**Деловой этикет и его принципы**

**Деловой этикет** - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Всем известно, что любой сотрудник фирмы - лицо компании, и важно, чтобы это лицо было одновременно симпатичным и профессиональным, доброжелательным и непреклонным, услужливым и самостоятельным.

**Современный деловой этикет** - это глубокое знание приличий, умение держать себя в коллективе так, чтобы заслужить всеобщее уважение и не оскорбить при этом своим поведением другого. По культуре поведения сотрудника компании и по его умению общаться с клиентами, можно судить обо всем коллективе этой фирмы.

Знание правил делового этикета помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами.
Поэтому основную функцию или **смысл этикета делового человека**, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.
Второй по значению **функцией делового этикета** является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, деловой этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему. Ведь важнейший принцип этикета - поступать по этикету необходимо не потому, что так принято, а потому, что так целесообразнее, удобнее, уважительнее по отношению к другим и самому себе.

Деловая этика является одним из главных "орудий" формирования имиджа компании. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те организации, в которых не соблюдается деловой этикет, теряют очень многое. Там же, где деловой этикет стал нормой жизни, выше производительность труда, лучше результаты. Предприниматели всего мира знают главнейший постулат бизнеса: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается деловой этикет.

Осваивая цивилизованный рынок, современные предприниматели должны знать, что лишь 10-15% желающих утвердиться в рыночном мире добиваются своих целей. Бизнес делается не только на экономической основе, но и на этической. Как недопустимо нарушать общепринятые правила предпринимательства в коммерции, так недопустимо нарушать и правила делового этикета. Соблюдение правил делового этикета - один из необходимых элементов вашего профессионализма.

Рассмотрим принципы, на которых основывается деловой этикет.

Здравый смысл: именно здравый смысл подсказывает, что деловой этикет направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие разумные цели. Нормы делового этикета не должны противоречить здоровому смыслу.

Свобода: несмотря на то, что правила и нормы делового этикета существуют и исполняются, однако они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами. Свобода предполагает терпимое отношение к проявлению национальных особенностей и традиций, к выражению различных мнений и точек зрений.

Этичность: деловой этикет ориентирован на добро и по своей сути обязан быть моральным.

Удобство: нормы и правила делового этикета предполагают удобства для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений. Удобным должно быть все: планировка служебного кабинета, деловая одежда, правила поведения переговоров, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников.

Целесообразность: каждое предписание делового этикета служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.д.) имеют конкретные цели.

Экономичность: протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходить организации очень дорого.

Консерватизм: надежность, стабильность, прочность - это черты, которые привлекательны в деловом мире. Консерватизм в одежде, манерах, приверженность традициям вызывает чувство основательности и долговечности.

Непринужденность: нормы этикета естественны, используются без напряжения, с легкостью. Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт этикета.

Универсальность: нормы делового этикета направлены на многие стороны деловых отношений.

Эффективность: стандарты деловых отношений способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации.

Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягер

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться деловые настоящие отношения. Дж. Ягер в своей книге «Деловой этикет», замечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Дж. Ягер в своей книге сформулировала шесть основных заповедей делового этикета.

1. Делайте все вовремя.

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. Не болтай лишнего.

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придираться к вам, все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. Думайте о других, а не только о себе.

Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам подчиненных.

Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромной.

5. Одеваться, как положено.

6. Говорите и пишите хорошим языком.

Деловой этикет является результатом длительного отбора правил и норм поведения, которые обеспечивают успех в деловых отношениях. Правила делового этикет, культура поведения способствует сближению экономических и финансовых интересов бизнесменов всего мира.