



Этикет делового человека

Этикет — совокупность правил, норм и обычаев, регулирующих культуру поведения человека в обществе и опирающихся не на силу закона, а на силу общественного мнения.

Понятие «этикет» произошло от французского «этикетка». Этикетка — карточка с написанными на ней правилами поведения, которая вручалась гостям, присутствующим на приемах у короля Людовика XIV.

Различают несколько видов *современного этикета*: общегражданский, военный, дипломатический.

Особенно важно соблюдение этикета для руководителей, предпринимателей и бизнесменов, которым приходится много общаться с людьми. Впечатление, которое они производят на окружающих, манера вести себя определяют их имидж и успех представляемой ими компании. Поэтому остановимся на наиболее важных с нашей точки зрения правилах поведения.

ОБРАЩЕНИЕ, ПРИВЕТСТВИЕ, ЗНАКОМСТВО

Приведенные ниже правила нам всем хорошо знакомы, но в суете рабочих будней мы нередко о них забываем.

Итак, характер **обращения** зависит от того, кому оно адресовано, и подразумевает не только местоимение «ты» или «вы», но и иную форму. Ранее распространенное обращение «товарищ», «гражданин» («гражданка») заменяется на обращение «господин» («госпожа»), которое носит официальный характер и употребляется вместе с фамилией. Обращаясь во множественном числе, обычно используют «господа».

К незнакомым людям в общественных местах обращаются обычно со словами «извините» или «простите» с добавлением слова «за беспокойство» и «пожалуйста» и т.п. Не рекомендуется обращаться к человеку по признаку пола — «мужчина», «женщина».

При обращении к знакомым людям используют имя, имя и отчество, фамилию (в последнем случае в официальной обстановке слова «господин» или «госпожа» обязательны, например «господин Ярошинский»). В рабочей обстановке к сослуживцам обращаются со

словами «коллега» или «коллеги». По имени обращаются, как правило, хорошо знающие друг друга молодые сотрудники.

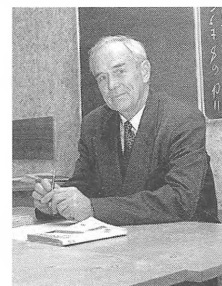
Признаком воспитанности является обращение на «вы» даже к молодому человеку (достигнувшему 18 лет). «Тыкать» старшим неприлично. Правда, во многих странах даже к старшим по возрасту обращаются на «ты». В высших же слоях общества уважительное отношение подчеркивают словами: «сэр», «леди», «мисс», «мистер», «сеньор», «сеньора» и др.

Приветствием люди обмениваются при встрече. Эта этикетная форма общения обязательна для всех знакомых людей. Наиболее употребительны приветствия: «Здравствуйте!», «Здравствуй!», «Добрый день!», «Доброе утро!», «Добрый вечер!». Распространенное в среде хорошо знакомых людей слово «Привет» недопустимо в приветствии младшим старшего.

ДЕЛОВЫЕ ВСТРЕЧИ, КАК ПРАВИЛО, СОПРОВОЖДАЮТ РАЗЛИЧНЫМИ ПРИЕМАМИ — ДНЕВНЫМИ И ВЕЧЕРНИМИ, ЧТО ТРЕБУЕТ СОБЛЮДЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРАВИЛ ЭТИКЕТА ОФИЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.

Приветствовать вежливо, с улыбкой и также вежливо отвечать, независимо от симпатий и антипатий, — обязанность каждого воспитанного человека. Первым **словесно** приветствуют: младший — старшего, подчиненный — начальника, запаздывающий — ожидающего, мужчина — женщину. Молодая женщина приветствует старшего по возрасту мужчину первой в любом случае. **При рукопожатии** первый подает руку начальник подчиненному, старший — младшему, женщина — мужчине (но не пожимает руку). При этом мужчина снимает с правой руки перчатку, что женщине делать необязательно.

Признаками неуважения и пренебрежения к партнеру являются: властное рукопожатие (когда ваша ладонь находится сверху и повернута вниз), пожатие прямой, не согнутой рукой, пожатие кончиками пальцев или левой рукой. Наоборот, о радости встречи говорит пожатие



Э. И. ГОРНАКОВ
доцент кафедры экономики
и организации
машиностроительного
производства
Белорусского национального
технического университета,
кандидат экономических наук



с использованием обеих рук, при этом левая рука кладется или на запястье партнера, или на локоть, или на плечо (в последнем случае хотя бы выразить наибольшие чувства).

Когда встречаются супружеские пары, то первыми здороваются женщины, затем мужчины приветствуют женщин и после этого мужчины приветствуют мужчин.

На улице мужчины-европейцы приветствуют встречных легким кивком головы, приподнимая шляпу или фуражку (за исключением форменной), но не зимнюю шапку, берет или спортивную шапочку. Кивком головы отвечают на приветствие и сидящие за ресторанным столом.

Приветствие всегда должно сопровождаться улыбкой, а на Востоке и поклоном. В Японии, например, применяются три вида поклона: самый низкий (предназначенный для особо уважаемого гостя), средний — в 30 градусов и легкий — в 15 градусов.

Если с вами поздоровался незнакомый человек, то ваш долг — ответить ему доброжелательно.

Проявлением особого почета и преклонения является обычай целовать руку женщине. При поцелуе мужчина не поднимает высоко руку дамы, а наклоняется к ней.

На официальных приемах приветствуют сначала хозяйку и хозяина, затем дам пожилых, за ними — более молодых и после этого более пожилых и старших по положению мужчин и остальных присутствующих.

За приветствием обычно следуют слова: «Как дела?», «Как жизнь, семья?».

Знакомство и представление. Деловое знакомство может осуществляться с посредником или без него, с обменом визитными карточками или без него. В официальной обстановке при знакомстве называется фамилия, имя, отчество, должность и место работы.

Если мужчина в момент представления сидит, он обязан встать. Женщина может не вставать, за исключением тех случаев, когда ее представляют даме значительно старше ее по возрасту или положению.

При знакомстве с женщиной мужчина любого возраста и положения всегда представляется первым. Младших по возрасту или статусу представляют старшим, а не наоборот. При равных рангах более молодой представляется более пожилому. Один человек (даже если это женщина) представляется группе людей первым. Если его представляет кто-то, то он обязан назвать фамилию и имя, а представляемый — слегка поклониться всей группе. Если представляющий знакомит двух человек, он должен сам назвать их, а не говорить: «Познакомьтесь».

В том случае, если представляющий знакомит людей одного возраста и пола, он должен менее знакомого человека представить более знакомому.

Тот человек, кому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет: «Очень приятно» (представляемый это говорить не обязан).

Новые знакомые обычно обмениваются приветствиями и рукопожатиями, которые не должны быть слишком сильными или слабы-



ми. Первым подает руку тот, кому представляют. Не принято обмениваться рукопожатием через стол или идти с протянутой рукой. Женщина или старший по положению сами решают, подавать руку или нет. Если они не предлагают руки, то следует слегка поклониться. Если участники разговора не были представлены друг другу, то при прощании они не обязаны обмениваться рукопожатиями.

ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Прежде чем сделать телефонный звонок, к разговору надо тщательно подготовиться. Так, следует:

- обдумать, как лучше ввести собеседника в курс дела;
- подобрать нужные материалы, номера телефонов;
- подготовить ручку и бумагу, чтобы не искать их во время разговора;
- точно определить цель разговора и продумать тактику его ведения;
- составить перечень своих вопросов к собеседнику;
- заготовить ответы на возможные вопросы собеседника.

Основные правила телефонного разговора:

1. По телефону следует разговаривать вполголоса, чтобы не мешать коллегам по работе, кратко и лаконично излагать суть вопроса.
2. Даже если вы убеждены, что вас узнают по голосу, после ответа абонента следует назвать себя, должность и представляемую фирму, коротко изложить причину звонка, уточнить, с кем разговариваете, кого позвать к телефону, а если его нет, попросить передать ему информацию.
3. Незтично, чтобы вас быстрее соединили, выдавать себя за друга того, кому звоните.
4. Если ошиблись номером, то незтично отключаться молча, не принеся свои извинения.
5. Если хотите добиться благоприятного результата разговора, нужно не возражать «в лоб» собеседнику, а всеми средствами создавать у него хорошее настроение и атмосферу взаимного доверия: внимательно слушать, не раздражаться, разговаривать спокойно, стараясь найти новые слова и подстраиваясь под тон и темп собеседника, стараясь заинтересовать его своим делом.

6. Высказывать свое мнение или излагать свою позицию по тому или иному вопросу можно после того как собеседник подтвердит соответствующей репликой, что информация им воспринята.

7. Не допускать явления пресыщения общением, признаками которого являются появление и усиление беспричинного недовольства, обида и раздражительность.

8. Не употреблять выражений типа «идет», «лады», «добро», «пока» и тех специфических терминов, которые могут быть непонятны собеседнику.

9. Избегать разговоров личного характера по служебному телефону или максимально их сократить.

Основные требования к деловым письмам:

1. Письмо должно быть компактным и уместиться на странице, максимум на полуторах страницах машинописного текста.
2. Содержание должно быть подчинено решению главной проблемы, ради которой письмо пишется. Просьба должна быть выражена в начале или в конце письма четко и ясно.
3. Если письмо является ответом на просьбу или предложение партнера, то свою позицию следует излагать: в начале письма — если принято положительное решение по рассмотренному вопросу, и в конце — если дается отказ, отклонение просьбы или предложения.
4. Самое главное — вызвать интерес у адресата к затронутой в письме проблеме и побудить его к положительному решению. Для этого полезно узнать все его интересы и вызвать у него ощущение собственной значимости, показать, как много для вас будет значить его помощь по выходу из небольшого затруднения, в которое вы попали, и подчеркнуть важность для него самого положительного решения вопроса (т.е. использовать принцип взаимовыгоды).
5. Положительной реакции на вашу письменную просьбу способствуют такие «мелочи», как дружелюбный стиль письма, чувство юмора, с которым письмо написано (такие письма быстрее читаются и запоминаются), приложенный конверт с обратным адресом, выделение всех ключевых моментов, четкая формулировка просьбы с предоставлением адресату ограниченного выбора вариантов (чем их меньше, тем выше вероятность успеха) и др.



ОДЕЖДА ДЛЯ ПРИЕМА

Костюм делового человека мало подвержен моде и отличается строгостью. Он должен быть хорошо подогнанным по фигуре, чистым и отглаженным, а также соответствовать возрасту, цвету волос, порою года, времени дня и жизненным ситуациям.

На приемы, устраиваемые до 20.00, **мужчинам** можно надевать костюмы любого цвета, но не яркого (если только эти приемы не по случаю национального праздника, в честь главы государства или министра), после 20.00 можно надеть костюм черного или темного цвета.

На официальных приемах пиджак должен быть застегнут на все пуговицы. Если в пиджаке две пуговицы, то можно застегнуть только верхнюю, три — только среднюю. Пиджак можно расстегнуть полностью, если вы сидите.

Элегантный мужчина всегда имеет с собой два носовых платка. Один находится в кармане брюк и используется по назначению, другой — во внутреннем кармане пиджака для протирания очков или других ситуаций, когда необходим кусочек ткани безупречной чистоты.

Разнообразие в одежде можно достигнуть за счет смены не костюмов, а сорочки и галстука. Белая рубашка с галстуком любого, но не яркого цвета хороша для всех видов приемов. Черный галстук надевается только в знак траура или, если это положено, к форменной одежде. К однотонной сорочке подходит галстук с рисунком, к сорочке в полоску или клетку — однотонный и неяркий, к костюму в полоску или клетку — тоже однотонный, но чуть светлее костюма.

К строгим деловым костюмам рекомендуется надевать полуботинки или ботинки черного, темно-коричневого цвета. Светло-коричневые или коричневые ботинки совершенно не подходят к черному костюму, черные же ботинки подходят к коричневому костюму. В летнее время к светлому костюму можно надевать сандалеты или сандалии, ботинки на толстой подошве, спортивную обувь. Лакированные ботинки следует надевать к смокингу.

Женщинам на приемах и деловых встречах следует придерживаться строгих линий и неярких тонов.

Если прием начинается до 20.00, шляпа за столом не снимается, а вот хозяйка приема шляпы не надевает. На приемах по случаю национального праздника приняты более

нарядные платья и платья-костюмы нормальной длины. На приемы и обеды после 20.00 надеваются вечерние платья — более нарядные и открытые, с рукавами или без них, длина — по моде. Шляпа к вечернему платью не надевается. Туфли надеваются кожаные или замшевые, на любом удобном каблучке, на вечерние приемы — вечерние туфли. Перчатки: чем короче рукав вечернего платья, тем длиннее перчатки. Сумочка: на дневные приемы — кожаная, на вечерние — небольшая из парчи или замши. Цвет и плотность материала должны соответствовать сезону, а также поводу, по которому устраивается прием. Летом используются более тонкие и светлые материалы, зимой более темные и плотные.

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ПРИЕМА

Деловые встречи, как правило, сопровождаются различными приемами — дневными и вечерними, что требует соблюдения международных правил этикета официальных мероприятий. Выделяют следующие виды деловых приемов:

■ **Бокал шампанского.** Начинается примерно в 12.00 и длится 1 час, устраивается по поводу национального праздника, открытия выставки и пребывания делегации в стране. Напитки и закуски разносят официанты. Гостям подают шампанское, вино и соки, иногда водку или виски, в качестве закуски — бутерброды, поджаренные орешки, маленькие пирожные, фрукты. Форма одежды — повседневный костюм и платье.

■ **Завтрак.** Организуется с 12.00 до 15.00. Перед ним подается коктейль из вина и соков. Меню: холодные закуски, горячие рыбные и мясные блюда и десерт. За 1/3 времени до окончания завтрака хозяин и хозяйка встают и предлагают перейти в другой зал, где подают чай или кофе. Форма одежды указывается в приглашении.

■ **Банкет-чай.** Устраивается для женщин (хотя на нем могут присутствовать и мужчины) между 16.00 и 18.00 продолжительностью около 2 часов. Хозяйка наливает чай, к которому подаются сладости. Принято подавать также десертные и сухие вина, соки, воды, бутерброды с икрой, рыбой, сыром, а также фрукты. Форма одежды — повседневный костюм и платье.

■ **«А-ля фуршет».** Проводится между 17.00 и 18.00 и продолжается 2 часа. Гости подходят к столам, набирают закуски на тарелки



и отходят. Угощение — различные холодные (а иногда и горячие) закуски, сладкое, фрукты. В завершение подается мороженое, шампанское или кофе. Форма одежды — повседневный костюм и платье.

■ **Банкет-коктейль.** Проводится для деловых встреч после 17.00, длится 1,5–2 часа. Бутылки с напитками за несколько минут до начала банкета откупоривают, готовят коктейли, наполняют посуду из стекла и размещают на подносе или столе вместе с фруктовой водой со льдом и маленькими бутербродами. Все участники банкета едят и пьют стоя, угощают гостей официанты, разнося на подносах блюда, тарелки, шпажки или вилки и хлеб. Одежда — повседневный костюм и платье.

■ **Обед.** Начинается в промежутке с 19.00 до 21.00 и проходит в течение 2–2,5 часов (в том числе за столом 50–60 минут). В дополнение к вышеуказанному меню здесь обязательно подается суп. Форма одежды для мужчин — темный костюм, смокинг или фрак, для женщин — вечернее платье.

■ **Обед-фуршет.** Отличается от обеда меньшей официальностью и организуется после просмотра фильма, концерта или в перерывах танцевального вечера. Как и на приеме «а-ля фуршет», накрываются столы с закусками и напитками, гости набирают закуски и свободно рассаживаются за небольшими столиками по 4–6 человек. Форма одежды для мужчин — темный костюм, смокинг или фрак, для женщин — вечернее платье.

■ **Ужин** отличается от обеда только временем начала (после 21.00).

■ **Презентация.** Обычно устраивается по поводу открытия фирмы, банка, представления нового вида товара, книги и т.д. с целью расширения деловых связей. Приглашают не более 100 гостей, которым приглашения рассылаются заранее. Места их за столами обозначаются карточками с их фамилиями.

ПОДАРКИ

Принято, что при первой встрече подарки преподносят хозяева, при последующих происходит взаимный обмен сувенирами.

Подарок не должен задевать или оскорблять национальные и религиозные чувства человека, которому он вручается. Он должен быть красивым, со вкусом оформленным, соответствовать специфике фирмы, желанию партнера, его хобби или роду занятий.

Нетактичным считается повторение подарков (за исключением спиртных напитков), вручение одинаковых сувениров разным по статусам партнерам (например, президенту и вице-президенту), преподношение предметов одежды или слишком дорогих подарков (их могут посчитать за взятку, что преследуется по закону). Дарить можно: женщине от мужчины — букет цветов, коробку конфет, шоколад, книгу; мужчине — галстук, фирменную авторучку, портсигар, зажигалку, сигары и т.д. Прекрасным подарком считаются хорошо изданные альбомы репродукций. Для официального лица прекрасным сувениром является авторская картина. Для делового партнера им может быть изделие народного промысла.

ЭТИКЕТ — СОВОКУПНОСТЬ ПРАВИЛ, НОРМ И ОБЫЧАЕВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ КУЛЬТУРУ ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА В ОБЩЕСТВЕ И ОПИРАЮЩИХСЯ НЕ НА СИЛУ ЗАКОНА, А НА СИЛУ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ.

Друзьям и близким родственникам можно дарить личные вещи. Знакомым уместно дарить коробку дорогих конфет, коньяк, шампанское, набор марочных вин. Нужно помнить, что спиртные напитки без фирменной коробки дарить не принято. Неприлично преподносить женщинам крепкие спиртные напитки.

Если вы затрудняетесь в выборе подарка для дамы, то универсальным подарком могут стать цветы. В отличие от других подарков, цветы вручают, сняв упаковку (исключение составляет нарядная целлофановая упаковка). Цветы можно дарить по любому поводу, но делать это необходимо в подходящее время. Например, неудобно прийти с букетом на многолюдный званый обед или ужин. Женщина может дарить цветы женщине или пожилому мужчине, но молодому — если только он тяжело болен.

Подарок будет смотреться гораздо теплее, если его украсить монограммой с эмблемой вашей компании, либо инициалами лица, которому предназначается подарок.

На каждый подарок полагается отвечать благодарственной запиской и благодарностью по телефону. Если сувениры передаются курьером, то обязательно прилагается визитная карточка. ■