие текста. Также не рекомендуется применять курсивное или полужирное начертание.

Размер шрифта (кегль) – не меньше шестого, чтобы при чтении текста карточки не пришлось брать в руки лупу.

Если владелец персональной деловой визитной карточки имеет ученую степень или ученое звание, это может быть указано на карточке как дополнительная информация, подтверждающая профессиональный статус.

Вопрос, печатать ли на визитной карточке фотографию владельца, остается открытым. Все зависит от традиций и (или) вкуса владельца. В большинстве стран это не принято, но в то же время в ряде стран это норма. Сторонники этого варианта, считают, что так легче запомнить нового знакомого.

Не следует использовать в карточке разнообразные цветовые сочетания. Цветным может быть только логотип компании. А текст лучше печатать одним, максимум двумя цветами. Классика – это черным по белому. Возможно использование темно-синего, коричневого, бордового, темно-зеленого, иногда красного цвета. Не рекомендуется использование золотых или серебряных надписей на белом или, что еще хуже, цветном фоне или белого текста на черном фоне и т. п. Для визитных карточек лучше выбирать светлые тона, поскольку на них хорошо будет виден шрифт. Считается, что чем выше статус человека, тем светлее фон карточки. Помните, что чем выдержаннее и скромнее визитная карточка, тем значительнее она выглядит.

Обратите внимание, что изображение государственного герба или, к примеру, герба Москвы, принято наносить на визитные карточки государственных служащих.

Никогда не экономьте на бумаге. В классическом варианте визитные карточки должны быть напечатаны на качественной бумаге плотностью не менее 300 г/кв. м (картон класса премиум – 350 г/кв. м, делюкс – 650 г/кв. м). Приветствуется превосходная бумага, чтобы карточку было приятно держать в руках, но важен баланс смысловой и стилистической составляющей. Не рекомендуется использовать бумагу с глянцевой поверхностью, на которой трудно делать записи любыми видами ручек. А также ламинированные и пластиковые визитные карточки (хотя встречаются варианты покрытия, на котором возможно делать надписи).

Не принято ароматизировать деловые визитные карточки.

Если изменился только ваш номер телефона, вы можете зачеркнуть тот, что напечатан на визитной карточке и написать другой. А исправлять в визитной карточке наименование должности или адрес – моветон. В таких случаях заказывают новые визитные карточки.

Будьте готовы к расходам на изготовление визитных карточек, но не жалейте средств – они окупятся. Ведь визитная карточка – это часть делового имиджа и демонстрация вашего статуса. И в случае, к примеру, предварительного (заочного) знакомства именно по этому листку бумаги у другого человека сложится первое впечатление о вас.

Поскольку персональная деловая визитная карточка в первую очередь представляет лично вас как сотрудника компании, в которой вы работаете, желательно выделить имя шрифтом или цветом, но именной блок следует расположить под названием компании.

Современные тенденции развития рынка труда способствовали появлению нового вида визитной карточки – карточки фрилансера, на которой нет названия компании, но присутствует именной блок, указана сфера деятельности и контактная информация, в т. ч. может быть указан и почтовый адрес для корреспонденции.

Кроме того, для неформальных контактов, когда упоминание должности неуместно (к примеру, во время светских, а не деловых приемов, вернисажей, премьер и пр.), существуют так называемые светские визитные карточки. Но, обратите внимание, если вы приглашены, к примеру, на деловой прием, то, как и на любом другом деловом мероприятии, во время знакомства принято обмениваться персональными деловыми визитными карточками.

Стиль оформления этих видов визитных карточек зависит от личного вкуса владельца.

В начале 1990-х годов, когда у российских бизнесменов только начали появляться первые визитные карточки, в мою коллекцию попала настоящая «жемчужина», которую позднее ни одна карточка не смогла затмить, – там было написано «Супруга генерального директора».

О. В. Шевелева, бизнес-тренер, консультант, эксперт по деловому протоколу и этикету

Надписи на визитных карточках

Помимо типографского текста на визитных карточках могут быть надписи, сделанные от руки на языке, на котором напечатана карточка, обычно в третьем лице. Например, «Поздравляет с праздником», «Благодарит за поздравление», «С наилучшими пожеланиями посылает художественный альбом на память» и т. п. Такие надписи принято оставлять на чистой оборотной стороне визитной карточки. Визитные карточки никогда не подписываются и дата на них не проставляется.

Крайне редко, по аналогии с правилами дипломатического протокола, на лицевой стороне визитной карточки в левом нижнем углу, который желательно оставлять свободным от текста, карандашом ставятся буквы французского алфавита, обозначающие соответствующие французские слова. Наиболее распространенные сокращения:

• p.r. (pour remercier) – выражение благодарности;

• p.f. (pour feliciter/fete) – выражение наилучших пожеланий/поздравление по случаю праздника;

• a.c. (avec compliment) – приветствие при посылке цветов или подарка;

• p.f.N.A. (pour feliciter Nouvel An) – поздравление с Новым годом. В ситуации, когда ваши деловые партнеры опередили вас, прислав свое поздравление первыми, необходимо сначала поблагодарить их, а затем также поздравить с наступающим праздником. В этом случае на визитной карточке ставятся буквы p.r.f.N.A.;

• p.p. (pour presentation) – заочное представление третьего лица. Визитная карточка лица, желающего быть представленным, посылается вместе с визитной карточкой человека, хорошо известного тому, кому представляют. На последней

и делается надпись p.p. На визитной карточке представляемого никаких пометок не делается. В ответ лицо, которому представляли человека, присылает свою визитную карточку без каких-либо надписей;

• p.c. (pour condoleances) – выражение соболезнования (в т. ч. по случаю национального траура).

В российской деловой практике такие аббревиатуры не встречаются, но на всякий случай следует знать об этом при общении с зарубежными партнерами.

Правила хранения визитных карточек

Мужчины хранят визитные карточки в специальном футляре – визитнице в одном из левых внутренних карманов пиджака, но иногда визитные карточки могут лежать в боковом кармане пиджака. Женщины хранят визитные карточки в визитнице, находящейся в дамской сумке. Во время деловой встречи карточку можно достать из кармашка органайзера или чехла телефона. Если вы не хотите приобретать объемный чехол с отделениями для банковских карт, присмотритесь к такому аксессуару, как тонкий силиконовый кармашек для хранения карт, который незаметно крепится на задней панели телефона и при этом не увеличивает телефон в размерах. В такой кармашек можно положить не банковские карты, а визитные карточки.

Правила обмена визитными карточками

В стандартных ситуациях делового общения, после приветствия, представления и обмена рукопожатиями, визитную карточку вручает младший по статусу старшему по статусу, гость – хозяину. Помните, что во время деловых переговоров, когда состав участников встречи известен заранее, визитными карточками принято обмениваться в начале, а не в конце встречи, иначе это может быть воспринято как отсутствие изначального интереса к знакомству с партнерами. Если вы вручаете свою визитную карточку группе людей, статус

которых вам неизвестен, вручайте ее по очереди. В большинстве случаев (за исключением знакомства с партнерами из ряда стран Азиатско-Тихоокеанского региона, которым карточку вручают двумя руками) визитную карточку вручают правой рукой таким образом, чтобы можно было легко прочитать текст. При вручении карточки контролируйте свое невербальное поведение: взгляд – в глаза партнеру, легкая улыбка. Если обмен визитными карточками идет, когда участники встречи сидят за столом переговоров, то не принято разбрасывать карточки как игральные карты. Постарайтесь хотя бы немного привстать и передать карточку в руки или аккуратно подвинуть по столешнице в сторону нового знакомого.

Получив визитную карточку, внимательно прочитайте указанные на ней сведения (дающий карточку ожидает, что вы уделите ей внимание) и аккуратно положите карточку в визитницу, которую мужчины кладут в один из левых внутренних карманов пиджака, а женщины – в дамскую сумку. На деловой встрече карточку можно положить и в кармашек органайзера. Если вы познакомились с двумя-тремя партнерами одновременно, чтобы не ошибиться при обращении к ним, можно оставить их визитные карточки на столе, но следите, чтобы количество выложенных перед вами карточек не было похоже на пасьянс. Не забудьте забрать визитные карточки со стола при завершении встречи. В ответ следует вручить свою визитную карточку (желательно персональную деловую). На деловых встречах с большим количеством участников карточки не выкладывают на стол. В этом случае после рассадки за столом переговоров представление осуществляется по списку, который читает глава принимающей стороны, а затем глава делегации гостей зачитывает свой список. Иногда списки могут быть зачитаны референтами.

Никогда не давайте мятую или испачканную визитную карточку. Ни в коем случае нельзя мять чужие визитные карточки, вертеть в руках на глазах у их владельца, делать какие-то пометки в присутствии человека, вручившего ее вам, или небрежно сунуть в карман после получения. Это воспринимается как неуважение и наверняка вызовет обиду.

Не принято обмениваться визитными карточками во время еды или находясь в лифте.

Желательно всегда иметь при себе достаточное количество визитных карточек, чтобы не оказаться в неудобной ситуации, когда вы пытаетесь объяснить, что у вас только что закончились карточки. Если по какой-то причине у вас нет с собой

визитной карточки, извинитесь и пообещайте послать карточку при первой возможности или, в качестве исключения, напишите сведения о себе на чистом листе бумаги. Помните, что у всех руководителей, а также сотрудников определенного статуса всегда должно быть с собой необходимое количество визитных карточек. Недопустимо присутствовать на официальных встречах и переговорах без визитной карточки.

Мы не несем ответственности за то, что с нашей карточкой партнер сделает после встречи, но точно знаем, что, вручая визитную карточку при знакомстве, демонстрируем свое расположение, доверие и желание продолжить общение.

Все эти рекомендации касались традиционных визитных карточек, но, разумеется, технологии постоянно развиваются и влекут за собой перемены. Электронный обмен контактами (цифровая визитная карточка и мультиссылка) обычно не вызывает «процедурных вопросов», но создавая цифровую визитную карточку, убедитесь, что информация на вашей лендинг-странице подана корректно.

Пользуйтесь разными способами обмена контактами и каждый раз с разными партнерами будьте гибкими и выбирайте наиболее подходящий вариант – обменяться традиционными визитными карточками или использовать гаджет.

Подготовка и проведение публичного выступления

Слово «риторика» происходит от греческого ???????? – «искусство говорить». Синонимом этого слова в русском языке является слово «красноречие».

Риторика – филологическая дисциплина, изучающая правила и приемы подготовки и произнесения публичной речи. Становление риторики произошло в Древней Греции в V веке до н. э.

Основные составляющие риторики

Несмотря на прошедшие почти две с половиной тысячи лет, основные составляющие риторики не изменились. Аристотель в своей знаменитой «Риторике» (Книга 1) писал: «Речь слагается из трех элементов – из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается».

Составляющие речевого общения по теории ораторского искусства Аристотеля:

• замысел и содержание речи;

• образ оратора;

• эмоция;

• композиция;

• стиль.

Опираясь на классическую греческую триаду – оратор, его речь и слушатель, современная риторика выделяет в речевом поведении говорящего человека две основные фазы: первая фаза – это подготовка к общению со слушателями, вторая – непосредственное общение с ними.

Классическая риторика весь процесс создания речи представляла следующим образом:

• продумывание содержания будущей речи;

• структурное и логическое расположение материала (минимум три блока: вступление, основная часть, заключение);

• словесное выражение – литературная обработка текста (учение о трех стилях: высоком, среднем и низком);

• запоминание или заучивание текста речи;

• произнесение речи с учетом основных вокальных характеристик речи, а также мимики, поз и жестов оратора.

При подготовке к публичному выступлению важно учитывать состав аудитории (культурно-образовательные, национальные, профессиональные и другие особенности), а также объективно оценивать свою компетенцию в тех вопросах, о которых вы собираетесь говорить. И главное – ваша цель не просто выступить перед аудиторией. Задача заключается в том, чтобы в процессе вашего выступления ваши слушатели изменили свое мнение и свое поведение в нужном для вас направлении.

Этапы публичного выступления

Способность четко, уверенно и убедительно излагать свои мысли – это искусство, научиться которому может каждый. Совершенство же достигается практикой.

Ниже предлагается несколько советов по подготовке и проведению публичного выступления.

Перед выступлением

Готовясь к важному выступлению, всегда начинайте с трех главных вопросов:

• Какую цель я ставлю перед собой, чего я хочу достичь?

• Что мои слушатели должны узнать, чтобы эта цель была достигнута?

• Сколько времени мне потребуется для изложения своих идей?

Если у вас будет такая возможность, постарайтесь заранее побывать в помещении, в котором вам предстоит выступать, и проконтролировать подготовку помещения. Как минимум, в нем должно быть чисто, светло и свежо.

Вся подготовка должна быть проведена заранее. Люди не должны видеть, как вы раскладываете бумаги, маркеры и пр. Очень важно проверить готовность техники (в т. ч. работу проектора, микрофона, презентера). Если вы будете пользоваться микрофоном и в начале своего выступления скажете: «Раз, два, три. Меня слышно?», считайте, что выступление закончилось, даже не начавшись.

Позади выступающего не должно быть ничего отвлекающего внимание слушателей. Если вы собираетесь показывать слушателям какие-то наглядные материалы, они должны демонстрироваться непосредственно в момент вашего сообщения об этом.

Рассадка слушателей должна быть такой, чтобы они не отвлекались на входящих в зал с опозданием.

Следует одеться так, чтобы не слиться со стенами помещения, в котором вы будете выступать. Одежда должна быть удобной и придавать уверенность тому, кто ее носит. Универсальная рекомендация – темный костюм классического стиля со светлой сорочкой и не слишком ярким галстуком для мужчин и деловой костюм или платье-костюм базовых цветов с одним акцентным по цвету аксессуаром для женщин. Но, по мнению психологов, женщинам, выступающим перед слушателями, особенно подойдут зеленоватые оттенки бирюзы. Выступая перед аудиторией, рекомендуется избегать клетчатой одежды, блестящих аксессуаров, нестрогих причесок.

Всегда имейте под рукой стакан воды, ручку и лист бумаги.

Не пейте перед выступлением холодные или газированные напитки, а также молоко, т. к. молоко сгущает слюну и голос может прерываться. По этой же причине перед выступлением не рекомендуется есть мороженое.

При возможности за несколько минут до выступления сделайте речевую гимнастику, а непосредственно перед выступлением – глубокий вдох, чтобы ваши первые слова прозвучали четко и ровно.

Всегда появляйтесь перед слушателями в самый последний момент перед своим выступлением.

Во время выступления

Обязательно поздоровайтесь с аудиторией и представьтесь (если вас не представит другой человек, что более предпочтительно).

Сделайте аудитории комплимент («Рад вас видеть» – самый простой, но вы можете придумать что-нибудь более изящное).

Никогда не начинайте с извинений («Я не оратор» или «Я не очень готов сегодня» и т. п.), не говорите: «Я так волнуюсь» или «Надеюсь, что вы не видите, как от волнения у меня трясутся руки» и т. п. А также вначале речи никогда не используйте фразы типа: «Я хочу начать свое выступление…», «Если позволите, я начну говорить о…», «Мне бы хотелось сказать вам…» и т. п.

Не начинайте выступление непосредственно с существа вопроса, т. к. аудитории требуется некоторое время, чтобы привыкнуть к вам: к вашей внешности, тембру голоса, манере поведения. Именно поэтому опытные ораторы тратят первые несколько секунд на то, чтобы поблагодарить аудиторию за проявленный интерес к выступлению и сказать еще несколько вводных слов.

В начале выступления улыбнитесь, слегка наклоните голову вперед, обведите взглядом присутствующих.

С самого начала четко обозначьте тему своего выступления.

В начале выступления первые несколько фраз рекомендуется произнести наизусть. Если же вы будете произносить всю заранее написанную речь наизусть, у вас не останется места для импровизации и гибкости, и вы не сможете овладеть главным навыком успешного оратора: говорить, думать и контролировать аудиторию одновременно.

Ваше выступление должно быть логично. У него должно быть начало, середина и конец или, по мнению Платона, «голова, туловище и ноги».

Выступление должно быть составлено так, чтобы его легко и удобно было излагать.

Чем лучше структурирована ваша речь, тем легче слушателям следовать ходу ваших мыслей и, соответственно, удерживать внимание. Структурировать выступление можно при помощи фраз типа: «Три преимущества…», «Два весомых довода…» и т. п.

Важно избегать использования слов и фраз, которые трудно будет произнести или сложно понять. Если вы используете какие-то термины, всегда объясняйте их значение слушателям.

Один мой знакомый любит вставлять в свою речь какие-нибудь сложные иностранные слова, но почти всегда делает ошибки. Для примера могу привести слова «аутентичный» и «анахронизм», которые в его исполнении звучат как «атеунтичный» и «ахронизм». Каждый раз это выглядит и смешно, и грустно. Поэтому, если человек и использует иностранные слова, он должен всегда произносить их правильно.

О. В. Шевелева, бизнес-тренер, консультант, эксперт по деловому протоколу и этикету

Подкрепляйте свое выступление фактами, цифрами (по возможности округляйте их) и примерами, но учитывайте и эмоциональную составляющую. Ваша речь должна содержать такой баланс рациональных и эмоциональных компонентов, который бы соответствовал вашим целям и особенностям аудитории.

Никогда не читайте с листа. Следует хорошо знать то, о чем вы говорите.

В начале выступления используйте местоимения «вы», «ваш», «мы», «мы с вами», чтобы слушателям было понятно, какое отношение ваши слова имеют к ним. Чем большую личную значимость вам удастся придать своим словам, тем выше шансы, что их внимательно выслушают и примут к сведению.

Всегда репетируйте свою речь перед выступлением.

Используйте позитивные, побуждающие к действиям слова и фразы с использованием этих слов («безопасность», «вы», «ваш», «вам», «выгодный», «гарантировать», «гордость», «деньги», «доверие», «защита», «здоровье», «интересный», «исследовать», «истинный», «качество», «легко», «любовь», «мы», «модный», «необходимо», «новый», «опытный», «оригинальный», «помощь», «понимать», «популярный», «престиж», «результат», «репутация», «современный», «спасибо», «стимул», «удобство», «удовольствие», «услуги», «успех», «целесообразный», «ценить», «экономия», «эксперт»). Следует избегать слов и фраз, которые могут быть восприняты как неискренность или обман («поразительно», «невероятно», «только между нами», «не подлежит сомнению», «вы должны», «вы обязаны» и пр.), а также «пустых» фраз («совершенно очевидно», «вряд ли стоит об этом говорить», «мне кажется», «думаю, что вы понимаете» и т. п.). Убедитесь, что каждое используемое вами слово несет максимальную смысловую нагрузку.

В начале выступления возбудите любопытство аудитории. Для этого приведите подходящую цитату (с указанием источника), какой-либо рассказ или ситуацию.

Примеры из реальной жизни помогают сделать выступление увлекательным и запоминающимся.

Старайтесь угодить не только аудиалам, которые любят слушать истории; помните, что визуалы любят «картинки» (слайды, фотографии, схемы, таблицы, графики и пр.), а кинестетики любят движение и действие.

Задайте в начале выступления один, а лучше – три вопроса, на которые слушатели обязательно дадут положительный ответ. Психологи утверждают, что если ваш собеседник на три ваших вопроса подряд ответил утвердительно, то вероятность утвердительного ответа на четвертый вопрос заметно возрастает. У собеседника возникает определенный психологический (положительный) настрой, который ему уже трудно преодолеть. Эта техника постановки вопросов может пригодиться вам в процессе ведения переговоров, а во время публичного выступления постарайтесь настроить слушателей положительно с помощью хотя бы одного такого вопроса.

Вовлекайте аудиторию, используя выражения:

• «Представьте себе, что вы…»;

• «Что бы вы делали, если…»;

• «Предположим, вы оказались в ситуации, когда…» и т. п.

Не стойте на одном месте неподвижно. Хотя бы немного меняйте положение. Чем больше будет ваше личное пространство, тем лучше.

Не поворачивайтесь спиной к аудитории. Никогда не говорите, обращаясь к листу флипчарта, плакату или экрану.

Если вы демонстрируете какие-то материалы, расстояние до самого дальнего слушателя не должно превышать ширины листа флипчарта, плаката или экрана, умноженной на 6.

Не отказывайтесь от жестикуляции, но контролируйте руки. Не держите руки в карманах.

Во всех возможных случаях говорите стоя и ни на что не опирайтесь. Если нужно, найдите предлог, чтобы встать, например, что-то взять или передать. Сидя мы занимаем меньше места, поэтому, если вы хотите казаться более значительным, лучше говорить стоя, когда это уместно. К тому же стол может восприниматься как барьер. Если выступление за трибуной, но обстановка не очень официальная, на некоторое время постарайтесь выйти из-за нее.

Вес тела распределяйте на обе ноги, держите спину прямо, чтобы воздух свободно поступал в легкие, чуть приподнимите голову, чтобы голос шел в аудиторию, а не в пол.

Меняйте высоту голоса. Чем ниже голос, тем убедительнее он звучит. Но начинайте свою речь на относительно высокой ноте, характерной для разговора, продолжающегося уже в течение довольно длительного времени, т. е. когда голос становится громче и живее и мы вкладываем в речь все больше энергии.

Не говорите слишком тихо или громко. Не глотайте слова или их окончания.

Меняйте темп речи. Важные мысли лучше произносить, замедляя темп, а основной текст (особенно эмоционально окрашенные моменты) быстрее.

Изменяйте длину предложений, переходя от длинных к коротким, что позволяет усилить эффект выступления.

Используйте фразы-триады – это один из самый действенных приемов в конце речи, но они могут применяться в любой части выступления. Примером классической триады могут служить слова Юлия Цезаря из его донесения сенату о победе над понтийским царем Фарнаком «Veni, vidi, vici» (в переводе с латыни – «Пришел, увидел, победил»). Фразы-триады во все времена владели вниманием любой аудитории («огонь, вода и медные трубы», «кровь, пот и слезы» и т. п.). Немного практики и через некоторое время вы сможете «чеканить» свои собственные фразы-триады.

Делайте паузы до и (или) после важных мыслей. Опытные ораторы делают паузы не только между фразами, но и перед ключевыми словами, подготавливая аудиторию к тому, что будет далее. Пауза в составе одного предложения закрепляет смысл и значение отдельных слов. Пауза после предложения закрепляет сказанное. Пауза после риторического вопроса всегда акцентирует его. Рекомендуемая средняя продолжительность паузы – около 3 секунд.

Обязательно поддерживайте визуальный контакт с аудиторией. Вы должны видеть всю аудиторию. Не пропускайте тех, кто сидит в задних рядах. Смотрите по несколько секунд в глаза своим слушателям, не смотрите поверх голов.

Не нарушайте зрительного контакта со слушателями более чем на 10 секунд. Если вы чувствуете, что «объяты страхом», на некоторое время откажитесь от визуального контакта со слушателями, но во всех остальных случаях используйте визуальный контакт.

Наблюдайте за аудиторией. Следите за сигналами, которые подает аудитория (адекватность реакции на ваши слова, положение корпуса слушателей, суета или сосредоточенность, шуршание «газетами» и пр.), и проявляйте гибкость поведения, изменяя его в зависимости от реакции аудитории.

Используйте разговорный тон.

Не раздавайте много печатных материалов в начале выступления, т. к. аудитория может надолго отвлечься от ваших слов, рассматривая полученные материалы.

Улыбайтесь, если это уместно.

Шутите дозированно и только в том случае, если уверены, что ваши шутки соответствуют вкусам аудитории. При этом никогда не подшучивайте над слушателями.

Всегда учитывайте контингент аудитории.

При обращении к слушателям по имени никогда не путайте имен.

Не вторгайтесь в личное пространство слушателей – не подходите слишком близко и не прикасайтесь к ним.

Контролируйте дыхание. Звуки издаются на выдохе, и для качественного звучания голоса необходимо качественное глубокое дыхание. На протяжении одной фразы, даже не очень длинной, человеку приходится несколько раз вдохнуть воздух. При этом в высказывании образуются микропаузы, поэтому вдохи часто синхронизируются со знаками пунктуации. Старайтесь не делать быстрых неглубоких вдохов, увеличивающих частоту дыхания и сбивающих его ритм.

Если в процессе выступления вы чихаете или кашляете, следует отвернуться от аудитории, прикрыть рот левой рукой, чихнуть или кашлянуть, повернуться к аудитории, извиниться и продолжить выступление.

Если вам нужно промокнуть нос носовым платком (именно промокнуть, а не высморкаться, что не принято делать публично), сделайте это не отворачиваясь и без извинений. Поступайте так же, когда вам нужно выпить глоток воды.

Не смотрите на наручные часы.

В конце выступления

Рекомендуется закончить выступление чуть раньше, чем этого захотят слушатели. Испанский писатель и философ Бальтасар Грасиан-и-Моралес, живший в XVII веке, сказал: «Важно не то, чтобы ваше появление встречали аплодисментами, а чтобы сожалели, расставаясь с вами».

После основной части своего выступления обязательно предоставьте слушателям возможность задать вам вопросы и постарайтесь ответить на них. Если вам задан вопрос, ответа на который вы не знаете, скажите: «Очень интересный вопрос. Раньше мне не приходилось с ним сталкиваться. Разрешите, я уточню это для вас» и позднее постарайтесь сообщить человеку об этом.

В конце выступления не говорите фраз: «И в заключение» или «Вот приблизительно и все, что я хотел вам рассказать», т. е. заканчивайте, но не объявляйте об этом, т. к. тем самым вы сразу обеспечите себе потерю внимания аудитории.

Помните: то, что будет сказано в конце выступления, слушатели максимально запомнят. Следовательно, ваше выступление должно приводить к четкому и запоминающемуся выводу. Всегда заканчивайте свое выступление четким обобщением сказанного, но никогда не перенасыщайте концовку информацией.

Обязательно поблагодарите слушателей и попрощайтесь с ними.

Уходя с места выступления, соберите свои бумаги и уносите их, держа в одной руке. Уходите достойно, не убегайте. Контролируйте свою походку и осанку.

Если ваше выступление содержало какие-то обещания, обязательно выполните их.

По правилам делового этикета после выступления в предоставленной вам аудитории следует поблагодарить организаторов за эту возможность, отправив им благодарственное письмо.

Постарайтесь использовать подходящие для вас рекомендации, и, если вы освоите необходимые для эффективного выступления навыки, вы никогда не окажетесь в ситуации, когда вам не будет хватать слов.

Общение по телефону

История появления электрического телефона полна загадок и противоречий относительно первенства его создателя. Долгое время официальным изобретателем телефона считался 29-летний преподаватель Бостонского университета Александр Белл, получивший в марте 1876 года патент на изобретение телефона. И только в июне 2002 года Конгресс США признал право изобретения телефона за иммигрантом итальянского происхождения Антонио Меуччи, подавшим заявку на патентирование своего изобретения в 1871 году. Но факт остается фактом – первый патент на телефон получил Белл.

Сегодня невозможно представить свою жизнь без этого изобретения. Коварство телефона заключается в том, что простота использования аппарата скрывает необходимость учиться правильно им пользоваться с учетом правил телефонного этикета. К сожалению, далеко не все деловые люди владеют искусством ведения телефонной беседы и знают правила телефонного этикета, соблюдение которых во время телефонного разговора так же важно для эффективного взаимодействия между партнерами, как и в остальных случаях делового общения.

Принципы телефонного общения и основные части телефонного контакта

Главными принципами телефонного общения являются:

• вежливость;

• информативность;

• краткость.

В общем виде телефонный контакт состоит из нескольких частей:

• Подготовка к звонку. К телефонным переговорам, впрочем, как и к любым другим, необходимо тщательно подготовиться: собрать всю возможную информацию, а также желательно зафиксировать для себя цель конкретного звонка.

• Представление – не более 30 секунд (формальное).

• Введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка – до 1 минуты (максимально четкое и краткое).

• Обсуждение существа вопроса – 2–3 минуты.

• Назначение места и времени встречи (при необходимости) – до 1 минуты. Если вы не хотите обременять партнера, удобнее приехать на его территорию. Если партнеру нужны дополнительные аргументы, касающиеся надежности вашей компании, то рекомендуется приглашать партнера в свой офис.

С местом встречи почти никогда не возникает проблем, в отличие от времени. При согласовании времени встречи сначала согласовывают неделю, затем часть недели (начало или конец), затем конкретный день и, наконец, часть дня и конкретный час.

Помните общее правило: вы как инициатор встречи можете предложить место и время, но окончательное решение остается за вашим партнером.

• Прощание – не более 30 секунд. Словесное клише прощания включает благодарность и (или) комплимент партнеру и обращение к нему по имени, например: «Благодарю за звонок. С вами было очень приятно беседовать. До свидания, (имя партнера)!»

• Анализ разговора по телефону. Лучше всего сделать это письменно, зафиксировав основные результаты, причины удачного или неудачного звонка, а также другие важные, с вашей точки зрения, данные.

Основные правила телефонного этикета

Трубку стационарного телефона желательно снять после второго гудка (за это время вы успеете закончить фразу, если вы говорите с кем-то и сказать человеку «извините», дописать предложение или дочитать строку), но не позднее третьего, чтобы экономить время своих партнеров и не потерять потенциальных клиентов. Но если вам звонят на мобильный телефон, допустимо ответить после четвертого гудка. Звонящий должен понимать, что этого времени достаточно, чтобы при необходимости достать телефон из портфеля или сумки, поэтому важно вовремя закончить вызов. Сняв трубку, отвечая на входящий звонок, руководствуйтесь стандартами, установленными в компании, но в любом случае следует поздороваться, представить свою компанию (или отдел) и представиться самому. Ответы «Да!», «Слушаю!» подходят для бытового, но не для делового общения. Правильным будет сказать: «Здравствуйте/добрый день/добрый вечер! Компания N (юридический отдел), Иван Иванов».

Конец ознакомительного фрагмента.

notes

Примечания

1

Деловой протокол – правила церемониала при проведении различных деловых мероприятий (встреча, проводы, сопровождение партнеров, рассадка за столом переговоров или на приеме с рассадкой, рассадка в автомобиле, форма официальной переписки, форма одежды и др.).

2

Деловой этикет – правила вежливости, регулирующие поведение человека в стандартных ситуациях делового общения (приветствия, знакомства, прощания, обмена визитными карточками, телефонного общения, посещения приема, проведения делового обеда и др.).

Купить: https://tellnovel.com/ru/sheveleva_ol-ga/manery-dlya-kar-ery-sovremennyy-delovoy-protokol-i-etiket

Текст предоставлен ООО «ИТ»
Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию: Купить