

Марина Архангельская

БИЗНЕС

S

ЭТИКЕТ

Или ИГРА по ПРАВИЛАМ

 ПИТЕР®

# Марина Дмитриевна Архангельская

## Бизнес-этикет, или

## Игра по правилам

*Текст предоставлен правообладателем*

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=584955](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=584955)*

*Бизнес-этикет, или Игра по правилам.: Питер; СПб.; 2011*

*ISBN 978-5-4237-0029-4*

### **Аннотация**

Новая книга известного бизнес-консультанта Марины Архангельской содержит все основные принципы, правила и рекомендации по деловому этикету, которые необходимы современному деловому человеку. В ней представлены полезные сведения по психологии и этике первого делового контакта, практические рекомендации по конкретным бизнес-ситуациям, организации и встрече международных делегаций, презентациях, переговорах, деловой одежде, телефонному разговору, проведению приемов с угощением и «денежного» обеда. Будет полезна всем, кто стремится выглядеть достойно при деловом общении и добиться профессионального успеха в любой сфере бизнеса.

# Содержание

Дорогой Читатель!	5
Благодарности	8
Глава 1	11
Бизнес-этикет – инструмент построения карьеры и создания имиджа компании	14
Бизнес-этикет не прихоть, а необходимость	17
Соблюдение правил бизнес-этикета – условие карьерного успеха	18
Бизнес-этикет – инструмент построения отношений	20
Бизнес-этикет – основа корпоративной культуры компании	21
Постоянство хороших манер – залог успеха	23
Семь принципов, или Здравый смысл бизнес- этикета	24
Глава 2	33
Две истины общения и три аспекта восприятия	36
Первое впечатление – не всегда верно, но всегда устойчиво	38
Составляющие первого впечатления	39
Как легко испортить первое впечатление	43
Встреча, прием – первые секунды общения	44

Представление по всем правилам  
Конец ознакомительного фрагмента.

45

51

# Марина Дмитриевна Архангельская Бизнес-этикет, или Игра по правилам

*Моему сыну Роману посвящается*

## Дорогой Читатель!

Вы как интеллигентный человек, возможно, считаете, что уважительного отношения и дружественного вида достаточно для того, чтобы гарантировать успех делового общения в мире бизнеса. Несомненно, эти ценные качества важны и необходимы, но их одних недостаточно...

Деловое общение в бизнесе – это игра по правилам, и нарушение правил не остается незамеченным и безнаказанным.

Данная книга отражает содержание бизнес-семинаров, проводимых мною с 1995 года для сотрудников известных российских компаний. На протяжении всех этих лет я сталкивалась с тем, что многие люди в ситуации делового общения испытывают сомнения и беспокойство относительно

но правильности своего поведения и манер в деловом мире. Бизнес-этикет не входит в базовое образование, а интеллект и хорошего чутья недостаточно, чтобы справиться со всеми ситуациями делового взаимодействия. Вот здесь и пригодится знание некоторых правил. Как вы понимаете, эти знания не инстинктивные и не передаются по наследству. Вот поэтому я и написала эту книгу.

Я уверена, что посещение соответствующего семинара и эта книга помогут вам стать более уверенным, эффективным и проницательным во время делового общения.

На выставке замечательного осетинского скульптора А. Хадзарагова я прочла мысль, что четыре природные стихии – Вода, Земля, Воздух и Огонь, объединенные Любовью, творят чудеса. Мне кажется, это справедливо не только для творческого процесса, но и для задач создания имиджа успешных деловых людей:

Взять обычного человека,  
Дать немного Воспитания,  
Добавить необходимое Образование,  
Наделить умением соответствующего Одевания,  
Обучить правилам делового Общения.  
Четыре Добродетели,  
Объединенные хорошими Манерами  
И необходимым набором профессиональных Навыков,  
Рождают Чудеса даже в мире бизнеса!

Желаю вам продвижения вперед как в вашей карьере, так и в присущем только вам уникальном и индивидуальном стиле!

# Благодарности

Эта книга создана благодаря многим людям, которые поддерживали, помогали и вдохновляли меня, от основной идеи, родившейся еще в середине 1990-х годов, и до выхода в свет.

Прежде всего, выражаю благодарность своей семье – моим родителям, Дмитрию Константиновичу и Веронике Александровне, чье глубоко нравственное отношение друг к другу, детям и деловому окружению заложило основу моего мировосприятия.

Я особенно признательна и благодарна моему сыну Роману, который на протяжении многих лет первым читал мои статьи, настойчиво помогал и поддерживал меня, а также верил в необходимость написания этой книги. Теперь, вместе с супругой Тamarой, его вдохновляющая и реальная помощь удвоилась.

Спасибо моему брату Игорю и всем моим дорогим братьям и сестрам, которые всегда рядом и всегда верили и помогали мне.

Я глубоко признательна и благодарна моим наставникам, являющимся для меня образцами делового поведения: блестящим дипломатом профессору Павлу Федоровичу Лядову, Владимиру Гугкаеву и его супруге Елене за ценные замечания и добавления.

Выражаю признательность моим наставникам и старшим партнерам по тренерской работе – бизнес-консультантам Мэрилин Аткинсон и Сергею Ребрику.

Я также выражаю благодарность многим сотрудникам МИДа, работавшим в Посольстве СССР в Сирии, Посольстве СССР в Катаре, Генеральном консульстве России в Швейцарии, Генеральном консульстве России в Великобритании за совместное участие в деловых беседах, встречах, приемах и раутах, во время которых они делились со мной своими глубокими знаниями и преподавали мне уроки хороших манер. Я глубоко признательна многим компаниям, и особенно их отделам обучения и развития, которые на протяжении 15 лет оказывали мне честь проведения консультаций, лекций, семинаров и тренингов.

Спасибо многим замечательным клиентам и студентам, они порой оказывались самыми ценными учителями.

Я также благодарна моим компетентным коллегам: бизнес-консультанту Марине Орловой, бизнес-тренеру Ирине Денисовой, преподавателю этикета, историку Эле Басмановой, с которыми мы проводим «круглые столы» на темы корпоративной этики и протокола компаний.

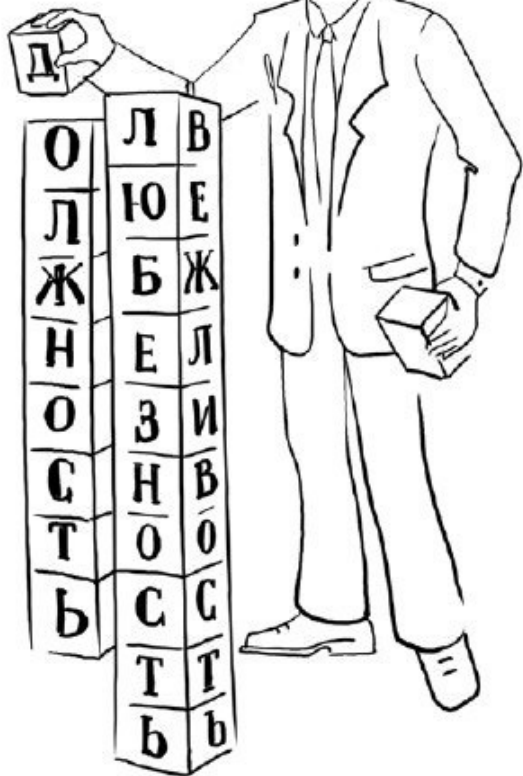
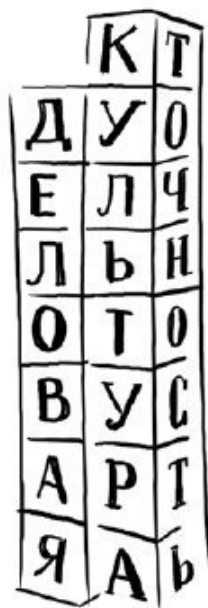
Спасибо моим замечательным друзьям Екатерине Риаль, Надежде Павлушевич, Ирине и Александру Сиянович, Любови Хватковой, которые всегда готовы поддержать меня и помочь.

И наконец, я выражаю благодарность своим настоящим и

будущим читателям, чьи вопросы и интерес являются главной мотивирующей силой в создании книги.

# **Глава 1**

## **Деловой этикет: истоки, принципы и функции**



**В этой ГЛАВЕ:**

Деловой этикет – истоки и параллели

Деловой этикет – не прихоть, а необходимость, или Функции бизнес-этикета

Семь принципов, или Здравый смысл бизнес-этикета

# **Бизнес-этикет – инструмент построения карьеры и создания имиджа компании**

*Различные книги, документы и рекомендации по правилам и нормам поведения появились в столь древние времена, что это поражает наше воображение.*

Одним из первых документов в этой области можно считать «Поучение» Птахотепа – советника фараона (около 2400 до н. э.). Все цивилизации, где существовала письменность (Древняя Греция, Рим, Китай и др.), оставили свой след в развитии этики поведения высшего общества. Конфуций в своих философских изречениях (одно из них: «Не зная ритуала, не сможешь утвердиться») излагал рекомендации по поведению, ведению разговора и приему пищи.

Мы можем ознакомиться с литературой, посвященной стандартам поведения, относящейся к «пионерским» временам возникновения этикета и протокола – знаменитой «Дисциплиной клерикалис» (П. Альфонсо, Испания, XIII в.), которая предназначалась для духовенства, или прочитать более поздние книги, где делались акценты на поведении за столом – «не ковыряйте в зубах вилкой сидя за столом», «не вгрызайтесь в целый кусок мяса», «никогда не используйте нож для подачи пищи в рот» (*Seager Francis. The School of*

Vertue, 1557).

В России манерами поведения светского общества занялся Петр Первый. «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению, собранные от разных авторов» – это издание, подготовленное по его указанию, два с лишним столетия служило основой для обучения хорошим манерам в обществе.

Деловой этикет зародился тогда, когда люди стали осознавать пользу от соблюдения определенных правил при взаимодействии друг с другом, и сформировался во времена появления первых промышленных гигантов, то есть на стыке XIX–XX веков. В России уже в 1912 году функционировало «Общество Русских Предпринимателей» и были выработаны принципы, которые необходимо было соблюдать:

1. Уважай власть.
2. Будь честен и правдив.
3. Уважай право частной собственности.
4. Люби и уважай человека.
5. Будь верен слову.
6. Живи по средствам.
7. Будь целеустремленным.

Сложилось так, что деловой и гражданский этикет стали развиваться как два параллельных направления. Так, гражданский этикет, возникший во времена рыцарства, до сих пор основывается **на правилах поведения одного пола по отношению к другому и возрастном цензе.** Деловой

этикет, вне зависимости от изменений в социальной среде и воспитании, базировался и продолжает базироваться на двух незыблемых принципах: во-первых, **на ранжировании**, не зависящем от пола человека, а во-вторых — **на экономии времени**.

Бизнес-этикет, базируясь на дипломатических традициях и правилах воинских отношений и со временем вобрав в себя значительные элементы корпоративной культуры успешных мировых компаний, создал свои собственные нормы, обеспечивающие эффективность деловых взаимодействий и отражающие корпоративные стандарты компаний.

# **Бизнес-этикет не прихоть, а необходимость**

Правила бизнес-этикета надо не просто соблюдать, а сознательно использовать.

Помните ставшее уже классическим выражение: «Жить в обществе и быть свободным от общества нельзя»?!

Поэтому в своем поведении люди не могут не руководствоваться правилами. Мы по правилам передвигаемся, одеваемся, едим, работаем. В цивилизованном обществе жить по правилам проще и, бесспорно, выгоднее, чем нарушать их. Особенно это относится к миру делового общения. Чтобы получить максимальный эффект от своей работы, требуются не только профессиональные знания, но и умение их использовать. Люди давно поняли: успех дела во многом зависит от уровня взаимоотношений между партнерами. Из-за несоблюдения одним из партнеров правил делового этикета во время переговоров может возникнуть, в лучшем случае, замешательство, в худшем – нежелательный и даже отрицательный результат на грани коллапса.

Претворение норм бизнес-этикета в жизнь способствует четкому функционированию предприятия, рождает взаимное уважение и хорошие отношения с одной стороны, и ограничивает неприятные ситуации, которые могут возникнуть во время выполнения ежедневных обязанностей – с другой.

# Соблюдение правил бизнес-этикета – условие карьерного успеха

Внешний вид и манера держаться при прочих равных условиях являются важными требованиями карьерного роста.

Хорошо одетый человек – тот, кто считается с собой и другими.

*Пьер Карден*

Внешний вид определяется содержанием в полном порядке и ухоженностью видимых (и не только!) частей тела и, безусловно, одеждой.

Вы не просто надеваете костюм. Вы надеваете униформу для карьеры, ваша одежда – это ваша визитная карточка.

Все очень просто – элегантные и правильно подобранные костюм и сорочка, галстук и часы – и вы, с одной стороны, сделали хорошее вложение в свой облик, а с другой – в свое продвижение, в свой профессионализм, в свою компанию. (Подробные рекомендации по правильному выбору одежды даны в главе 3, а ситуационные – в главах 4, 5, 7 и 11.)

Сочетание стиля одежды и манеры держаться могут на 90 % обеспечить отношение к вам как к деловому человеку. Манера держаться – это осанка, взгляд, мимика, жесты и многое другое, от чего зависит впечатление, производимое

вами на окружающих. (Более подробно о правильной манере держаться в различных ситуациях делового взаимодействия рассказано в главах 2, 5, 8 и 12.) Однако даже самые подробные указания в этих случаях не могут заменить тренинг-семинаров, где под руководством опытного специалиста моделируются типичные ситуации деловой жизни непосредственно с вашим участием.

**Хороший костюм не может обойтись без хороших манер!**

# **Бизнес-этикет – инструмент построения отношений**

Построение деловых отношений можно сравнить со строительством домов. В зависимости от уровня культуры сотрудников бизнес-этикет может служить как цементом, так и кирпичиками, образующими стены вашего бизнеса.

Даже чтобы просто начать делать что-то вместе, людям абсолютно необходимо думать друг о друге.

*Уильям Кокс*

Соблюдая бизнес-этикет, вы демонстрируете значимость и важность для вас собеседника, создаете ему удобства, безопасность и комфорт.

Ваша культура и ваша хорошая одежда – это возможность сделать скрытый комплимент окружающим: «Вы мне нравитесь, и я хочу вам понравиться, потому что я уважаю ваше мнение». Не пренебрегайте этой возможностью.

# **Бизнес-этикет – основа корпоративной культуры компании**

Каждый сотрудник – живая витрина компании. Вы – живая витрина вашей компании! Хотим мы этого или нет – мы составной элемент компании, в которой работаем. Во многих компаниях нормы бизнес-этикета становятся частью корпоративной культуры сотрудников.

Если сотрудники знают, что недостаточно поприветствовать посетителя – нужно еще и встать, когда он входит, если они не забывают представиться и предлагают клиенту сесть – это обязательно будет замечено, как и спокойные и доброжелательные лица сотрудников.

Также невозможно не заметить, если сотрудники одеты профессионально, внимательны друг к другу и к окружающим, разговаривают тихо, не обсуждают новости в коридоре, не «глазеют» по сторонам.

Все это элементы корпоративной культуры, базисом которой является бизнес-этикет. Понятие «корпоративная культура» более глобально и состоит, в основном, из следующих одинаково важных составляющих:

- ◆ философия, миссия, ценности компании/организации;
- ◆ ритуалы, традиции, символы компании/организации;
- ◆ стили управления руководства;
- ◆ этикет отношений с клиентами;

- ◆ этикет внешнего вида и одежды сотрудников;
- ◆ этикет внутренних коммуникаций;
- ◆ этикет письменных и телефонных взаимодействий;
- ◆ организация и виды рекламы;
- ◆ проведение корпоративных праздников.

Выражение лица секретаря компании намного важнее обивки офисной мебели.

# Постоянство хороших манер – залог успеха

Значимый показатель вашей собственной корпоративной культуры – это то, как вы умеете вызывать доверие к себе клиентов, партнеров или коллег.

Именно постоянство хороших манер и вызывает их доверие.

Нормы бизнес-этикета – это не свадебный костюм, который вы надеваете раз в жизни, а всю оставшуюся жизнь он висит в гардеробе.

Ваше поведение по-деловому предсказуемо, общаясь с вами, люди чувствуют себя комфортно и безопасно. Вы стабильны и профессиональны, вы не только соответствуете ожиданиям людей, но даже превосходите их ожидания.

Каждый может один раз продемонстрировать этикетное поведение, но делать это постоянно могут только профессионалы.

# Семь принципов, или Здравый смысл бизнес-этикета

Только знание и понимание принципов этики поведения позволяет людям, не знающим конкретных правил, следовать им.

## Принцип Устойчивости первого впечатления

В первые минуты общения вам нужно выполнить две важные вещи:

- ◆ правильно подать свой статус профессионала, то есть ваши качества специалиста или даже эксперта;
- ◆ понравиться с первого взгляда, то есть вызвать к себе расположение, а лучше – симпатию.

Вы можете быть специалистом высочайшего класса, но если произведете неверное впечатление, ваш собеседник может и не заметить вашего профессионализма. А поскольку первое впечатление очень устойчиво, вам впоследствии придется приложить немало усилий, чтобы доказать обратное.

Как же произвести хорошее впечатление в первые минуты общения? Все нормы, правила и «протоколы» первых минут описаны ниже. И не пожалейте времени и средств на тренинг-семинар, чтобы действительно этому научиться.

## Принцип Надежности и Постоянства поведения в различных бизнес-ситуациях

В каждом случае бизнес-общения вы знаете правила бизнес-этикета и следуете им. Этим вы говорите окружающим – «Я не **случайный партнер**, я постоянен и надежен, я всегда держу слово и выполняю свои обязательства. Я умею себя вести». В этом вы всегда последовательны и предсказуемы.

И это касается не только своевременного выполнения планов, проектов и других обязательств. Не забывайте о том, что ваше предсказуемое и уравновешенное поведение имеет для окружающих большое значение. Уравновешенность не означает нерешительность, серость или излишнюю стеснительность. Последовательность ожидаемых и уравновешенных действий означает знание меры.

Вы соблюдаете сроки и условия договоренностей и никогда не опаздываете на встречи. Вы знаете, что младший по должности здоровается первым, но старший по должности подает первым руку младшим по должности, а визитную карточку подают после представления.

Вы, вне зависимости от должности, открываете дверь, если ближе всего к ней находитесь. Вы предупреждаете, что задерживаетесь или будете отсутствовать по определенной причине. Вы не заходите в кабинет, если дверь открыта, а хозяин отсутствует.

...Учтливое поведение имеет особое значение для людей на руководящих должностях. Речь не идет только лишь о вежливости, но также о построенной в течение многих лет ответственности и предсказуемости своих поступков. Они как бы хотят этим сказать: «Я сделаю именно то, что сказал, и именно тогда, когда назначил время. Если мое намерение изменится, я предупрежу вас заранее для того, чтобы мое решение ни в коей мере не пострадало». Это утверждение частично основано на этике, а может быть, даже больше на чистом практицизме. Этот вид учтливости является корнем, поддерживающим большую организацию и препятствующим возникновению замешательства.

*Maccoll and Lombardo, «What Makes A Top Executive», 1983*

## **Принцип «бесполого сообщества»**

В профессиональном коллективе нет мужчин и женщин в прямом смысле данных определений, а есть сотрудники и сотрудницы в определенном ранге или должности.

Понимание того, что базисные правила гражданского этикета не переносятся в бизнес, является непременным условием профессионального взаимодействия на работе.

Тем не менее деловые люди и на работе остаются мужчинами и женщинами, но их половая принадлежность не должна быть излишне подчеркнута. Достижение «золотой середины» – это настоящее искусство.

Декольте, обтягивающие или прозрачные наряды, короткие юбки, разноплановые аксессуары, эксцентричные причёски, длинные ярко накрашенные ногти – для деловой дамы откровенно дурной вкус. Тем не менее безликость и невзрачность, внешний вид «синего чулка» также никак не подходят бизнес-леди.

Для мужчин совершенно недопустимо обращение к сослуживицам типа «дорогая» или «милочка», «бархатные» интонации, «поигрывание» мышцами, остановка взгляда на ножках сотрудниц и т. д. Что уместно в клубе или на вечеринке – неуместно на работе. Соблюдая правила бизнес-этикета в офисе, вы задаёте оптимальный уровень общения.

Одежда должна подчеркивать ваш профессионализм в глазах окружающих.

## **Принцип уместности**

Искусство делового общения заключается не только в знании бизнес-этикета, но и в том, когда какие правила использовать.

Бизнес-этика – это умение создать ощущение значимости другого человека, даже если он в простой униформе, а вы в смокинге.

Определённые правила используются в определённое время, в определённом месте и с определёнными людьми

(участниками мероприятия).

Применительно ко времени, например, с 8:00 до 11:00 утра – бизнес-этикет рекомендует говорить «доброе утро», с 11:00 до 18:00 – «добрый день», а позднее – «добрый вечер». Тем не менее в зимних условиях иногда «добрый вечер» уместно говорить с наступлением темноты.

Обращаться к людям следует соответственно их статусу. Например, если основное занятие человека – переноска тяжестей и грузов, то не нужно в общении с ним использовать академические фразы и сложные словосочетания – достаточно простой вежливости, зато с академиками и профессорами будет весьма уместно употреблять обороты высокого стиля, такие как «Прошу, проследуйте к...», «Окажите честь», «Соблаговолите ответить» и т. д.

Применительно к месту тоже существуют свои правила. Например, «весовая категория» одежды должна соответствовать «весовой категории» случая. Излишне шикарный или, наоборот, потрепанный костюм может создать дистанцию. Цена, качество и стиль должны максимально соответствовать поводу, окружению, контексту и цели.

При этом существует тонкость, присущая человеку не просто воспитанному, но и высококультурному – это умение создать ощущение значимости своему партнеру, даже если он в простой униформе, а вы – в смокинге.

# Принцип наличия эмоционального интеллекта

Феномен эмоционального интеллекта описан в литературе (*Гоулман Д. Эмоциональный интеллект*) уже лет пятнадцать назад и признан показателем уровня профессионального успеха, как обладателя, так и организации в целом.

Эмоциональный интеллект – это совокупность качеств, определяющих способность человека управлять собой и своими отношениями с другими людьми. Эмоциональный интеллект складывается из четырех основных компонентов:

- ◆ самоанализ (анализ собственных эмоций, тщательная самооценка, уверенность в себе);
- ◆ самоконтроль (особенно способность подавлять деструктивные эмоции и импульсы, а также надежность и честность, ответственность и приспособляемость);
- ◆ социальная чуткость (сопереживание и понимание клиентуры);
- ◆ управление межличностными отношениями (инициативное лидерство, помощь окружающим, коммуникативные навыки, улаживание конфликтов и командное сотрудничество).

Ваш эмоциональный интеллект означает:

- ◆ понимание своих эмоций и умение внешне соответствовать им; в деловом мире – на деловом уровне;
- ◆ понимание эмоций окружающих;

◆ соответственное реагирование на эмоции и чувства окружающих.

Рекомендация – научитесь улыбаться со спокойными лицом и «живыми» глазами. Излишняя серьезность на работе производит впечатление обремененного проблемами человека. А в меру «серьезный» – означает человека, серьезно воспринимающего свою работу, клиентов, партнеров, коллег и сотрудников, к себе же и возникающим трудностям относящегося с юмором!

## **Принцип разумного эгоизма**

Выполняя свои рабочие функции, не мешайте другим выполнять свои.

Ведите себя по отношению к коллеге или клиенту так, как вы хотели бы, чтобы он к вам относился, или, еще лучше, как он бы хотел, что бы вы относились к нему.

Работая в команде, не мешайте «ближним и дальним». Это означает не досаждать непосредственным коллегам, а также не вмешиваться в процесс работы, не относящейся к вашим должностным обязанностям. Если вы – бухгалтер, то не учите электрика устанавливать розетки. Не давайте советов «знатока» сотрудникам других профессий. Работая в команде, не разговаривайте громко, тем более не кричите через весь офис, не нарушайте границу чужого личного пространства, берите предметы с чужого стола только с разре-

шения хозяина и сразу возвращайте, после использования оставляйте оргтехнику в «нулевой» готовности, делайте кофе не только себе и не оставляйте грязной посуды, не ешьте в лифте или коридоре, ставьте стулья на прежнее место и так далее и тому подобное.

Даже оставленная вами скомканная бумажка может помешать вашему соседу сосредоточиться!

## **Принцип позитивности**

Вы излучаете позитивность по отношению к вашим коллегам и клиентам. Начинайте и заканчивайте свой разговор с клиентом улыбкой – вот пример реализации этого принципа применительно к бизнес-этикету

Если вам нечего сказать приятного или положительного, лучше молчите! Конечно, за исключением необходимой ситуации высказывания деловых поправок и замечаний.

Иногда лучше улыбаться, чем говорить.

А вот другие проявления этого принципа:

◆ Не сплетничайте и не передавайте слухи. Вы думаете, что бросаете копьё, на самом деле вы запускаете бумеранг.

◆ Не злословьте «в кулуарах» относительно начальства. Лояльное отношение к руководству и организации в целом является не только профессионально-этической нормой, но и показателем зрелости личности. Критикуйте конструктив-

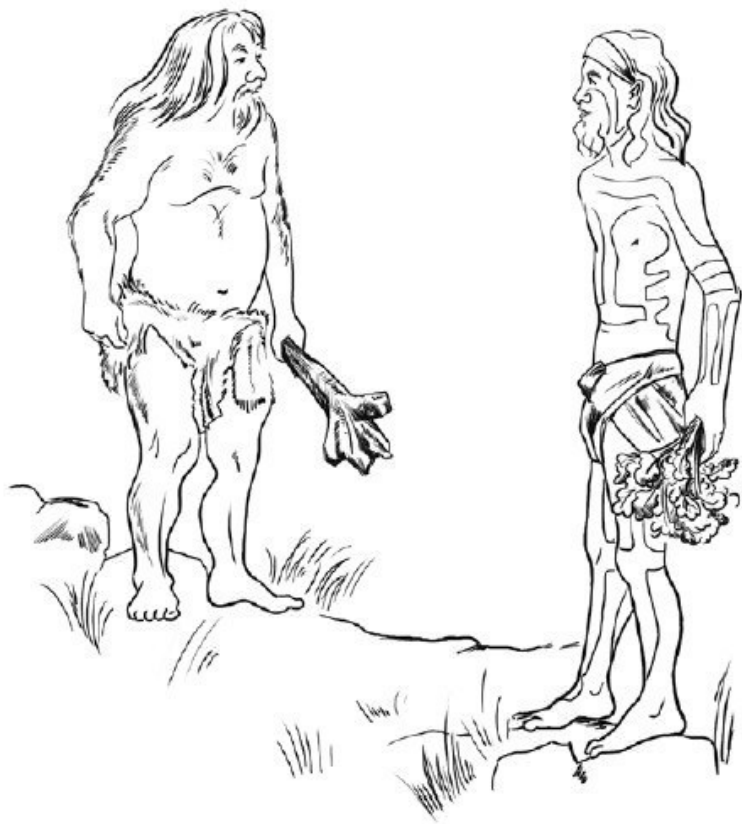
но.

◆ Не допускайте обсуждения физических достоинств или недостатков кого бы то ни было, а также дискриминации по полу или национальности. Помните, то, что Петр говорит о Павле, больше говорит о Петре, чем о Павле.

◆ Если ваше остроумие унижает других – воздержитесь от такого остроумия.

# **Глава 2**

## **Деловое общение и взаимодействие**



**В этой ГЛАВЕ:**

Две истины общения 3 Три аспекта восприятия

Первое впечатление – не всегда верно, но всегда устойчи-

Встреча, прием – первые секунды общения (классический подход, психологический подход)

## Две истины общения и три аспекта восприятия

Возможности понимания людьми друг друга, как ни странно, бывают сильно ограничены. Это происходит в силу того, что, во-первых, все люди разные и каждый уникален в своей индивидуальности. То есть одно и то же явление два человека могут понимать одинаково правильно, но каждый по-своему. Во-вторых, в данный момент времени человек может находиться в состоянии внутренних переживаний или просто задумчивости.

Как часто мы замечаем, что, пытаясь объяснить собеседнику что-то, говорим с ним об одном и том же «на разных языках», а в результате наши мнения полностью совпадают. Или, обнаруживая недопонимание, мы удивляемся: «Странно, я слушал Александра Ивановича двадцать минут, но так и не понял, что он мне хотел сказать и что я теперь должен делать?»

Есть вещи, которые нам кажутся давно известными, на самом же деле мы знаем о них гораздо меньше, чем думаем. Это относится к процессу общения.

Поэтому следует помнить **о двух истинах**, выходящих на передний план при любой попытке одного человека сообщить что-либо другому:

◆ то, что сказано, не равнозначно тому, что услышано;

◆ то, что люди слышат, гораздо важнее того, что мы сказали.

Почему это происходит? Оказывается, во время общения важно не только то, что мы говорим, но и то, как мы это говорим, а также то, как мы при этом выглядим.

Исследованиями доказано, что существуют **три аспекта** восприятия:

- ◆ что мы говорим;
- ◆ как мы говорим;
- ◆ как мы выглядим.

Всегда помните о трех аспектах делового общения.

Особенно важно учитывать эти две истины и три аспекта делового общения, когда вы встречаетесь с человеком впервые.

# **Первое впечатление – не всегда верно, но всегда устойчиво**

Требуются считанные секунды, чтобы произвести первое впечатление, и вся оставшаяся жизнь, чтобы его исправить.

Как вы думаете, за какое время один человек составляет свое первое впечатление о другом? В течение первых 30–60 секунд в нашем подсознании создается образ человека. Этот навык сформировался еще в древние времена, в ситуациях, когда для выживания важно было мгновенно определить, кто перед вами: враг, которого надо **ОСТЕРЕГАТЬСЯ**, или друг, с кем можно **ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ**.

Надежность данного визуального оценочного метода около 80 %.

Иногда стоимость ошибки довольно высока. Но людям приходится пользоваться этим не очень надежным методом, так как у них слишком мало времени для принятия решения.

# Составляющие первого впечатления

Первое впечатление складывается на основе вербальных (что мы говорим), вокальных (как мы говорим) и визуальных (как мы при этом выглядим) каналов общения.

Вербальные компоненты, или что мы говорим, – это смысл первых 10–12 слов, в число которых входят слова приветствия, представление себя, передача вашего отношения к встрече. Со вниманием выслушайте то же от собеседника. То, как мы выслушаем его, насколько внимательно и до конца – является непременной составляющей первого впечатления.

Если вы были знакомы заочно, то обязательно произнесите имя человека, на которого вы хотите произвести неизгладимое первое впечатление. Например: «Очень приятно с вами познакомиться, Дмитрий Анатольевич! Надеюсь, сотрудничество с нами принесет вашей фирме много полезного».

Вокальные (голосовые) компоненты – то, как мы говорим эти слова: скорость, интонация, тембр, громкость, ударение, ритмика.

Для каждого слова существует один-единственный способ его написания и более сотни различных на слух и по смыслу вариантов произнесения. Вокальная гибкость придает семантическое многообразие одним и тем же словам.

В бизнес-этикете подчеркивается важность первого впе-

чатления, и практически в каждой компании разработаны процедуры встречи клиентов, а также приема телефонных запросов.

### **Внимание: рекомендации!**

Особое внимание уделите приему телефонного звонка клиента – это первые 10 слов в правилах телефонного бизнес-этикета.

Слова приветствия: «Доброе утро (день, вечер)!» следует произносить так, чтобы звонящий почувствовал, что вы рады звонку.

Слова представления компании и вас: «Компания...» Звонящий должен быть уверен, что попал туда, куда ему нужно.

Слова приглашения к сотрудничеству: «Слушаю внимательно», «Что вас интересует?», «Чем могу быть полезен?»

В телефонном бизнес-этикете, когда собеседники не видят друг друга, особенно важно, как произносятся эти слова.

То, как мы говорим, не менее важно, чем то, что мы говорим.

Говорите в среднем темпе, с доброжелательными интонациями.

Произносите уже самые первые слова и фразы четко и раздельно, не заставляя собеседника переспрашивать.

Создайте сценарии первых 10 слов применительно к специфике работы вашей компании и ее различных отделов и введите стандарты их произнесения.

К *визуальным компонентам* (как мы выглядим в процессе общения), на которые следует обращать внимание в бизнес-этикете, относятся: мимика вашего лица, контакты глаз, движения тела, осанка и жесты и, наконец, одежда. Все вместе можно назвать «красноречивым безмолвием»: именно ему человек доверяет больше, чем произнесенным словам.

Многое из того, что вы хотите сказать, вы можете выразить своей одеждой, жестами и манерой поведения.

Существуют определенные выражения лица, характерные для данной личности. Мы, как правило, не знаем своего характерного выражения, так называемой контрактуры лица. Спросите об этом тех, кому доверяете.

Бывает, что наше представление о самом себе довольно сильно отличается от представления о нас другого человека. Попробуйте прорепетировать ваше знакомство перед зеркалом, меняя позу, элементы одежды, наклон головы, выражение глаз, посмотрите, что делают ваши руки. Еще лучше – тренинг на бизнес-семинаре.

Бизнес-этикет нормирует элементы вербального и невербального поведения применительно к различным бизнес-ситуациям.

Компания *Roper Starch Worldwide* провела исследование отношения граждан разных стран к своему внешнему виду. Самыми озабоченными своей внешностью оказались венесуэльцы – 65 % женщин и 47 % мужчин честно признались, что «постоянно

думают о своем внешнем виде». На втором месте среди женщин идут россиянки, затем жительницы Мексики и ЮАР. Российские мужчины, в отличие от российских женщин, вообще не попали в первую пятерку.

## **Чемпионат мира по отношению к внешнему виду**

Женщины	Мужчины
1. Венесуэла	1. Венесуэла
2. Россия	2. Мексика
3. Мексика	3. Турция
4. ЮАР	4. Филиппины
5. Филиппины	5. Саудовская Аравия

*Источник:* Roper Starch Worldwide. The San Diego Union-Tribune. Газета «Власть». 2000. № 30(281). Август.

# Как легко испортить первое впечатление

Если хотя бы некоторые из перечисленных признаков можно отнести к вам, считайте, что первое впечатление безнадежно испорчено:

- ◆ опоздание;
- ◆ стоптанная, грязная обувь;
- ◆ взъерошенные волосы;
- ◆ неуместные прикосновения;
- ◆ бегающие глаза;
- ◆ жаргонный язык;
- ◆ колкие остроты;
- ◆ неприятный запах тела.

# **Встреча, прием – первые секунды общения**

Приветствие, представление, рукопожатие и обмен визитными карточками – обычный порядок при встрече в деловом мире. Сначала о представлении.

Главное – старайтесь представляться и представлять других. Лучше ошибиться, чем проигнорировать человека. А как сделать представление по всем правилам?

# Представление по всем правилам

1. Младший по рангу представляется первым («Разрешите представиться – фамилия, имя, отчество – новый младший сотрудник»).

2. Если представляете третье лицо, то сначала обратитесь к старшему по рангу («Господин старший начальник, разрешите вам представить нашего нового господина младшего начальника»).

3. Исключение – клиент. Запомните, что в клиенториентированной организации клиент более значим, чем даже старший по рангу в группе.

4. Называйте полностью имя, отчество и фамилию каждого человека.

**Как представить себя?** Порядок представления следующий:

- 1) приветствие;
- 2) затем скажите вводную фразу – «меня зовут» или «позвольте представиться»;
- 3) назовите имя и фамилию или полностью – фамилия, имя, отчество;
- 4) при представлении клиенту необходимо добавить должность и компанию.

Не стесняйтесь, но и не будьте навязчивым, поэтому представляйтесь в следующих ситуациях:

- ◆ когда вы попали на деловую встречу, где никого не знаете;
- ◆ когда вас никто не представляет;
- ◆ за едой, если рядом незнакомый человек;
- ◆ если чувствуете, что ваше имя забыли.

Не принято самому при представлении называть собственные регалии, но можно определить род деятельности и причины нахождения в данном месте.

**Рукопожатие.** О том, как люди жмут друг другу руки, можно написать целое исследование. По характеру рукопожатия специалист может определить некоторые деловые качества предполагаемого партнера. Обычный человек воспримет информацию через рукопожатие на уровне интуиции.

Определенные правила особенно важно соблюдать при первой встрече. Кто должен первым протянуть руку? Насколько сильно нужно ее сжимать? Куда при этом смотреть? Что говорить?

Дружески положить руку на плечо или слишком близко встать можно исходя из лучших побуждений, а вот последствия, возможно, окажутся разрушительными. Один и тот же жест или поступок может быть расценен одними как чудаче-

ство, другими – как опасное сумасшествие. Там, где ставка высока, реакцию лучше просчитать заранее.

Регулируйте силу пожатия и длительность. Не допускайте, чтобы ваше пожатие было слишком сильным, будто «железной» рукой (про такое еще говорят: «медвежье» пожатие). С другой стороны, ваше рукопожатие не должно быть слабым, вялым (как говорят, «дохлая рыба» или «холодная котлета»).

Единственная допустимая форма разрешенных телесных прикосновений для деловой жизни – это рукопожатие. Именно оно уничтожает барьеры.

Сохраняйте осанку, держите приемлемую дистанцию, улыбайтесь, смотрите в глаза. Почувствуйте другого человека, но и сами не теряйтесь, сохраняйте чувство собственного достоинства.

### **Внимание: рекомендации по рукопожатию!**

После представления. Крепкое, но без боли.

Одинаковое по силе на протяжении 2–3 секунд. 2–3 встряхивания.

Всегда будьте готовы к рукопожатию – правая рука должна быть свободна.

Ладонь ровная, боковая проекция – большой палец отведен, остальные сомкнуты.

Не носите колец, кроме обручального.

Лучше незаметно вытереть руки о свою одежду, чем подавать потную руку.

При рукопожатии избегайте неправильных жестов: пере-

минания с ноги на ногу; не дотрагивайтесь до лица руками, тем более не теребите нос! И помните, что все другие дотрагивания до партнера в деловом мире запрещены.

**Первое впечатление: ухоженность рук.** Если хотите произвести положительное первое впечатление, помните, что ваши руки всегда на виду и они всегда должны быть в ухоженном состоянии.

Хорошо ухоженные люди – настоящие красавцы. Неважно, что именно на них надето, сколько стоят их украшения или насколько совершенен их макияж: если человек не сияет чистотой, то он уже не красив. Самый простой и немодный человек в мире может, тем не менее, быть прекрасным, если он хорошо ухожен.

*Энди Уорхол*

В первую очередь люди обращают внимание на ногти – они должны всегда быть в идеальном состоянии. Деловым мужчинам следует иметь коротко и аккуратно подстриженные, безупречно чистые ногти. Ногти деловых дам должны быть средней длины, а лак – естественных тонов. Такая цветовая гамма создает у окружающих представление о вашем хорошем здоровье. Все эпатажные и темные тона выглядят в деловой атмосфере отталкивающе.

Обнаженные части нашего тела, как правило, привлекают повышенное внимание окружающих. У делового человека только лицо и руки не закрыты одеждой, следовательно,

привычка следить за руками должна быть его неотъемлемой составляющей.

**Психологический подход к процессу установления деловых отношений.** При рассмотрении классического подхода к процессу знакомства (описан выше) на семинарах и тренингах у участников иногда возникает опасение выглядеть как «заготовка», то есть неестественно, если они в «начале пути» или «холодно» исполняют все шаги. Тем не менее скажу – лучше правильно и холодно, чем горячо и невежливо!

Существуют способы, которые привнесут в ваши отношения дополнительное профессиональное тепло.

**Деловой комплимент.** Комплимент – выявление и вербализация имеющихся достоинств и, может, небольшое преувеличение тех достоинств, которые каждый желает видеть в себе.

Цель делового комплимента – доставить удовольствие собеседнику, сместить его в сторону позитивного отношения к представителю компании и обеспечить дальнейшее сотрудничество. Это достаточно сильно влияет на долгосрочные отношения при условии, что вы делаете комплименты искренне.

Включает в себя от комплиментов офису (оформлению, расположению, состоянию), комплиментов непосредственно

кабинету или помещению до комплиментов деловым качествам собеседника и даже может относиться (при условии налаженного сотрудничества) к деловому виду или внутренним качествам.

**Светская беседа или «маленький» разговор.** Безусловно, что светская беседа в данном контексте подчинена законам делового общения. Поэтому ее основные задачи – это сориентироваться, наладить взаимодействие и вызвать интерес к предстоящей беседе. Часто в этом может помочь оформление кабинета или стола. Задавайте уместные вопросы и... внимайте рассказу. Порой ничего не значащая беседа готовит почву для успешного делового знакомства. У вас есть время «перевести дух», отвлечь внимание от себя, послушать голос человека и правильно настроиться! Достаточно удачными темами, кроме оформления офиса, являются разговоры об истории компании, о ее достижениях, об удачных статьях в СМИ. Здесь вам поможет предварительно собранная информация, умение задавать вопросы и внимание к деталям.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.