**Деловой этикет офис-менеджера.**

**Задачи бизнес-этикета:**

1. Каждый сотрудник – «живая витрина» фирмы, компании, предприятия.

2. Ваша культура и хорошая одежда – скрытый комплимент окружающим.

Основные принципы бизнес-этикета:

1. Разумного эгоизма; говорит о том, что каждый член коллектива должен вести себя так по отношению к окружающим, как хотели бы чтобы он вел себя по отношению к вам.

2. Принцип позитивности; улыбка

3. Принцип предсказуемости поведения в различных бизнес-ситуациях.

4. На работе нет различия по полу, есть только статусные различия.

5. Принцип уместности: определенные правила, в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми.

**Общение.**

1 Грани общения

Общение – очень многообразный процесс. Он реализуется в разнообразных формах (межличностное общение, социальный диалог, деловое и профессиональное общение) и изучается философией, психологией, социальной педагогикой, языкознанием.

Общение – это, прежде всего взаимодействие, взаимоотношение. Сторонами такого взаимоотношения, прежде всего, являются люди, субъекты общения. В основе общения лежит, прежде всего, их отношение друг к другу.

Общение – это, процесс взаимодействия между людьми. Будучи многогранным, он включает в себя:
-формирование и развитие личности;
-развитие общества и общественных отношений;
-социально-психологическую адаптацию людей;
-обмен информации, эмоциями, деятельностью.

Общение связанно с взаимодействием типа: ''Я-Я'', ''Я-Мы'', ''Мы-Мы''.

Первый тип общения индивидуально-личный, второй тип индивидуально- коллективный, третий тип коллективно-общественный. Каждому типу присуще свои цели и задачи, свои особенные черты, своя лексика, своя глубина и много мерность.

2 Речь.

Для большинства разговор с приятелями - это нормальное и приятное время препровождение. Аналогичный разговор на ту же тему перед лицом аудитории кажется уже чем то неестественным и вызывающим внутреннее беспокойство.
Почему? Дело в том, что меняется ваша роль. В повседневной жизни, принимая участие в разговоре, Вы редко испытываете давление со стороны окружающих и обстановки, в которой протекает общение. Ибо вы знаете, что в любую секунду, едва оказавшись в затруднительном положении, вы можете отказаться от продолжения общения и снять с себя какую-либо ответственность. Совсем иначе обстоит дело, если вы предстаете перед аудиторией, независимо от ее размеров и степени дружелюбности в отношении к вам. Стоя перед слушателем, оратор знает, что ему предстоит до конца произнести свою речь. Он сознает, что на него одного (и только на него) целиком возложена ответственность за встречу. От понимания этого факта невольно охватывает страх. Как же преодолеть его?

1. Начинайте разговор с сильным и упорным стремлением достичь цели, подумайте о том, что это может дать вам в финансовом и социальном отношениях.

2. Готовьте разговор и самого себя к нему.

Вы не можете ожидать, что ваша речь будет иметь успех, если вы к этому не приложите усилий. В большинстве своем неудачи ожидали тех, кто не утруждал себя подготовкой и рискнул, тем не менее, предстать перед публикой.
Хорошо подготовленный разговор - это на 9/10 положительного результата.
Подлинная подготовка состоит в том, чтобы извлечь что-то из себя, подобрать и скомпоновать собственные мысли, выработать и оформить собственные убеждения.

Оратор должен обстоятельно осветить вопрос, которого он касается, и больше к нему не возвращаться. Все факты, освещающие тему со всех сторон, должны быть собраны, систематизированы, изучены, переварены.

Избегайте специальных терминов, не связанных с вашей профессией.
Излагайте свои мысли настолько простым языком, чтобы они были понятны любому ребенку. Будьте уверены в том, что предмет, о котором вы собираетесь говорить, так же ясен для вас, как солнечный свет в полдень. Варьируйте предложения, но повторяйте мысль, не давая слушателю заметить это. Не пытайтесь затронуть слишком много вопросов. В небольшом выступлении невозможно должным образом рассмотреть больше, чем один или два раздела большой темы. Запомните: речь ваша должна быть не монотонной, четкой. Не употребляйте слова-паразиты («в общем», «это самое», «как говорится» и т.п.), не злоупотребляйте иностранными слоями-терминами. Очень важно говорить с людьми на привычном для них языке.

3 Этика служебных отношений

Дерево узнается по плодам, человек - по делам (говориться в народной пословице).

Известно, что в число людей, с которыми мы связаны судьбой, входят наши товарищи по службе, сотрудники, коллеги по совместной работе.
Коллектив, где мы решили трудиться – наш второй дом, семья и школа.
Коллектив объединяет людей – сослуживцев разного возраста, пола, уровня образования и культуры, интелегентности. Порядочность начинается с того, что человек держит данное им слово, честно, профессионально, грамотно выполняет свои обязанности, служебный долг перед другими людьми.

При этом очень важно не забывать, что у каждого сослуживца свой характер, привычки, убеждения вкусы и потребности. Практически все человеческие качества, как хорошие, так и плохие укладываются в понятие порядочности и непорядочности. Коллега по работе в первую очередь должен быть порядочным человеком

Честный, скромный и внимательный работник учреждения, в первую очередь уважает тех, кто рядом и помогает менее опытным выполнять нелегкие служебные обязанности. Он не позволит себе мешать другим пустыми разговорами, опозданиями на работу, погуливать, пьянствовать, курить в служебном помещении, перекладывать свою ответственность на других, но и другим не позволит лодырничать.

Интелегентный, порядочный человек никогда не допустит, не позволит себе распускать сплетни о сослуживцах, не будет потакать конфликтам в коллективе, он готов заменить заболевшего товарища, заступиться за коллегу, с которым обошлись несправедливо. Не будет рабски увиваться около начальника, «тыкать» старшим, умышленно надменно поглядывать на нижестоящих или равных себе. Справедливый работник учреждения тактично может указать коллеге по службе на его ошибки, а если и критикует его, то делает это благожелательно и объективно, не преувеличивая, не раздувая допущенные им погрешности и ошибки.

И в самом деле, ведь чужие ошибки всегда на глазах. И хорошо, что мы критикуем их. Но было бы еще лучше, если бы мы с такой же нетерпимостью относились и к собственной неосторожности, небрежности, что бы каждый умел дорожить своей профессиональной честью. Что бы каждый помнил, что он работает не сам по себе, а для людей. И по его работе судят не только про него, но и про весь коллектив учреждения, предприятия и т.п. Вот почему уместно в таких случаях вспомнить совет Л.Н. Толстого: «Если вы что-нибудь делаете, то делайте это хорошо. Если вы или не можете, или не хотите делать хорошо, лучше совсем не делайте».

Лучшую часть свей жизни мы проводим на работе, на службе. Хорошо и приятно трудиться в коллективе, где среди сослуживцев, товарищей по работе царит взаимоуважение и это гарантия хорошего настроения.

Вот почему очень важно, что бы товарищи по работе были сдержанными, предупредительными и деликатными в спорах, конфликтных ситуациях, которые возникают на работе. Возникают эти ситуации потому, что по доброте своей мы часто прощаем людей грубых, бестактных наивно думая, что их нежелание сдерживать себя происходит от их пылкой натуры, расстроенной нервной системы. На самом же деле натура здесь не причем, такой сослуживец просто плохо воспитан или не воспитан совсем, эгоистичен, а то и сознательно не хочет контролировать свои эмоции.

К большому сожалению, не перевелись еще «мастера» портить настроение.
Еще встречаются среди сослуживцев люди злые, эгоистичные, завистливые и недоброжелательные. А зачастую этой злостью они маскируют некомпетентность в работе, что, как правило, отравляет психологический климат в коллективе.

В отношения между сотрудниками наблюдается немало такого, что вызывает обеспокоенность. Не всегда держат данное слово, забывают обязанности, не справляются с заданиями, опаздывают на работу. Сотрудники, уважающие свою работу, уважают и чужую.

В каждой профессии рано или поздно наступает период, когда сотрудник должен приложить все усилия для своего самоутверждения, как мастера своего дела. Этот этап преодолевает лишь тот, у кого есть воля, заинтересованность в достижении цели. Остальные остаются дилетантами, способными лишь изредка проявить свои способности.

Взаимное уважение между товарищами по службе – залог нормальной работы любого учреждения. Вот почему говорят, что простейший способ понять мотивы поведения человека – это поставить себя на его место.

В учреждениях с вами работают разные люди: воспитанные и невоспитанные, тактичные и бестактные, скромные и грубые, стыдливые и властные, как говорят с характером. Одни могут обратиться за советом и помощью и попросят вас об этом. Другие наоборот, смотрят на вас как на подчиненного, и тоном, не допускающим возражения, требует немедленного решения своего вопроса. И не все, естественно, вызывают у нас симпатию. Но, мы на работе и должны быть со всеми одинаково вежливыми, тактичными, заботится о хорошей репутации своего учреждения.

Особенно товарищи по работе должны бать корректными в часы приема посетителей. К сожалению, еще не перевелись сотрудники, которые делают вид что слушают посетителя, а сами в тот момент лихорадочно обдумывают кому из товарищей по службе его спихнуть или направить в другое учреждение.

Этикет служебных взаимоотношений обязывает сотрудника быть одинаково уважительным ко всем посетителям, готовым принять участие в их делах и просьбах. Абсолютно недопустимо проявлять к одному подчеркнутую любезность, а с другим вести себя гордо и высокомерно.

Культурный сотрудник доброжелательно уладит дело посетителя, любезно пояснит, что и как необходимо сделать, растолкует действующее законодательство по его вопросу, поможет оформить необходимые документы независимо от того, знакомый перед ним или нет.

Деловой этикет предъявляет такие же серьезные требования и к культуре поведения посетителей. Тот, кто пришел в учреждение, обычно ведет себя как гость в доме малознакомого хозяина: без разрешения сотрудников не заходи в кабинет, не стучит дверьми, вежливо здоровается с теми к кому обращается, терпеливо ждет, если они заняты неотложным делом, не устраивает сцен в случае отказа.

Любезность товарищей по службе выражается в том, что, назначив время кому-нибудь прийти, обещал что-нибудь сделать – сдержи слово. Это элементарные принципы служебного этикета обязательные для всех.

Женщины и девушки на работе всегда заслуживают особого уважения со стороны мужчин – сотрудников. Само собой разумеется, что уважение должно быть взаимным. У женщин сотрудников на работе такие же обязанности, как и у мужчин. Но девушка, женщина на работе продолжает оставаться существом легкоранимым. Культурный мужчина – сослуживец придержит перед нею дверь, пропустит вперед, встанет с места, если она вошла и стоит перед ним и обязательно поможет, если она нуждается в его помощи. Однако, все формы этикета не должны мешать основному – работе.

Во взаимоотношениях между товарищами по службе неплохо было бы каждому помнить: говори, что знаешь, делай, что умеешь.

Правила служебного этикета гласят что:

Лучше не касаться проблем личного характера, не рассказывать о себе, решая деловые вопросы;

Дискуссия – это искусство. Нужно отстаивать свою позицию, используя только объективные факты. Повышенный ироничный тон не является аргументом.
В любой дискуссии необходимо избегать обобщений;

Иногда возникает вопрос, как реагировать на невежливость или бестактность товарища по службе. Ничто так не действует, как пауза в разговоре, наступающая после бестактного высказывания.

Слушать собеседника – это не значит просто молчать. Не допустимо смотреть на того, кто говорит, «пустыми» глазами, в которых отражаются собственные проблемы. Когда кто-то говорит не допустимо рыться в сумке, обшаривать собственные карманы, смотреть на часы... Участвуя в разговоре, нужно заинтересованно смотреть на собеседника и время от времени вставлять слова или фразы как свидетельство того, сто вы понимаете, о чем идет речь.
Если информацию, о которой идет речь вы уже слышали, то лучше сказать собеседнику об этом сразу, а не перебивать его на полуслове. Благодарный слушатель редко перебивает собеседника, даже если слушал это уже несколько раз..

**Имидж.**

1 Утверждение индивидуальности

И в силу того, что все мы являем собой смесь этих двух конфликтующих потребностей, данные особенности общего имиджа могут указывать и на желание утвердить и отстаивать индивидуальность за счет:

• внешности - одеждой вызывающего характера и необычной стрижкой вы обособляетесь от других. особенно если по работе приходится заниматься каким-нибудь традиционным бизнесом;

• осанки и языка тела — во время прогулки вы можете "отгородиться" от прочих пешеходов, подражая манерам Мэрилин Монро. В ситуации, когда вы находитесь в разладе с окружающими, языком тела (мимикой, жестами, позой) можно недвусмысленно дать понять, что вы думаете иначе, чем остальная группа;

• голоса и речи — чтобы отстоять свою индивидуальность в какой-то группе, можно намеренно выделить свой акцент; кое-кто стремится дать другим почувствовать свое присутствие в общественных местах вроде библиотек или ресторанов, разговаривая громче окружающих;

• языка — чтобы установить свое превосходство над окружающими, вводятся в речь сложные языковые конструкции;

• аксессуаров - бриллиантовые подвески, вручную расписанные шарфы, антикварные карманные часы и прочие безделушки отражают успехи и демонстрируют уровень общественного и финансового положения.

• окружения — индивидуальность иногда выражают с помощью интересных произведений искусства, необычной мебели и т.д.

Из сказанного выше можно заключить, что успех затеи с обозначением принадлежности к какой-то определенной группе или, напротив, с демонстрацией индивидуальности зависит от конкретной ситуации и от того, кто эту группу составляет. К примеру, наличие у вас на руке часов Rolex
(известных у представителей .некоторых профессий под названием "бэджи") может означать, что вы разделяете убеждения - группы крупно зарабатывающих торговцев, и вполне возможно, что и другие члены этой группы щеголяют в таких же "бэджах". Но те же часы на собрании Общества друзей Земли несомненно выделят вас из общей массы и заставят кое-кого недоуменно поднять бровь и даже спровоцировать обсуждение ваших приоритетов.

К этим двум основным потребностям примыкают и другие фундаментальные потребности. Сила стремления снискать одобрение и признание со стороны других людей, желание приноровиться и адаптироваться к их нуждам связана с потребностью в принадлежности и отождествлении. Если в какой-то конкретной ситуации вы более всего озабочены стремлением отстоять свою индивидуальность, тогда на первый план могут выйти такие задачи, как выделение себя, акцентирование своих успехов и демонстрация того, что у вас есть собственные аргументированные мнения. Но эти потребности нельзя разложить по полочкам. Ведь может случиться итак, что вам захочется завоевать признание других людей и завязать с ними отношения, подчеркнув свои достижения и проявив тем самым индивидуальность. Все наши поступки и действия, в том числе и совершаемые при презентации своего имиджа, по большей части определяются тонким балансированием этих двух потребностей
Мужчина или женщина, постоянно со всеми соглашающиеся, внимательно слушающие и редко отваживающиеся на высказывание собственного мнения, являют имидж человека, действия которого мотивируются сильной потребностью в принадлежности (я говорю "являют имидж", поскольку неизвестно, что в действительности у этих людей на уме), в то время как "говорун", непрерывно подвергающий сомнению слова окружающих и берущий верх в разговоре своими
"неоспоримыми" высказываниями, не смущаясь возможностью обидеть этим других, подает совершенно иной имидж человека — человека, сильно стимулируемого желанием продемонстрировать свою индивидуальность.

2 «Телесный» имидж

Между сознанием и телом существует тесная взаимосвязь и взаимозависимость. В былые времена их рассматривали как две отдельные сущности; другое дело сейчас для снятия стрессов, депрессии и состояния тревоги нам назначат физиотерапевтические средства, а страдающим от СПИДа, рака или ожирения могут предложить консультационную помощь и разные формы терапии. Немаловажным фактором, заметно влияющим на самооценку, является обладание хорошим телесным имиджем. Администраторы временами доводят себя до физического коллапса, ежедневно в течение нескольких часов подряд перегружая мозг служебными проблемами. В обоих случаях происходит разрыв связи между мозгом и телом; атлеты видят в теле лишь машину, а не часть своего цельного "я", администраторы же, сосредоточенные на мозге, совершенно забывают о теле. Хороший телесный имидж в значительной мере помогает установить сбалансированное единение между мозгом и телом.
Телесный имидж может быть и невзрачным, даже при идеальных с точки зрения требований моды современного общества формах фигуры. Даже те, кого многие из нас сочли бы близкими к физическому "совершенству", скажем атлета и танцоры, могут иметь проблемы с телесным имиджем. Когда тело становится средством зарабатывания на жизнь, средством утверждения своего превосходства над другими людьми или еще чем-либо подобным, требующим сурового контроля, тогда равновесие мозг-тело может нарушиться. Мозг может стать одержим навязчивой идеей попытаться довести тело до предела его физических возможностей, придать ему идеальные пропорции и непрерывно изнурять строгой диетой и сверхсуровыми режимами. У некоторых "разлад" между мозгом и телом приводит к расстройству пищеварения, отказу в чувствах мозгу и к выражению их посредством тела. Приобретенные за счет навязчивых идей физические навыки могут стать внешним проявлением внутренних несоответствий. Общество налагает на нас бремя необходимости приспосабливать свой телесный имидж к определенным действующим стандартам. Телесный имидж может отражать восприятие собственной значимости и своего положения на фоне других людей. Считая кого-то не заслуживающим внимания мы говорим, что он -"никто" Мы подходим к оценке тела со стереотипными мерками: крупные люди могущественны, пугающи, значительны могут принять на себя большую ответственность, а у женщин вдобавок может быть сильно развит материнский инстинкт. Люди невысокого роста могут компенсировать недостаток фигуры за счет сильного самомнения
("синдром Наполеона") или, напротив, используют свою "малость", чтобы избежать ответственности, оставляя роль покровителей людям более крупным.
Рост имеет отношение и к таким понятиям, как контроль и власть; настойчивое увлечение диетами дает смущающимся и не наделенным властью людям возможность строго контролировать хоть что-то, пусть даже и габариты своего тела, тогда как беспорядочное питание может доставлять удовольствие тем, кто чрезмерно занят проблемами управления в других областях своей жизнедеятельности. Если вы стесняетесь своего тела или слишком критичны к нему, такое отношение отразится на имидже в целом. Ведь ваше тело в конечном итоге видят все. И под пристальными взглядами окружающих вам вряд ли будет уютно. Если же у вас позитивный телесный имидж, если вы принимаете свое тело таким, какое оно есть, настроившись на его сигналы и заботясь о нем, то ваш общий имидж выиграет во многих отношениях за счет:

• осанки и языка тела — с помощью поз и языка тела можно казаться крупнее или меньше, чем в действительности, выглядеть извиняющимися за свое присутствие и даже скрывать не нравящиеся нам части тела (например, сидя со скрещенными на животе руками). Если же ваше тело вам нравится, можно сойти и за некую "высокопоставленную особу".

• внешнего вида — при неважном отношении к телу легко сделать вид, что "одежда не имеет значения", и тем самым избежать необходимости привести их в согласие. При уравновешенности восприятии своего телесного имиджа вы можете одеваться так, чтобы подчеркивать выигрышные стороны и затушевывать слабые.

• голоса— если вам свойственно принимать неудобные позы и игнорировать посылаемые телом сигналы, говорящие о накоплении напряжения и эмоций, то окраска вашего голоса, зависящая от эффективности использования тела, может пострадать.

По одежке встречают, по уму провожают. Одежда – это рабочий инструмент, средство воздействия на клиента. Костюм – информатор окружающим о вашем ранге, достатке, социальном положении, сферы вашего бизнеса и даже близости, принадлежности к определенным кругам.

Экономя на деловом костюме – вы теряете клиентов, и в заработной плате.

Три альтернативы выбора одежды:

1. Кто я в данной ситуации?

2. Как я хочу, чтоб меня восприняли?

3. Где я, и на каких именно людей я хочу произвести впечатление?

**Советы женщинам**

Никто кроме Вас не оценит Вашей внешности, поэтому одевайтесь по собственному вкусу. Зеркало для Вас – рабочий инструмент, которым стоит пользоваться утром, днем и вечером. Однако не стоит пренебрегать следующими рекомендациями относительно внешнего вида современной деловой женщины.

1. В Вашем облике должна быть «изюминка». Строгий однотонный деловой костюм очень украшается ярким цветовым пятном, будь то брошь, кулон, вышивка или аппликация. Одеваясь для работы, задумайтесь перед зеркалом, что сегодня будет Вашей изюминкой. Если Вы не увидели ее, обязательно подберите и добавьте к своему туалету.

2. Одна изюминка в булочке намного больше бросается в глаза, чем среди килограмма изюма. Не стоит перебарщивать! Слишком пестрое, кричащее платье, изобилие крупной бижутерии, яркая косметика отвлекают внимание собеседника-мужчины и выводят из себя собеседницу-женщину.

3. Для молодых женщин. Ваше главное орудие как практического психолога

– лицо и глаза. Надев мини и дольчики, Вы рискуете вместо договора получить приглашение в ресторан.

4. Легкий аромат хороших духов никогда никому не вредил.

5. Маленький мужской секрет: на нас производит впечатление, когда женщина предстает перед нами сегодня в одном туалете, а завтра в другом. Старайтесь не приходить к клиенту дважды в одном и том же облике.

6. Матерям семейств следует удерживаться от соблазна по дороге на работу забежать в магазин и явиться на рабочее место с полными сумками.

7. Вообще сумка – это орудие производства. Не надо носить деловые документы в хозяйственной сумке. Обзаведитесь для этого небольшой

«деловой» сумочкой или кожаной папкой. А уж внутри них на всякий случай можно спрятать авоську.

Люди должны выделить Вас, а не то во что вы одеты.

**Советы мужчинам**

1. Бизнесмены склонны оценивать новых знакомых по…кейсам.

Потрепанный портфельчик из кожзаменителя образца 1970 года способен испортить впечатление от любой рекламы и красочных фирменных проспектов.

2. Еще три предмета, которые должны быть «на высшем уровне»: галстук, ремень с пряжкой и обувь. При надлежащем подборе они могут сгладить впечатление от костюма не первого года носки.

3. Как ни странно, мужчины тоже пахнут. Запах хорошего одеколона или лосьона способен оказать на клиента неплохое дополнительное впечатление.

Многие мужчины, особенно курящие, сами того не замечая, отпугивают окружающих дурным запахом изо рта. Имейте при себе что-то освежающее!

Кстати, о курении. Стоит носить пачку хороших дорогих сигарет, даже если Вы вполне искренне предпочитаете «Беломор». И, пожалуйста, воздержитесь от курения кабинете некурящего хозяина.

3 Конструктивное использование критики.

Наличие у окружающих умения подавать себя у некоторых людей вызывает ощущение угрозы из-за существования сильной связи между историей жизни индивидуума и самопрезентацией. Познавая себя. Следует присмотреться к своим недостаткам и положительным чертам. При этом возможно, придется несколько «потерять лицо» и признать, что всем нам свойственна уязвимость.
Если вы начнете выдавать себя за преуспевающую личность, другие будут реагировать на вас соответствующим образом, и вам придется подкреплять такой имидж, своими действиями. Кое-то боится метить слишком высоко, понимая, что успеха не достичь, не научившись терпеть поражения.
Чтобы обратиться к другим, с просьбой высказать критические замечания в свой адрес, требуется изрядное мужество.
Самоимидж создается на основании оценок ваших сильных и слабых сторон. А для этого требуется некоторое мужество. Может оказаться полезным описать свои плюсы и минусы с точки зрения двух-трех человек, занимающих видное место в вашей жизни, а затем так, как вы видите себя сами. Поэтому, нужно учитывать следующие советы при высказывании критики:
1. Наедине,
2. Говорить безлично,
3. Конкретно,
4. Не допускать разрушения отношений, а продвигать работу.
Критику следует принимать с благодарностью!

1. Не возражать и не бежать за подмогой,

2. Выслушать, не оправдываясь,

3. Не извиняться,

4. Не переключать критику на другого сотрудника,

5. Принять ответственность и выразить сожаление и готовность исправить недостатки,

6. Если критика стала личной, то не отвечайте в том же ключе.
Как говорить комплименты и выражать благодарность

1. Комплименты говорить прилюдно,

2. Комплимент должен относится к делу

3. Не откладывать на будущее

4. Быть кратким

5. Не делать сравнения с другими сотрудниками

6. Быть искренним
Как принимать комплименты
Достаточно просто сказать «Спасибо», но не следует отвечать «Мне это ничего не стоило», «Да, это я сделал хорошо, прекрасно».

**Телефон.**

1 Защита от телефона

Каждый, кто звонит тебе по телефону , убежден в том, что он - единственный, и нет вопроса более важного чем у него. Плюс он уверен в том, что ты можешь слушать только его весь рабочий день. И если ты попытаешься разубедить такого человека, ограничить время разговора или вообще уклониться, во-первых, он не поймет тебя, а во-вторых, трудно предвидеть, к каким последствиям может привести твой отказ.

1 Метод отгораживания

Телефон может отнимать очень много времени. Как вписать его в рабочий день? Будет лучше, если ты заранее отгородишься от ненужных звонков или отодвинешь их на другое, более удобное для тебя время.
Проинформируй всех, с кем ты говоришь по телефону (подчиненных, коллег, клиентов, друзей, родственников) о том, когда тебе не звонить.
Назначь по возможности время для ежедневных активных (исходящих от тебя) телефонных переговоров.
Сообщи своим абонентам время, когда тебе лучше всего звонить.
Избегай в конце разговора фраз типа: «Позвоните мне как-нибудь!», если желаешь, чтобы человек звонил еще раз.
Не заставляй ждать людей, которые рассчитывают получить от тебя известие, а звони в точно назначенное тобой время, прежде чем они позвонят тебе и напомнят.
6. Пусть все входящие телефонные звонки идут через твоего секретаря или через автоответчик.
У многих людей есть эмоциональное предубеждение против автоответчика. Он
«глушит» все звонки без разбора. Однако его преимущества по сравнению с полным отключением телефона состоят в том, что после завершения всех дел можно прослушать сообщения абонентов и позвонить им.
Если у тебя нет секретаря или автоответчика, ты сможешь защититься от ненужных звонков с помощью таких кратких и точных фраз, как : «Я перезвоню вам позже» или «Пожалуйста, перезвоните мне в 16 часов».

2 Разговор без откладывания

В исключительных случаях, когда прорываются важные звонки, или во время телефонных «часов приема», ты должен сразу же в начале разговора выяснить:
Кто твой абонент, из какой фирмы, какая у него должность, какие вопросы решает.
Чего он хочет.
Насколько срочно и важно его дело (срок исполнения).
Когда ты сможешь позвонить ему (после того как выполнишь его просьбу или предложение).
По какому номеру ты можешь дозвониться до него (при первом контакте: адрес, номер телефона или телекса, точное написание фамилии).
И, естественно, надо записать все ответы на эти вопросы.

3 Обратный звонок

Третий метод рациональной работы с телефоном (после отгораживания и разговора без откладывания ) - обратный (ответный) звонок.

Почему повод для звонка к тебе должен автоматически считаться более важным, чем твое дело, которое ты прерываешь, снимая трубку? Один из западных менеджеров так говорил на этот счет: «Никто не рассчитывает на то, что врач или хирург прервет прием или операцию и подойдет к телефону. Никто не попросит к телефону адвоката во время служебного разбирательства или профессора во время лекции. Почему же можно ожидать от делового человека, что он «всегда готов» , когда звонит телефон?»

4 «Телефонный блок»

Метод обратных звонков толкает к еще одному методу - «телефонный блок».
13. Выбери один-два временных промежутка, например, ближе к полудню или к вечеру, когда ты сможешь вести все свои телефонные разговоры последовательно (все вместе) или сериями , предварительно подготовившись к однородной работе.
14. И не будут мешать входящие звонки. Если ты заранее определишь цель разговора, то сразу сможешь начать обсуждение важных вещей. Ты не тратишь время на поспешный поиск во время разговора необходимых документов, поскольку все уже приведено в порядок.
15. Но следи за тем, чтобы «телефонные блоки» были не слишком продолжительными (примерно 30 минут), иначе телефон будет постоянно занят, и звонящие тебе потеряют терпение.

2 Когда и зачем звонить

1 Телефон и дневник времени

Для ускорения подготовки одного или нескольких телефонных разговоров можно использовать план дня. Помечай в нем вопросы для выяснения по телефону, а также, при необходимости, их результаты:
16. Разговор
17. Партнер
18. Тема, повод
19. Номер телефона
20. Приоритетность
21. Контроль за исполнением

2 Когда лучше звонить

22. «Мелкие» телефонные звонки делай в то время, когда они не могут нарушить ход работы.
23. Используй для этого «холостые» промежутки времени, паузы между делами и совещаниями.
24. Не пользуйся телефоном в рабочие часы пик.
25. Наиболее благоприятное для звонков время - с 8.00 до 9.30, с 13.30 до
14.00, после 16.30.
26. Перед каждым звонком ответить себе на три вопроса:
1) имеется ли однозначная потребность говорить?
2) обязательно ли знать ответ партнера?
3) а нельзя ли увидеть партнера (абонента) без звонка?
27. Предварительные соображения, которые не приводят к телефонному разговору, ценнее, чем телефонный звонок без цели или результата.

3 Какова моя цель

Набирай номер абонента только тогда, когда будет ясна цель разговора:

28. Хочу ли я просто поддержать контакт и обменяться мнением с коллегой?

29. Хочу ли я кое-что вспомнить или установить новую связь?

30. Хочу ли я получить информацию или передать ее?

31. Хочу ли я поделиться идеей и попросить оценить ее?

32. Хочу ли я убедить другого в своих намерениях и ближе познакомить со своими проектами?

33. Выясни самое лучшее время для звонка, чтобы не отрывать партнера от дела. Установи это время в конце телефонного разговора или при личной встрече.

34. Предупреждай о своем звонке заблаговременно. Многие из твоих партнеров будут ждать твоего звонка, если ты заранее укажешь (с помощью письма, телекса, секретаря) точное время. Ты сэкономишь их и свое время и ускоришь решение проблемы.

35. Готовься к своим звонкам по-деловому и содержательно.

36. Настройся на партнера и сконцентрируйся на ведении разговора.

3 Телефонный разговор

1 10 советов

Четко произноси слова, не заслоняй микрофон, повторно называй свое имя - эти и другие правила широко известны. Но плюс к ним надо:
Быть кратким.
Своди фразу до минимума. Начало разговора определяет его ход и завершение.
«Добрый день, господин Х., как ваши дела ?», - это не что иное, как приглашение к долгому разговору о семье, отпуске, хобби и текущих событиях
, вплоть до погоды.
«Добрый день, господин Х.! Мне нужно быстро получить некоторые сведения, если у Вас есть для меня минута времени», - подобные фразы ни в коем случае не являются невежливыми, но гарантируют краткий телефонный разговор.
Если первый контакт имеет для цели разговора особое значение, можешь кратко напомнить о совместных делах. Незнакомцу уместно кратко представиться.
38. Сначала сообщи, «о чем идет речь», и только затем объясни причины и подробности.
39. Не прерывай разговор по той причине, что по другому аппарату поступает важный звонок. В случае необходимости спроси, можно ли прерваться, и заверь в том, что ты перезвонишь через 10 минут.
40. Избегай «параллельных разговоров» с окружающими тебя людьми.
41. Изъясняйся четко и спрашивай согласие своего абонента, если хочешь записать разговор на пленку или подключить параллельный аппарат.
42. В конце длительного разговора кратко подведи итоги и перечисли меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).
43. При необходимости попроси или пообещай краткое письменное подтверждение телефонных переговоров. Это - копия записей разговора с подписью.
44. Во время разговора запиши такие важные подробности, как имена, цифры и основную информацию, с которой потом могут ознакомиться и которую могут понять твои подчиненные или коллеги.
45. Следи, особенно при междугородних разговорах, за продолжительностью - стоимостью твоего разговора (используй для этих целей секундомер, хронограф, песочные часы, электронный счетчик).
46. Завершай разговор, как только достигнута его цель!

Многие телефонные разговоры часто длятся очень долго, потому что обоим партнерам трудно их завершить. «Большое спасибо, господин Х.! Я думаю, этого достаточно. Я надеюсь вас в скором времени увидеть!» - такого рода фраза позволяет закончить разговор рационально и кратко, равно как вежливо и не обезличенно. Старайся приучить своих партнеров к своему стилю телефонных переговоров - краткости, но и вежливости. Последнее впечатление от тебя должно быть наилучшим.

Телефон наиболее часто используется в деловом мире и наиболее часто дает также поводы для недоразумений. Приучи себя к тому, чтобы составлять запись всех важных разговоров. Зачем?

Ты будешь иметь важный документ (доказательного характера) для последующей работы. Запись можно делать непосредственно на документе, используемом при разговоре, на деловом письме или на отдельном листе.

2 Если звонишь ты…

До разговора:

47. Подумай, так ли необходим этот разговор.

48. Определи его цель.

49. Имей под рукой бумагу, карандаш (ручку), а также календарь и нужные для разговора материалы.

Во время разговора:

50. Сняв трубку, представься: фамилия, имя, отчество, отдел, предприятие

(город, республика).

51. Говори прямо в трубку.

52. Произноси слова четко.

53. Выясни с тем ли ты говоришь, кто тебе нужен.

54. Спроси, есть ли у собеседника время на разговор или лучше перезвонить попозже.

55. Постарайся создать положительное настроение.

56. Не возражай в «лоб» собеседнику, если желаешь добиться благоприятного исхода разговора.

57. Внимательно слушай собеседника, не прерывай его.

58. Говори спокойным голосом, не кричи.

59. Попробуй придать своему голосу приятную интонацию.

60. Чаще улыбайся. Собеседник этого не видит, но чувствует.

61. Избегай монотонности, меняй темп и интонацию разговора.

62. Не говори слишком быстро или медленно, попробуй «подстроится» под темп собеседника.

63. Не переоценивай способность собеседника понять специальную терминологию.

64. Избегай жаргона.

65. Используй паузы.

66. Если собеседник не понимает, не раздражайся и не повторяй сказанное теми же словами, найди новые.

67. В конце разговора уточни: кто и что дальше будет делать.

После разговора:

68. Спроси у себя: сказано ли все нужное?

69. Не следует кому-либо передать это сообщение?

70. Точно запиши итог разговора - о чем договорился с собеседником.

71. Запиши, что ты обещал сделать.

72. Сделай необходимые заметки в ежедневнике.

3 Если звонят тебе…

- Всегда рядом с телефоном держи карандаш и бумагу.

- Отвечая, называй свою фамилию и отдел (фирму).

- Запиши сразу фамилию позвонившего и его проблему.

- Если позвонивший не представился, попроси его об этом.

- Если ты не можешь сразу ответить на вопрос, то: а) передай содержание разговора человеку, знающему данную проблему; б) спроси, можно ли перезвонить сразу же, как выяснится вопрос; в) спроси, может ли собеседник подождать.

- Если для этого требуется много времени, сообщи об этом собеседнику и спроси, может ли он подождать или лучше перезвонить попозже.

- Выяснив вопрос, поблагодари собеседника и извинись за то, что заставил его ждать.

- Если позвонивший агрессивен, не воспринимай его поведение как выпад против себя и не раздражайся: очевидно, у такого поведения есть причина, постарайся ее понять.

4 Каков вопрос таков ответ.

Основная цель всех разговоров по телефону - получение полной и точной информации, исключающей повторные уточнения. Что мешает этому? Во- первых, неумение задавать вопросы, чтобы информация была полной. Во-вторых, барьеры коммуникаций, которые искажают смысл и ведут к потерям информации.

Критерии для оценки полученной информации: полнота и точность, достоверность, полезность, новизна, своевременность, необходимость реагирования.

Швейцарский мыслитель конца XVIII в. Лафатер говорил: «Хочешь быть умным - научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать».

Еще во II в. до нашей эры римский император Квинтилиан для полного понимания проблемы рекомендовал набор вопросов : «Кто? Что? Как? Когда?
Почему?».

5 12 ошибок около телефонного аппарата

- Не поднимай трубку сразу после первого звонка.
- Кричишь в трубку, думая, что собеседник плохо тебя слышит, порождая шум собственным же криком.
- Говоришь традиционное «алло», что совершенно не содержит информации.
- Грубишь, если абонент попал не по адресу.
- Набираешь номер, хотя звонили тебе и связь прервалась.
- Долго молчишь, создавая впечатление, что вас разъединили.
- Говоришь о вопросах, не подлежащих оглашению.
- Долго занимаешь телефон, забывая, что он нужен и другим.
- Разговариваешь так, что мешаешь окружающим
- Используешь служебный телефон в рабочее время для частных разговоров.
- Получив на свой телефонный вызов ответ, спрашиваешь «Кто у телефона?».
- Не представившись, говоришь имя человека, который тебе нужен.

**Документы.**

1 Язык и стиль коммерческой корреспонденции

Неоднородность тематики и разнообразие жанров позволяет выделить в рассматриваемом стиле две разновидности, одной из которых является обиходно- деловой стиль, к которому относится коммерческая корреспонденция: частные деловые бумаги (заявление, доверенность, расписка, автобиография, счет и др.). Она характеризуется известной стандартизацией, облегчающей её составление и использование и рассчитанной на экономию языковых средств, на устранение неоправданной информационной избыточности

2 Язык и стиль инструктивно-методических документов

Официально-деловой стиль – это стиль документов: международных договоров, государственных актов, юридических законов, постановлений, уставов, инструкций, служебной переписки, деловых бумаг и т.д.

Документы – это письменные тексты, имеющие юридическую (правовую) значимость. Несмотря на различия в содержании и разнообразие жанров, официально-деловой стиль в целом характеризуется рядом общих черт,(обладает следующими обязательными качествами):

1) Употребление канцелярских штампов – воспроизводимых лексико- фразеологических единиц, которые соотносятся с часто повторяющимися ситуациями, распространенными понятиями (за отчетный период, принимая во внимание, выдана для предоставления, прослушав и обсудив…);
2) Использование слов-наименований лиц по действию, состоянию (вкладчик, квартиросъемщик); собирательных существительных (выборы, дети, родители); название лиц по профессии и социальному положению, значение совокупности

(граждане, служащие);
3) Введение специальной терминологии, не имеющий синонимов в общеупотребительной лексике (приказ, протокол, согласовано, сторона, реализация…);
4) Ограничение возможности лексической сочетаемости слов. Например, служебное письмо – составляется (не пишется, не направляется, не посылается);
5) Преобладание имен существительных;
6) Использование отглагольных существительных (проезд, выполнение);
7) Большинство форм инфинитива выступают в значении долженствования

(считать, принять, должен, обязан);
8) Почти полное отсутствие личных местоимений 1 и 2 лица и соответствующих личных форм глагола;
9) Употребление преимущественно форм настоящего времени глагола в значении предписания или долженствования, а также форм глагола со значением констатации (комиссия осмотрела);
10) Широкое распространение сложных отыменных предлогов (в целях, в силу, по линии, в части);
11) Употребление по преимуществу следующих синтаксических конструкций: простые предложения (как правило, повествовательные, личные, распространенные, полные), с однородными членами, обособленными оборотами, с вводными и вставными конструкциями, преобладание в предложениях союзной связи над бессоюзной; безличные предложения;
12) Использование прямого порядка слов в предложениях;
13) Сжатость, максимальная краткость, компактность изложения, лаконизм формулировок, экономное использование языковых средств;
14) Стандартное расположение материала, нередкая обязательность формы

(удостоверение личности, различного рода дипломы и т. д.), употребление присущих этому стилю клише;
15) Широкое использование терминологии, номенклатурных наименований

(юридических, военных и др.), наличие особого запаса лексики и фразеологии, включение в текст сложносокращенных слов, аббревеатур;
16) Частое употребление отглагольных существительных, отыменных предлогов

(на основании, в соответствии с, в деле, в силу и др.), а также различных устойчивых словосочетаний, служащих для связи частей предложения (на случай, если…, на том основании что… и т.п.);
17) Повествовательный характер изложения (нейтральный тон), использование номинативных предложений с перечислением;
18) Прямой порядок слов в предложении как преобладающий принцип его конструирования (точность, исключающая двоякое понимание);
19) Тенденция к употреблению сложных предложений, отражающих логическое подчинение одних фактов другим;
20) Почти полное отсутствие эмоционально-экспрессивных речевых средств;
21) Слабая индивидуализация стиля;
22) Достоверность и объективность;
23) Безупречность в юридическом отношении. Т.е. должна быть стандартность языка при изложении типовых ситуаций делового общения;
24) Соответствие нормам официального этикета, который проявляется в выборе устойчивых форм обращения и соответствующих жанру слов и словосочетаний, в построении фразы и всего текста.
По возможности точно и полно объяснить факты окружающей нас действительности, показать причинно следственные связи между явлениями, выявить закономерности исторического развития и т. д. Научный стиль характеризуется логической последовательностью изложения, упорядоченной системой связей между частями высказывания, стремление авторов к точности, сжатости, однозначности выражения при сохранении насыщенности содержания.
Характерной чертой стиля научных работ является их насыщенность терминами, в частности интернациональными. Не следует, однако, переоценивать степень этой насыщенности: в среднем терминологическая лексика обычно составляет 15-
25 процентов общей лексики, использованной в работе.
Во-первых, в качестве условия высокой частотности сложных предложений в текстах деловой речи выступает её письменный характер, требующий полноты изложения дела в тексте документа. Заметим, что с этим же фактором связано частое употребление в деловом тексте «цепочек» многочленных именных словосочетаний, преимущественно с родительным падежом типа: 1) разработка
+2) проблем +3) дальнейшего совершенствования +4) очистки +5) промышленных стоков.
Во-вторых, здесь сказывается требование логичности изложения: в этом плане необходимыми становятся схемы сложноподчиненного предложения с союзной связью, с придаточными причины, следствия, условия.
В-третьих, свою роль играет и своеобразие понимания требования краткости изложения в деловом тексте: имеется в виду не только и не столько количество слов в предложении, сколько «стремление вместить в пределы одной фразы максимум необходимой информации». Это связано с задачей «представить все обстоятельства дела во всех их логических взаимоотношениях вместе с выводом из них в одном целом».

3 Правила оформления документов

Сколько существует документов, столько существует способов их оформления. Каждый документ оформляется по-своему. Рассмотрим на примере делового письма. Деловое письмо принято писать на бланках фирмы или организации, где уже имеются реквизиты учреждения или фирмы-отправителя.
Внешний вид бланка является своеобразной визитной карточкой фирмы, поэтому к его оформлению следует отнестись со всей серьезностью. Чем официальнее бланк, тем официальнее должен быть стиль письма.

4 Речевой этикет в документах

Речевой этикет регламентирует словесные формулы приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, приглашения, совета, предложения, утешения, сочувствия, соболезнования, комплимента, одобрения; к речевому этикету относят также манеру разговаривать (искусство вести беседу).

В культуре современного типа, в которой превыше всего ценится возможность свободного выбора и полной реализации личности, «искусство общения» заключается не столько в том, чтобы сохранить свой статус, сколько в умелом и разумном приспособлении его к конкретной ситуации. Наиболее высоко оценивается не буквальное соблюдение правил, а умение в случае необходимости нарушать их. Вместо обязательных предписаний и запретов ритуализованного поведения — творческое обыгрывание существенно более мобильных норм.

Строго говоря, речевым этикетом может быть признан только такой этикет, который предполагает возможность выбора. Вежливость начинается там, где кончается целесообразность, хотя в вежливости, несомненно, есть целесообразность более высокого порядка. Речевой этикет всегда предполагает определенную избыточность, и с этим во многом связан его художественный, эстетический характер.

**Заключение.**

Этика- это наука об отношениях, существующих между людьми и об обязанностях вытекающих из этих отношений.
Этика одна из древнейших наук, возникшая как составная часть философии еще в период рабовладельческого общества.
По мнению греческого философа Аристотеля - этика помогает познать, что следует делать, а от чего следует воздержаться.
Широк круг людей, проявляющих интерес (научный, деловой, социологический) к упорядочению человеческих отношений.
Это и экономист А. Смит- автор теории нравственных чувств, и русский физиолог И. Мечников, изучавший природу человека, английский философ
Спенсер- автор теории стресса, нормативов биологических законов.
О значении этики в эффективности руководства хозяйством писал еще немецкий философ И. Кант, что без такой общественной науки не мыслимо руководить людьми.
В современном мире интерес к этике усилился в связи с проблемой психологического климата в коллективе, влияющего на успех в деятельности предприятий и в бизнесе.
Один из специалистов в области этики С. Ф. Анисимов, реанимируя взгляды И.
Канта писал, что « Этика- это наука о правильном (и не правильном) поведении».
Вопросами управленческой этики, служебного этикета, этики поведения людей, управлением психологического климата в коллективе занимаются в настоящее время в основном менеджеры.