

Деловой этикет в эффективных коммуникациях – 3

Деловой этикет в практике переговоров

Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами этических норм и принципов.

Точность

Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах. В России, преимущественно в мегаполисах, часто не являются критичными опоздания на 5-10 минут.

Честность

Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

Корректность и такт

Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т. д.

Умение выслушать

Слушать необходимо внимательно и сосредоточенно, не перебивая говорящего. Очень важно не отвлекаться и на посторонние дела, телефонные звонки и т. п.

Конкретность

Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Десять правил подготовки к переговорам

1. Тщательно готовьтесь. Вы должны понять не только сущность сделки, но и активно изучить страну, культуру, идеологию, компанию партнеров, составить представление об участниках переговоров.

2. Знайте вашу пороговую черту.
3. Не предъявляйте ультиматумов вашему партнеру в отношении длительности переговоров.
4. Необходимо владеть ситуацией и контролировать ее.
5. Проявляйте уважение к культуре, идеологии, традициям, вере, стране вашего партнера.
6. Будьте гибкими.
7. Формируйте неформальные отношения с партнерами.
8. Исследуйте ваших партнеров.
9. Акцентируйте внимание партнеров на положительных моментах переговоров.
10. Сохраняйте хладнокровие в ходе переговоров.

Правила дарения и приема подарков

В деловой практике часто приходится дарить и принимать сувениры и подарки. Это улучшает деловые связи, демонстрирует благожелательное отношение, свидетельствует о хороших взаимоотношениях коллег по работе.

Как дарить подарок

- Не делать анонимных подарков, так как они заставляют получателя долго теряться в догадках.
- Предпочтительно вручать подарок лично.
- При вручении подарка произносятся соответствующие фразы поздравительного содержания. В знак уважения и особого внимания подарок обычно вручается двумя руками, с легким поклоном (исключение составляют мелкие предметы, например, коробка с авторучкой).

- Обычно подарки и сувениры преподносятся при расставании, в конце встречи, после завершения переговоров. Считается, что первыми подарки вручают хозяева, а затем гости.

Как принимать подарки

- Посмотреть подарок в присутствии дарившего, развернуть и снять упаковку (в Европе принято развернуть врученный подарок и посмотреть его, в Азии это делать не принято).
- Выразить благодарность дарившему так, чтобы не обидеть остальных гостей, явившихся с более скромными подарками.
- Снова положить подарок в коробку и убрать ее.
- Если подарили конфеты или торт, то следует угостить присутствующих.

Отказаться от подарка можно в следующих случаях:

- когда то, что дарят, неприлично;
- когда подарок настолько ценен, что появляется чувство неловкости.

Отказываться надо решительно, но тактично, сохраняя полное спокойствие.

Деловая переписка

Деловая переписка – важная часть во взаимодействии с коллегами, партнерами и клиентами.

Здесь также необходимо придерживаться определенных норм.

- Каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально – у адресата не должно возникать ощущения, что он стал участником массовой рассылки. Для этого необходимо использовать обращение по имени, индивидуальные детали в содержании письма, в конце письма обязательно ставить подпись отправителя.

- Язык письма должен быть четким, понятным и грамотным, а само письмо – не длинным.
- Впечатление, производимое письмом на адресата, зависит не только от содержания, но и от таких деталей, как конверт, бланк фирмы, наличие логотипа и личной подписи отправителя.

ПРИМЕЧАНИЕ

В настоящее время переписка на бумажных носителях уступает место переписке по электронной почте. Правила, касаемые этого вида взаимодействия, рассмотрим в отдельном разделе.

Виды деловых писем	1. Информационные, деловые предложения
	2. Благодарности
	3. Поздравления
	4. Извинения
	5. Соболезнования
	6. Запросы и требования

РЕШЕНИЕ

Типичное построение информационного письма (делового предложения)

Письмо должно строиться по схеме: внимание — интерес — просьба — действие.

Пример:

Внимание: *«Уважаемый (ая)! Я хочу сообщить Вам нечто интересное (важное)»*

Интерес: *«Мы (я) предлагаем Вам то, что может помочь Вам / сделать для Вас...»*

Просьба: *«Нам требуется участие людей, готовых вложить ресурсы в дело...»*

Действие: *«Мы призываем Вас присоединиться к...»*

Деловой этикет и электронные коммуникации

Современные технологии облегчили деловые коммуникации, сделав их простыми и быстрыми. Однако в этом есть и отрицательные стороны: отсутствие некоторых составляющих коммуникационного процесса – таких как невербальная (мимика и жесты) и визуальная составляющие – создает предпосылки для недопонимания. Свести к минимуму эти недостатки позволяет соблюдение правил электронной и телефонной коммуникации.

Телефонный этикет

Особенности телефонной коммуникации

При телефонном разговоре нет визуального контакта с собеседником, улавливать нюансы можно только по тону, тембру голоса, темпу речи, интонации.

От длительного телефонного разговора его участник устает больше, чем от беседы такой же продолжительности при личном визуальном общении.

Настроение отражается на тоне разговора. Поэтому не стоит вести беседу, находясь в плохом настроении. Это может привести к взаимному непониманию, неприязни и, может быть, к конфликтам в деловой сфере.

СЛЕДУЕТ

- ✓ ГОВОРИТЬ ПРЯМО В ТРУБКУ;
- ✓ БОЛЕЕ ЧЁТКО ПРОИЗНОСИТЬ СЛОВА, ЧЕМ ПРИ ВИЗУАЛЬНОМ КОНТАКТЕ;
- ✓ ЧИСЛА, ФАМИЛИИ, НАЗВАНИЯ ГОРОДОВ И Т.П. СЛЕДУЕТ ПРОИЗНОСИТЬ МЕДЛЕННО, ЧЁТКО, ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ - ДАЖЕ ПО СЛОГАМ ИЛИ ПО БУКВАМ.

НЕ СЛЕДУЕТ

- ✓ ГОВОРИТЬ СЛИШКОМ БЫСТРО ИЛИ МЕДЛЕННО;
- ✓ ЗЛОУПОТРЕБЛЯТЬ СЛИШКОМ ВЫСОКИМИ ИЛИ СЛИШКОМ НИЗКИМИ ЧАСТОТАМИ ЗВУКА.

Правила телефонного этикета

Перед разговором

- Звонок по телефону должен также подчиняться требованиям краткости.
- К разговору надо предварительно подготовиться, чтобы телефонный звонок был результативным.
- Не следует устанавливать на звонок мобильного телефона слишком громкую, раздражающую окружающих или неприличную мелодию.
- На собрании, деловой встрече имеет смысл выключить телефон или, по крайней мере, отключить звонок.

Начало разговора

- Телефонную трубку рекомендуется снимать после 1—3 звонков.
- Первым всегда представляется тот, кто звонит. Сделать это необходимо четко.
- Следует поинтересоваться, удобно ли собеседнику говорить, есть ли время для разговора.
- Нельзя в ответ на звонок говорить «Пожалуйста, перезвоните» без объяснения причин такой просьбы.

Во время разговора

- Если сигнал сотового телефона застал вас во время беседы, обеда с деловым партнером или переговоров, надо обязательно извиниться, а сам разговор свести к минимуму. То же относится и к ситуации, когда вам надо сделать срочный звонок. По возможности лучше при этом отойти в сторону.
- Каждый партнер по разговору должен «держаться» тот темп речи, который удобен или допустим для собеседника. Для этого целесообразно в тактичной форме осведомиться, правильно ли понимает и успевает ли воспринимать речь участник телефонного диалога.

- Если звонок пропущен, но известно, кто именно звонил, хорошим жестом будет перезвонить и поинтересоваться, с какой целью звонил абонент. Сделать это желательно, как только появится возможность.
- Когда разговор по каким-либо причинам прерван, звонивший должен первым возобновить оборванный разговор.
- В случае если сотруднику, разговаривающему по телефону, необходимо взять трубку другого звонящего телефона, он должен принести извинения тому, с кем разговаривает в настоящий момент, взять трубку второго телефона и, извинившись, спросить, может ли звонящий подождать окончания разговора по первому телефону. Получив согласие на ожидание, надо вернуться к первому телефону, завершить разговор, а затем снова перейти ко второму телефону, чтобы продолжить разговор.
- В случае если второй человек на ожидание не согласен, а другому сотруднику перепоручить разговор нет возможности, надо попросить его позвонить позже, причем обязательно указать удобное время.
- Следует чаще употреблять сослагательное наклонение глагола (в отрицательной форме), так как это смягчает общий тон разговора: «Не могу ли я быть чем-либо Вам полезен?»; «Не могли бы мы остановиться на этом варианте решения?»; «Не могли бы Вы перезвонить завтра, лучше в первой половине дня?» и т. п.
- В случае плохой слышимости можно пользоваться фразами: «Хорошо ли Вы меня слышите?»; «Извините, но я Вас плохо слышу»; «Не могли бы Вы повторить? Плохо слышно» и т. п.

Завершение разговора

Завершать разговор по телефону принято тому, кто звонил.

Если разговор затягивается, имеет смысл спросить (и, может быть, не один раз): «Есть ли у Вас время продолжать разговор?».

Если у сотрудника нет времени продолжать слишком затянувшийся разговор, а намек на это не имел результат, следует сказать: «Извините, я не имею, к сожалению, возможности продолжить разговор, поскольку он оказался слишком длительным. Не могли бы мы с Вами договориться, когда мы сможем еще раз вернуться к этому вопросу?».

Надо уметь правильно завершить телефонный разговор, а это несколько более затруднительно, чем при визуальном общении. Можно воспользоваться фразами:

«Мы как будто с Вами обсудили все вопросы?»;

«Полагаю, что у нас был успешный (интересный, результативный и т.п.) разговор, не так ли?»;

«Итак, думаю, что можно подвести итоги?».

Электронная почта (e-mail) и иные способы связи через интернет

Основные правила ведения переписки

- Соблюдать единый для компании стиль оформления переписки.
- Проявлять уважение к респонденту.
- Быть кратким, излагать мысли по сути.
- Соблюдать субординацию.
- Направлять запросы специалистам, компетентным в решении подобных вопросов.
- Рассчитывать время, необходимое для решения вопроса, с уважением относиться к времени коллег и партнеров.

Как правило, в каждой компании есть свой образец оформления делового письма (если его нет, стоит его разработать).

Структура делового электронного письма, как правило, имеет такой же вид, как и обычное письмо, только в конце добавляется логотип компании.

Основные правила деловой электронной переписки

- Поле «Тема» должно быть заполнено обязательно таким образом, чтобы получателю было ясно, о чем пойдет речь в письме.
- В самом письме необходимо писать лишь основную информацию, большие объемы информации отправляются приложенными файлами (при этом в конце письма обязательно расшифровывается, какие файлы приложены).
- В электронном письме, так же, как и в обычном, следует соблюдать строгий стиль изложения, в нем не должны присутствовать смайлы, сленговые выражения. Письмо должно быть оформлено в соответствии с нормами русского (иного) языка.
- Подпись электронного письма должна содержать фамилию, имя отправителя, его контактные данные (телефон, электронная почта, сайт компании, другие контакты).
- Пересылая по электронной почте вложения большого объема, важно предупреждать об этом адресата.
- При длительной переписке следует сохранять в письме историю предыдущих сообщений, чтобы каждый из адресатов мог быстро сориентироваться в логике беседы.
- Сетевой этикет не рекомендует отправлять письма с принудительным запросом о доставке – это считается знаком недоверия к собеседнику. При сомнениях в получении адресатом письма этичнее уточнить это по телефону. Довольно часто для подтверждения используется следующая формулировка: после текста основного письма перед вашей электронной подписью пишется фраза: «Получение письма просим подтвердить ответным письмом или по указанным ниже телефонам».
- Электронные письма, требующие ответа, должны быть обработаны в течение двух рабочих дней. Если это невозможно, необходимо отправить краткое сообщение о том, что письмо получено, и ответ готовится.