

## Деловой этикет в эффективных коммуникациях – 2

### Организация деловых приемов

Прием в деловой сфере – это прежде всего служебные обязанности, причем не только для организации, принимающей гостей, но и самих гостей.

Цель деловых приемов – заключение взаимовыгодных сделок, установление прочных деловых связей.

Кроме этого, неформальная обстановка приемов позволяет присутствующим:

- завязать полезные знакомства;
- обсудить возможные выгодные для партнеров контракты;
- расширить и углубить уже имеющиеся контакты;
- обменяться взглядами и мнениями, позволяющими лучше узнать экономические, финансовые и прочие позиции и амбиции будущих партнеров, их особенности в организации дела;
- наблюдать за поведением, поступками приглашенных на прием, что может послужить для опытных бизнесменов дополнительным источником информации, используемой в качестве базовой составляющей при принятии решений о заключаемой сделке;
- создать непринужденную атмосферу, позволяющую в будущем избежать тупиковых ситуаций при проведении переговоров и заключении контрактов.

### Основные виды деловых приемов

Вид	Время	Участники	Форма одежды
Завтрак	11-13 ч.	С одной стороны в бизнес-завтраке могут участвовать 1-3 компании, ставшие его инициатором и выступающие на	Повседневный костюм или платье, если иное специально не указывается в приглашении.

Вид	Время	Участники	Форма одежды
		нем с докладами; с другой стороны – специально приглашенные гости, количество которых составляет от 20 до 50 человек.	
Деловой ланч	13-17 (18) ч.	Коллеги или партнеры. Официальное приглашение посылать не обязательно. Если в качестве места проведения выбрано кафе/ресторан, следует ограничиться лишь телефонным звонком или предварительной договоренностью на предыдущей встрече. Оплачивает тот, кто приглашает. По предварительной договоренности возможна оплата поровну. Если приглашает женщина, она выбирает и заказывает ресторан, оплачивает счета, пробует вино.	Повседневная. Для делового ланча в бистро требования к одежде минимальны. Допускаются джинсы. Если место проведения - ресторан, выбирается костюм с галстуком для мужчины, деловой костюм или платье — для женщины.
Обед и ужин	19-21 ч. для обеда После 21 ч. для ужина	Коллеги, партнеры. Необходимо письменное приглашение.	Форма одежды указывается в приглашении — обычно это темный костюм, смокинг или фрак; для женщин — вечернее платье.

### Подготовка приема включает следующие элементы:

- определение списка приглашаемых;
- рассылка приглашений (заблаговременно);
- составление плана рассадки участников приема за столом;
- составление (согласование) меню;
- сервировка столов и обслуживание гостей;
- подготовка тостов и речей;
- составление схемы и порядка приема.

## **Оформление приглашения на деловой прием**

Приглашают гостей на прием, как правило, письменно. Бланки приглашений обычно печатаются типографским способом.

В приглашении указывается:

- имя приглашенного (имя и отчество либо фамилия со словом «господин»/«госпожа»);
- цель приема (по какому случаю устраивается прием);
- вид приема (например, деловой обед);
- день, час и место его проведения;
- форма одежды;
- просьба ответить на приглашение.

**Текст приглашения** составляется в третьем лице единственного или множественного числа («приглашает» или «приглашают»).

Лицу, получившему приглашение и готовящемуся к приему, чтобы уберечься от ошибок, полезно поставить перед собой шесть вопросов и найти на них четкие ответы:

- Кто приглашает?
- По какому поводу?
- Когда?
- Куда (адрес)?
- Какова должна быть форма одежды?
- Нужен ли ответ?

Приглашения на деловой прием принято направлять за одну-две недели до приема. Для рассылки приглашений используются курьеры, реже приглашения высылаются по почте.

На полученное приглашение, в котором написано «Просим ответить» или стоят буквы RSVP и они не зачеркнуты, следует дать ответ. Независимо от характера ответа — положительный или отрицательный — он составляется от имени получивших приглашение также в третьем лице без подписи. Можно дать ответ и по телефону.

### **Форма одежды на деловом приеме**

Торжественность приема может быть подчеркнута в приглашении примечанием об особой форме одежды. Если этого не сделано, то форма одежды — повседневный костюм или платье.

В нижнем правом углу может быть написано: «Black Tie — черный галстук», что подразумевает костюм типа «смокинг», реже — «White Tie — белый галстук», т. е. фрак.

Для женщин парадная форма одежды — вечернее платье.

### **Приход и уход с приема**

На прием первыми являются младшие сотрудники, затем старшие, главный гость как бы замыкает приход своих сотрудников.

Уходят с приема в обратном порядке: вначале старшие, затем младшие.

*Уйти с приема можно только после ухода главного гостя!*

### **Рекомендации по поведению на приемах**

Предпочтительные темы для беседы – искусство, культура, спорт, заслуги и достоинства общих знакомых.

Нежелательные темы для беседы – политика, религия, болезни. Крайне неприлично говорить об отсутствующих знакомых плохо, обсуждать за спиной их недостатки, высказывать отрицательное мнение о них, даже если оно и справедливо.

Не принято:

- расспрашивать хозяев о том, о чем им не хотелось бы рассказывать, или говорить с ними на темы, неприятные для них;
- предлагать деньги для возмещения случайно нанесенного материального урона (взамен необходимо приобрести такой же или лучше предмет, такую же или более дорогую вещь и по возможности скорее передать хозяевам);
- подшучивать над приглашенными гостями, своими родственниками или друзьями, хвастаться заслугами и положением или заслугами родственников или друзей;
- молчать или слишком много говорить за столом, уходить сразу после принятия пищи.

## **Знакомство и приветствие**

### **Приветствие**

Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует:

- мужчина - женщину;
- младший - старшего;
- проходящий - стоящего;
- опаздывающий - ожидающего;
- входящий - находящихся в помещении.

Эти нормы, конечно, сохраняются и в деловом этикете, однако деловая сфера вносит свои поправки: здесь пол и возраст как критерии того, кто кого должен приветствовать первым, отступают на второй план, а на первый план выступает должность.

*Лицам равного ранга, возраста, положения можно порекомендовать следовать совету, высказанному графом А.А. Игнатьевым: «Из двух офицеров, имеющих одинаковое звание, первым здоровается тот, кто более вежлив и воспитан».*

При приветствии лучше всего пользоваться традиционными фразами:

- «Здравствуйте»;
- «Доброе утро» (принято говорить до 12.00);
- «Добрый день» (до 18.00);
- «Добрый вечер» (после 18.00).

Три последние фразы не рекомендуется использовать для приветствия вышестоящих лиц. Тем не менее, адресовать их нижестоящим вполне позволительно.

Если обстоятельства таковы, что приветствие голосом нецелесообразно (слишком большое расстояние или между здоровающимися есть стоящие или проходящие по коридору другие сотрудники), имеет смысл лишь обменяться кивками головы.

В общении людей большое значение имеют приветствия как внешние знаки уважения. Здраваться при встречах принято не только со знакомыми, но и с незнакомыми людьми, если к ним нужно обратиться с каким-либо вопросом или просьбой. При этом рукопожатиями не обмениваются.

### **Приветствия на приемах**

На официальных приемах в первую очередь приветствуют хозяйку и хозяина, после них дам, сначала более пожилых, затем - молодых; после этого - более пожилых и старших по положению мужчин, а затем остальных гостей.

Большое значение при приветствиях имеет манера держаться. На человека, с которым здороваешься, следует смотреть прямо, с улыбкой. Неблагоприятное впечатление производит человек, который, протягивая правую руку для приветствия, левую руку держит в кармане, смотрит в сторону, вниз или продолжает разговаривать с другим человеком. Такая невежливость не располагает к продолжению знакомства.

Женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице, делают это только в помещении. В России принято целовать руку лишь

замужней женщине. Вне этикета целовать руку девушке. На официальных деловых приемах целовать руку даме не принято.

## **Знакомство**

Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий.

### **Знакомство без посредника**

С вручением визитной карточки.

Называется организация, цели, фамилия: «Простите, я бы хотел познакомиться! Фирма "АСВ". Мы хотели бы пригласить Вас на нашу выставку, для того чтобы установить контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Иван Петров. Я директор фирмы».

Без визитной карточки.

Называется организация, цели, фамилия, имя, отчество, контактный телефон: «Фирма «ВСА», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с Вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в вашем регионе. Я менеджер по продажам Петров Максим Викторович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки».

### **Знакомство при помощи посредника - представление**

Преимущества знакомства при помощи посредника: посредник может не только представить, но и дать рекомендации представляемому лицу с учетом целей установления контакта.

Для того чтобы иметь право кого-либо представить кому-либо, представляющий обязан быть знакомым с обеими сторонами.

Согласно деловому этикету, представляя кого-либо, необходимо:

- назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает;
- назвать того, кому представляется.

Первым представляют «низшего» «высшему». С точки зрения русского этикета, низшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник. Низшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций.

Таким образом, лицу, выступающему в качестве посредника при знакомстве, следует представлять:

- мужчину - женщине;
- младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- одного сотрудника - группе сотрудников.

Младших по возрасту или служебному положению мужчин и женщин представляют более старшим.

Если кто-то знакомит двух людей, он должен сам назвать представляемых.

Если знакомят людей одного возраста и пола - представить менее знакомого человека более знакомому. Нельзя подвести их друг к другу и сказать: «Познакомьтесь», обязывая их самим назвать себя.

## ПРИМЕР

### Примеры знакомств

Если знакомить	Что сказать	Примечания
Женщину с мужчиной	«Нина Ивановна, разрешите представить Вам Филиппа Константиновича» или «Разрешите Вас познакомить: это Филипп Константинович».	В трудно произносимых и сложных именах можно обойтись без этого, употребив международную форму "мадам".
С официальными лицами, имеющими государственный статус или	«Господин президент», «Господин премьер-министр», «Господин генерал» (не	Обращаясь к официальному лицу, обычно его немного повышают в должности.



воинское, дипломатическое, религиозное звание	называя полного чина, скажем, генерал-майор, генерал-лейтенант и т.д.) «Товарищ (господин) генерал, разрешите представить Вам полковника Кузнецова».	Так, подполковника именуют «Господин полковник», посланника – «Господин посол», заместителя министра – «Господин министр».
С ученым, доктором	«Доктор Уоррон», «Профессор Капица».	

После представления человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет: «Очень приятно», «Рад с Вами познакомиться» или иную подобную форму приветствия. Тот, кого представляют, говорить этого в момент представления не должен. Новые знакомые, как правило, обмениваются несколькими словами, вступают в непродолжительную беседу. Инициатором такой беседы является человек, старший по рангу и положению, или женщина.

## Рукопожатие

Одной из принятых форм приветствия является рукопожатие. Этикет описывает несколько рекомендаций при рукопожатии.

- При знакомстве первым руку подает тот, кому представляется новый знакомый.
- Подавать руку следует в последний момент, идти с протянутой рукой или обмениваться рукопожатием через стол не принято.
- Если женщина или старший по положению, возрасту не предлагает руки, следует слегка поклониться.
- Женщина может не протягивать мужчине руку, но если он сделал это первым, она обязана ответить тем же.
- Протягивать вместо руки несколько пальцев или кончики пальцев нетактично. Как правило, следует протягивать для рукопожатия правую руку. Если она по какой-то причине занята или повреждена (в повязке), можно протянуть левую руку, но предварительно извинившись.

- Приветствие может сопровождаться рукопожатием, однако при ежедневном общении пожимать руки друг другу не принято, обычно это делается, если сотрудники не виделись какое-то время (например, после возвращения из отпуска).
- При рукопожатии мужчина снимает перчатку, женщина - нет, поскольку перчатки (шелковые, матерчатые, лайковые) являются частью дамского туалета. Исключением может быть встреча с женщиной много старше себя. Однако варежки и теплую кожаную перчатку рекомендуется снимать и женщине. Мужчины, здороваясь между собой, остаются в перчатках. Но если один из них снял, другой должен последовать его примеру.
- Первым руку протягивает: женщина - мужчине; старший по возрасту - младшему.
- Рукопожатие не должно быть ни слишком сильным, ни слишком слабым. Правильное рукопожатие короткое, свободное и уверенное.
- Нельзя трясти или встряхивать чужую руку, сжимать ее двумя своими руками.

Эти общепринятые правила этикета уступают в сфере деловых отношений первенство другим, где главный критерий – должностной статус, т. е. руку первым протягивает старший по должности.

Отступления есть и здесь: президент компании (мужчина) на деловом совещании должен первым протянуть руку рядовому сотруднику рекламного отдела (женщине), однако он, будучи светским человеком, может не воспользоваться своим правом старшего по должности и помедлить с протягиванием своей руки, давая возможность женщине первой сделать это, и лишь тогда пожать ей руку.

## **Обращение**

### **Обращение по имени**

Как правило, человеку приятно слышать свое имя, поэтому следует чаще употреблять его, обращаясь к собеседнику. Но не каждого человека можно называть просто по имени.

Не обращаются по имени:

- к человеку, который старше вас по возрасту;
- к высокопоставленному чиновнику;
- к своему начальнику, если это не служебная традиция.

## Использование титулов

Титулы практически не используются в личном общении и применяются в основном во время мероприятий протокольного характера.

## «Вы» и «ты»

На «Вы» следует обращаться к старшим, а также малознакомым людям. Есть несколько особых правил:

- руководящие работники в присутствии сотрудников должны обращаться друг к другу на «Вы». Обращаться на «ты» к подчиненному тоже не следует, а уж если он к тому же старше своего начальника, - просто недопустимо.
- подчеркнутое употребление обращения «Вы» в неофициальной обстановке, когда окружающие стремятся завязать теплые, дружеские отношения, выглядит невежливо.

## ИНТЕРЕСНО

Каждое знакомство или встреча неизбежно завершаются прощанием.

Вот как рекомендует покидать помещение Эмилия Поуст, основательница Института этикета Эмилии Поуст в США.

Если вы собираетесь уходить, нужно дождаться паузы в разговоре и, встав, сказать собеседникам:

*«До свидания. Надеюсь, мы еще встретимся».*

*«Рад был увидеться с Вами».*

Любезные собеседники отвечают, что они также были рады встрече:

*«Я также надеюсь» или просто «Благодарю».*

Этикет прощания гласит:

- покидая людей незнакомых, даже если вы были им представлены, достаточно просто кивнуть, улыбнуться и уйти;
- не нужно стараться, чтобы каждый из присутствующих заметил, что кто-то прощается;
- уходя с приема раньше времени, сделать это следует незаметно, не привлекая внимания остальных гостей. Прощаться необходимо только с хозяйкой. Дело в том, что уход может подтолкнуть и других гостей уйти раньше времени.