

• Этикет деловой беседы

Одна из самых распространённых форм профессиональной коммуникации – **деловая беседа**. Успешность или неуспешность деловой беседы во многом определяется культурой её проведения, которая, в свою очередь, зависит от собеседников, их нравственного и профессионально-коммуникативного уровня.

- Если это первая встреча с собеседником, то по этикету следует начать разговор с взаимного представления, взаимного рассказа о своих организациях. Если знакомство уже ранее состоялось, то рекомендуется сделать краткий обзор событий, которые произошли со дня вашей последней встречи.
 - Хорошо затем обменяться мнениями о положении дел в сфере обоюдных интересов. Разговор следует строить так, чтобы позже плавно перейти к интересующей собеседников теме.
 - Первым проявлением уважения к собеседнику является пунктуальность. Обоим партнёрам, независимо от того, на чьей территории происходит встреча, следует быть точными и избегать любых задержек.
 - Очень важным является место встречи, т.к. это может рассматриваться как проявление внимания к собеседнику или наоборот пренебрежение.
 - Рекомендуется не назначать рабочие встречи на ранние утренние или поздние вечерние часы, а так же на обеденное время. Но если так уж случилось, то вежливость требует предложить собеседникам чай, кофе, печенье или бутерброды.
 - Обязательно к собеседникам следует проявлять внимание и доброжелательность. Это демонстрируется в первую очередь знанием их имён и личным к ним обращением. Можно положить визитные карточки гостей перед собой или список имён участников встречи, если вы не надеетесь на свою память.
 - Принимая посетителя, необходимо помнить, что деловое общение происходит успешнее при рассадке под углом, а групповое обсуждение проблемы будет эффективнее за круглым столом.
 - Общаясь с собеседником, стараясь внимательно глядеть на него, не следует пронизывать собеседника взглядом насквозь. Подобный взгляд означает агрессию.
 - В беседе необходимо давать собеседнику возможность высказаться, не перебивать его без острой необходимости.
 - При возникновении спорных моментов, рекомендуется избегать любых проявлений конфронтации и, уж конечно, личных выпадов.
 - Следует выразить свои мысли в понятной и доступной форме, без назидания и поучений.
 - При разговоре не подпирайте голову рукой. Это может быть истолковано, как проявление скуки или усталости. Не следует скрещивать руки на груди. Собеседники могут воспринять такое положение рук как недовольство или желание прекратить беседу.

В деловой беседе играет роль расстояние при общении.

- Интимная зона (0-0,45 м) соответствует доверительным отношениям и принята между близкими людьми (родственниками, супругами, возлюбленными, очень хорошими друзьями).
- Личная зона (0,46-1,2 м) соответствует неформальным социальным и деловым отношениям, причем верхний предел более соответствует формальным отношениям. Считается, что это оптимальная дистанция для разговора, беседы.
- Социальная зона (1,2-3,6 м) — это расстояние, на котором мы стараемся держаться от малознакомых людей, которого обычно придерживаемся при официальном и формальном общении, официальных встречах в рабочей обстановке, улаживании безличных дел и т. д.
- Публичная зона (более 3,6 м)— это расстояние, которое традиционно соблюдается, когда обращаются к большой группе людей, например лекция, выступление на конференции и др. Выбор дистанции зависит в целом от взаимоотношений между людьми и ситуации общения. Как правило, люди стоят ближе к тем, кому они симпатизируют и доверяют.

При любых обстоятельствах и любом течении беседы деловой человек должен быть сдержанным. Умение владеть собой всегда было показателем воспитанности.

Деловой визит может длиться от нескольких минут, (например, протокольный визит обычно бывает 20 – 30 минут) до нескольких дней, и в свою очередь состоять из ряда визитов.

Визиты в деловом общении обычно имеют определённые цели. Это может быть выяснение возможностей установления контактов, проведение переговоров, подписание документов, организация выставок, семинаров и т. д. Форма и вид приёма делегации зависит от цели приезда делегации и ранга её главы.

Ещё до приезда делегации принимающая сторона разрабатывает обычно две программы. Одна из программ является общей и предназначается для гостей. Другая программа, очень подробная, включающая мельчайшие детали организации визита и приёма делегации, предназначается принимающей стороне, всем задействующим лицам и организациям.

Обычный алгоритм общей программы:

1. Встреча делегации.
2. Деловая часть программы (переговоры, встречи).
3. Приёмы (завтраки, обеды и т. д.).
4. Культурная программа.
5. Поездки по стране.
6. Проводы делегации.

Алгоритм второй программы очень детальный и включает все организационные моменты, связанные с приёмом делегации, чтобы не произошло никакого сбоя в запланированных мероприятиях. В программе необходимо предусмотреть следующие моменты:

1. Персональный состав встречающих.
2. Участие представителей СМИ.
3. Приветственные речи, преподнесение цветов.
4. Обеспечение транспортом.

5. Обеспечение переводчиком (по мере необходимости).
6. Размещение в гостинице.
7. Проведение деловых мероприятий.
8. Проведение неформальных встреч.
9. Свободное время гостей.

• **Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, пресс-коференций**

Современному деловому человеку необходимо уметь вести переговоры. В результате успешных переговоров выигрывают все. Переговоры не только имеют нравственно-этическое значение, но и являются необходимым условием предпринимательства и успешного бизнеса.

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – достижение согласованного и устраивающего все стороны решения.

Процесс переговоров делится на **три этапа**:

- 1) начальный этап, или исследовательский;
- 2) этап, на котором определяются общие рамки возможного соглашения (рамочное соглашение);
- 3) заключительный этап, или период формулирования всех положений соглашения, контракта.

Главное назначение первого этапа – как можно более полно и глубоко выявить мнения участников переговоров. Чем обстоятельнее будет проведён обмен мнениями, чем активнее будут в нём участвовать делегации, тем эффективнее можно будет подготовиться к следующему этапу.

- Переговоры на втором этапе должны охватывать как можно больше конфликтных моментов, спорных вопросов.
- Главная цель этого этапа – добиться взаимопонимания, общего подхода к решению проблемы, что во многом зависит от таких умений участников как умение слушать, убеждать, задавать вопросы, мыслить творчески.
- Третий этап ведения переговоров – этап разработки итоговых договорённостей, соглашения. На этом этапе участникам переговоров предстоит сделать выбор, который допустим для обеих сторон решений..

Деловые совещания, как показывает практика деловой жизни, более эффективны, чем просто административные решения узкого круга управленцев. Но плохо подготовленные и плохо проведённые совещания, созываемые по каждому поводу, наносят большой вред, так как они пожирают время сотрудников, отвлекая их от основной работы, и вырабатывают несерьёзное, даже пренебрежительное отношение к совещаниям со стороны подчинённых.

Подготовка к совещанию включает следующие **действия**: принятие решения о проведении, определение тематики, формирование повестки дня. Кроме того, определение

задач собрания и его общей продолжительности, даты и времени начала, состава участников, примерного регламента работы; подготовка руководителя, подготовка доклада и проекта решения, предварительная подготовка участников и помещения, а при необходимости - размещения, питания, проезда участников к месту заседания.

Начинать совещание необходимо точно **вовремя** и сразу же согласовать с его участниками правила совместной работы: ограничение времени выступлений и порядок принятия решений, кто из участников будет вести протокол.

В процессе проведения делового совещания необходимо контролировать его ход, следить за соблюдением регламента, определять порядок предоставления слова, задавать необходимые вопросы, осуществлять подведение промежуточных итогов, давать заключительное подведение итогов проведённого совещания.

Следует завершать совещание в точно назначенное время. Работа и результаты совещания должны быть зафиксированы в протоколе. На основании этого официального документа руководство вправе требовать от сотрудников выполнения принятых решений.

Во время проведения совещаний или собраний недопустимо обнаруживать свое безразличие к обсуждаемым вопросам, даже если кажется, что они непосредственного отношения к вам не имеют.

В сегодняшней деловой жизни **конференции** являются довольно распространённым и обыденным событием. Они организуются и проводятся для обсуждения спорных вопросов или вопросов, которые актуальны и интересны всем участникам.

Существуют определённые общие правила организации и проведения конференций. В первую очередь, это необходимость создания организационного комитета, а при нём рабочей группы, ведущей все текущие дела и переписку с предполагаемыми участниками конференции.

Оргкомитет решает все главные вопросы по конференции: финансирование конференции и кто будет в ней участвовать.

Приглашения на конференцию обычно рассылаются за 2-3 месяца до начала. Если в конференции участвуют представители других государств, то готовится программа пребывания. При составлении такой программы учитываются интересы участников конференции, профиль их работы, цели поездки и т.д. Обязательное согласование данной программы с гостями. Желательно не допускать отклонений от программы.

В настоящее время **презентацией** называется официальное мероприятие, представляющее общественности новую фирму или новый продукт, или ещё какое-то другое новое достижение организации. Любая презентация имеет цель: расширение рынка сбыта, поиск новых партнёров, развитие бизнеса и т. д.

Хорошо организованная презентация способствует созданию положительного имиджа организации. Для информации гостей о её времени и месте проводимой презентации используют обычно письменные приглашения с просьбой подтвердить присутствие.

Сначала идёт официальная часть, соответствующая цели презентации. Для лучшего информирования необходимо использовать слайды, графики, диаграммы, фотографии,

видеоматериалы и т.д. Участникам презентации часто вручаются сувениры, рекламные подарки. Это могут быть записные книжки, календари, зажигалки, значки. На эти предметы наносится эмблема фирмы, а иногда указывается адрес и характер деятельности.

• **Этикет деловой переписки**

В понятие «официальная переписка» входит любое письмо или другая форма корреспонденции, направляемые любым официальным лицом от своего имени и в силу занимаемого им поста.

Всю официальную корреспонденцию можно разделить на два основных вида:

- - официальная переписка между государственными организациями различных стран, иностранными представительствами и их должностными лицами (ноты, меморандумы, памятные записки). В основном этот вид корреспонденции используется в дипломатической практике;
- - деловые (коммерческие) письма, имеющие часто полуофициальный характер и широко применяемые при организации деловых контактов между фирмами, организациями.

В деловой переписке необходимо соблюдать определённые правила написания официальных писем. Основные правила этикета деловой переписки, принятые в международном общении, сложились в начале 19 века в Англии. Это - принципы уважения, такта, и вежливости. И, конечно, соблюдение правил оформления деловой корреспонденции, т. к. деловое письмо должно быть безукоризненным во всех отношениях.

Несоблюдение правил может отразиться на престиже фирмы, помешать заключению выгодных контрактов и даже сделать письмо неправомочным с юридической точки зрения. Следует отметить, что в зарубежных странах формальной стороне оформления корреспонденции уделяют гораздо большее внимание, чем в нашей стране.

В настоящее время основные требования к письму следующие:

- - чёткость и лаконичность изложения;
- - полнота информации;
- - конкретность предложений;
- - убедительность и вежливость;
- - грамотное оформление.

В международной практике сложился общепринятый стандарт оформления делового письма, который предусматривает следующие правила:

- - письмо должно быть посвящено одной теме;
- - изложение каждой новой мысли начинается с нового абзаца;
- - между абзацами необходимо делать пробелы;
- - в письме должны быть указаны все вложения.

Как правило, письмо включает следующие элементы:

1. название и адрес фирмы-отправителя;
2. название и адрес фирмы получателя;
3. дата и номер письма;
4. предмет письма (не является обязательным);
5. приветствие;
6. текст письма;
7. концовка письма;
8. комплимент;
9. подпись;
10. имя и должность отправителя;
11. вложения.

В России и странах постсоветского пространства пункты 4 и 7 не считаются обязательными. А пункт 8, так называемый комплимент, означает традиционные вежливые формулы: «искренне ваш ...», «с уважением, ...» и др. Сегодня в деловом мире широко используют при подготовке писем клише.

• Этикет телефонного разговора

В современной деловой жизни умение правильно и эффективно говорить по телефону не менее важно, чем деловая переписка. Часто именно телефонный разговор закладывает основы будущего успешного делового сотрудничества, т.к. выступает визитной карточкой организации или делового партнёра.

Разговор по телефону имеет свои важные особенности. В этом разговоре не имеет значение внешний вид, обстановка вокруг собеседников. Главное значение придаётся речевой культуре беседующих людей и звучанию их голосов.

Беседуя по телефону необходимо быть кратким, хорошо подготовленным к беседе, точным, вежливым независимо от обстоятельств.

Не рекомендуется звонить по делам кому-то домой во время приёма пищи или после 10 часов вечера, если только звонок не терпит отлагательства. То же самое касается выходных дней.

В настоящее время популярны мобильные телефоны, и уже сформировались правила пользования ими:

- - находясь на публике, звонят только по необходимости;
- - на общественных мероприятиях, в ресторанах, в театре телефон отключается;
- - если ждёте звонка во время деловой встречи, объявите об этом заранее;
- - просить разрешения звонить по чужому телефону следует только в случае крайней необходимости.