**Контрольная работа**

по дисциплине **"Деловое общение"**

на тему **"Деловой этикет"**

2009

**Содержание**

Введение…………………………………………………………………………...3

Деловой этикет как важнейшая сторона профессионального поведения. Особенности делового этикета. Единство этической и эстетической сторон делового этикета. Деловой этикет как совокупность нравственных норм и правил поведения в деловом общении. Основные правила делового этикета..4

Вербальный этикет, культура речи слушания в деловом общении. Этикетные формулы делового общения. Ты – и Вы – общение. Приветствия, представления, приемы и другие этикетные церемонии. Этикетная модуляция речи. Этикет делового телефонного разговора. Этикет делового письма…….7

Практическое задание…………………………………………………………...21

Заключение……………………………………………………………………….22

Список используемой литературы……………………………………………...23

**Введение**

Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

**Деловой этикет как важнейшая сторона профессионального поведения. Особенности делового этикета. Единство этической и эстетической сторон делового этикета. Деловой этикет как совокупность нравственных норм и правил поведения в деловом общении. Основные правила делового этикета.**

 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. Вспомним правила делового этикета!

Осваивая цивилизованный рынок, современные предприниматели должны знать, что лишь 10-15% желающих утвердиться в рыночном мире добиваются своих целей. И именно следование правилам делового этикета и этике делового общения является залогом успеха в бизнесе. Другими словами, соблюдение правил делового этикета и деловой этики - один из необходимых элементов вашего профессионализма.1

Мировые экономические связи обязывают деловых людей знать правила хорошего тона и других стран. Здесь нарушение правил этикета могут привести даже к разрыву деловых связей и обернуться потерей рынков сбыта. Правила делового этикета со временем меняются, некоторые из них в настоящее время утратили свою обязательность, например, элементы поведения по отношению к женщине. Еще недавно считалось, что мужчина должен непременно оплачивать счет в ресторане, если обедает в обществе женщины, распахивать перед ней двери, попускать ее вперед при выходе из лифта. Сегодня такие правила не являются обязательными. Современный деловой этикет рекомендует выходить из лифта первым тому, кто находится

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 - Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под. ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004 – С. 308.

ближе к двери. Женщина надевает пальто сама, но если у нее при этом случаются затруднения, мужчина обязан помочь ей.

Быть просто вежливым и доброжелательным недостаточно. В деловом этикете общие принципы приобретают специфическую окраску, что выражается в следующих основных правилах:

1. Будьте во всем пунктуальны.

Опоздания любого сотрудника мешают работе, кроме того они свидетельствуют о том, что на такого человека нельзя положиться. Для делового человека очень важно умение рассчитывать время, необходимое для выполнения того или иного задания.

К тому же всегда оказывается, что на работу вам требуется больше времени, чем вы предполагали; и главное, как только вы наконец-то принялись за работу, всегда найдется какая-нибудь другая, которую надо сделать раньше. Кроме того, полезно держать в уме еще один закон: если дела идут слишком хорошо, значит, скоро что-то должно случиться. Из всего этого можно сделать простой вывод: на выполнение заданий надо выделять время с запасом, учитывая проблемы, которые могут возникнуть.

2. Не говорите лишнего.

Любой сотрудник обязан хранить секреты своей организации, это правило касается всех дел фирмы или учреждения: от кадровых до технологических. Это же относится и к разговорам сослуживцев о их личной жизни.

3. Думайте не только о себе, но и о других.

Нельзя успешно вести дела, не учитывая мнения и интересов партнеров, клиентов, покупателей. Часто причинами неуспеха в делах становятся проявление эгоизма, зацикленности на своих интересах, стремление навредить конкурентам, даже сослуживцам, чтобы выдвинуться в рамках собственного предприятия. Стремитесь всегда терпеливо выслушивать собеседника, учитесь уважать чужое мнение и понимать его, избавляйтесь от нетерпимости к инакомыслию. Никогда не унижайте оппонента, имейте в виду, что рано или поздно вы столкнетесь с человеком, который будет вынужден поступить с вами также.

4. Одевайтесь как принято.

Главное - одеваться соответственно вашему окружению на службе, не выбиваясь из контингента работников вашего уровня. Ваша одежда должна демонстрировать ваш вкус.

5. Говорите и пишите хорошим языком.

Все, что вы говорите и пишите, должно быть изложено хорошим языком, грамотно. Умение человека грамотно говорить влияет в целом на его образ. От умения общаться часто зависят ваши шансы заключить тот или иной контракт. Деловому человеку, для того чтобы преуспеть, надо овладеть и искусством риторики, то есть мастерством красноречия. Очень важно следить и за своей дикцией - произношением и интонацией. Никогда в деловом общении не употребляйте жаргонных словечек и оскорбительных выражений; учитесь слушать других и при этом показывать, что вам интересно.

**Вербальный этикет, культура речи слушания в деловом общении. Этикетные формулы делового общения. Ты – и Вы – общение. Приветствия, представления, приемы и другие этикетные церемонии. Этикетная модуляция речи. Этикет делового телефонного разговора. Этикет делового письма.**

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей. Существуют исторически наработанные стереотипы речевого общения. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: "дамы", "господа", "судари" и "сударыни". Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и часто люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу: слово "товарищ" как бы принижает их достоинство из-за определенного отношения к этому слову, сложившегося под влиянием средств массовой информации. А с другой стороны, многие до "господ" явно не доросли из-за своего нищенского существования. Поэтому очень часто в транспорте, в магазине, на улице мы слышим унизительные фразы: "Эй, мужчина, подвиньтесь", "Женщина, пробейте билет" и т.д.

Среди деловых людей обращение "господин" имеет право на жизнь. Это слово подчеркивает, что данные граждане, социальная группа свободны и независимы в своих действиях более, чем какая-либо другая социальная группа в современной России. Кроме того, эта форма обращения не заимствована слепо где-либо на Западе или Востоке. Бездумные заимствования, запускаемые в оборот чаще всего не очень культурными теле- и радиожурналистами, репортерами, как правило, режут слух и подчеркивают убогость и претенциозность подобных заимствований, например: "состоялась презентация", "формируется но­вый менталитет русских" или "спонсоры вернисажа" и т.п. "Господин" - исконно русское слово. Оно имеет самое распро­страненное значение как форма вежливого обращения к группе лиц и отдельному лицу, употреблявшаяся в привилегированных слоях общества.

Кроме того, в другом его значении - "хозяин имущества" есть и уважительное отношение к человеку.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно по несколько раз "Как дела?", всегда необходимо помнить о чувстве меры. Ничего не ответить невежливо; буркнуть "нормально" и пройти мимо тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах - прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее:

"Спасибо, нормально", "Спасибо, пока жаловаться грех", и в свою очередь поинтересоваться: "Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?". Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: "Не сглазь, когда дела идут хорошо".

Однако у чехов, словаков, поляков и югославов на вопрос "Как дела?" правилами делового этикета не возбраняется кратко рассказать о трудностях, пожаловаться, например, на дороговизну. Но говорят об этом бодро, подчеркивая, что деловой человек преодолевает трудности - их немало в его деле, но он знает как с ними справиться, и гордится этим. А без трудностей и забот живет только бездельник.1

В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них - "формула поглаживания". Это словесные обороты типа: "Удачи Вам!", "Желаю успеха", известные фразы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 - Деловое общение: Учебник / М.Е. Путин, И.А. Коноплева, П.И. Сидоров и др. – М.: ГЭОТАР-МЕДИА, 2004. – С.557.

"Большому кораблю - большое плавание", "Ни пуха, ни пера!" и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как "Салют", "Нет проблем", "0'кей" и т.п.

Но следует избегать таких явно язвительных пожеланий, как "Вашему теляти злого волка поймати".

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты - приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера. Как говорила героиня популярного в 60-е годы фильма "Старшая сестра", ласковое слово и кошке приятно. С этой точки зрения комплимент - не механизм лести. Лесть, особенно грубая, - это маска, за которой чаще всего скрывается меркантильный интерес. Комплимент, тем более, если партнер - женщина, - необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны - партнера по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, - их приходится выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха. Здесь особенно справедлива пословица "В чужой монастырь со своим уставом не ходят". Нередко надо соблюдать все правила даже в том случае, если они вам не по душе. Интересы дела выше ваших вкусов и пристрастий.

Можно привести немало примеров особенностей правил поведения бизнесменов различных стран. Если, например, американцы, подчеркивая свое расположение, дружески хлопают вас по плечу и охотно принимают такой же жест от вас, то, похлопав по плечу японца или попытавшись дружески обнять китайца или вьетнамца, вы можете сорвать свою сделку.

Во время деловой беседы с итальянцами постарайтесь не демонстрировать своего неприятия их громкой, чрезмерно ожив­ленной речи, горячности обсуждения даже несущественного вопроса, а при общении с японцами не удивляйтесь употреблению ими сверхвежливых оборотов речи. Сверхвежливость по отношению к партнеру и "приниженность" собственного "Я" (например, "Я, недостойный, и моя ничтожная жена приглашаем Вас, Высокочтимого и благородного, к нам в гости") не мешают, а помогают японцам прекрасно вести свои дела. Трудно найти другого делового партнера, который бы заранее с такой скрупулезностью просчитал самые невероятные варианты предстоящей сделки и расставил столько различных (финансовых, юридических и других) ловушек своему партнеру по переговорам, как японец. Японская сверхвежливость - своего рода наркотик, усыпляющий бдительность партнера по переговорам. В любой финансовой, технической и другой деловой сделке японцы, как правило, обводят вокруг пальца наших излишне поддающихся на банальные комплименты и лесть отечественных бизнесменов.

Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Но всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентами самый главный принцип: клиент - самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если клиентов много, то обычно стараются в первую очередь обслуживать женщин и престарелых. Но в любом случае в работе с клиентами надо быть хорошим психологом.

Важно также соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида. Сверхмодный костюм совсем необязателен. Важно, чтобы он был в приличном состоянии, не висел мешком, а брюки не должны напоминать засаленную старую гармошку. Но костюм должен быть к месту и ко времени. Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм. Брюки и пиджак могут быть различных цветов. Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка - обязательно свежей, глаженой, галстук - не кричащим, ботинки - вычищенными. Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.

Для поездки за границу достаточно иметь три комплекта одежды: темный и светлый костюмы, приличную куртку и свитер для прогулок. Если маршрут вашей поездки проходит через страны Востока, то помните, что женщинам не следует надевать брюки, они не должны появляться на улице, в общественных местах без чулок или колготок (особенно в странах, исповедующих ислам), а мужчины в ярких галстуках.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Для бизнеса этикет значит очень много. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера - это его визитная карточка. О госте начинают составлять представление заранее, собирая о нем информацию. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, во время самой встречи. Помните, вас повсюду окружают люди, которые с той или иной степенью пристрастности изучают вас.

Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми - признак вашей респектабельности, воспитанности, уверенности в себе. Существует целый ряд правил поведения в различных видах транспорта, самолете, поезде, автомобиле. Долгое путешествие располагает к неторопливой беседе. Надо уметь вести ее. Прежде всего, не следует злоупотреблять вниманием попутчиков, не стремиться как можно быстрее завладеть всеми сторонами беседы, не быть излишне говорливым: болтливость - признак дурного тона. Другая крайность - замкнутость, мрачный вид, нелюдимость. Следует также помнить, что разговоры во время полета или поездки об авариях, катастрофах на транспорте не создадут вам благоприятного имиджа, не способствуют установлению дружеских или деловых контактов с окружающими. После приземления самолета в знак признательности не спешите вручить стюардессе чаевые, она их не возьмет. Можно поблагодарить экипаж корабля аплодисментами за мастерство, культуру обслуживания.

**Встреча с партнером**

В назначенное время деловых партнеров в вестибюле учреждения встречает секретарь или помощник и провожает их к руководителю учреждения. Исключение составляют лишь те случаи, когда нужно встретить очень почетных гостей. В таких случаях руководитель должен сам встретить и поприветствовать своих партнеров. В отсутствие руководителя гостей должен принять его заместитель.

Если ваших деловых партнеров не встретят, им придется блуждать по зданию в поисках нужного кабинета, после чего их мнение о вашей фирме изменится явно не в лучшую сторону.

Если вы встречаете своих гостей на вокзале, то места в автомобиле следует распределить следующим образом: на заднем сиденье, за водителем садится самый почетный гость, рядом с ним - другой гость или гости, а на переднем сиденье, рядом с водителем, встречающий.

Когда для встречи гостей используется лимузин, то самые почетные гости садятся на заднее сиденье, напротив них еще два гостя, рядом с водителем - встречающий или гость, занимающий самую низкую должность.

При подаче автомобиля гостям он должен остановиться с левой стороны вдоль тротуара. Первым в автомобиль садится наиболее почетный гость, затем следующий за ним по рангу и так далее.

Если автомобиль не может подъехать с левой стороны, то второй гость садится с левой стороны, чтобы не проходить перед пассажиром, занимающим первое место.

Подъезжая к месту доставки гостей, автомобиль должен остановиться таким образом, чтобы они смогли выйти через правую дверцу. Первым выходит пассажир, занимающий наиболее почетное место.

При встрече гостей высокого ранга вывешиваются государственные флаги. Существует международный протокол этой процедуры, которого следует неукоснительно придерживаться. Государственный флаг является символом государства, и всякое неуважение, проявленное в отношении него, рассматривается как сознательное оскорбительное действие в адрес этого государства.1

**Деловая беседа**

Деловая беседа требует тщательной подготовки, так как зачастую переговоры - единственная возможность убедить собеседника сотрудничать с вами.

Любому начинающему предпринимателю необходимо хорошо знать правила ведения деловой беседы и неукоснительно им следовать.

Начинает разговор гость, но деловую часть беседы должен вести тот, кто принимает гостей. Инициатива в беседе зависит от вашей активности, интуиции и информированности. Если гость - иностранец, то его нужно с вниманием выслушать, даже если он плохо говорит по-русски.

Не следует усаживать гостя за свой письменный стол. Беседу принято вести за специально предназначенным для этих целей столом, при этом гость должен располагаться справа от вас.

Во время деловой беседы не следует повышать голос, горячиться и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 - Психология делового общения: Учебник / Под. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Инфра - М, 2008. – С. 124.

раздражаться, курить сигареты в присутствии некурящих, называть по имени человека, который был только что представлен. Не следует снимать пиджак, если остальные не делают этого.

Спиртные напитки во время деловой беседы не подаются.

На стол можно поставить минеральную или фруктовую воду, положить сигареты, а минут через пять-десять предложить кофе или чай.

После окончания беседы принимающий обязательно должен проводить гостей до коридора или лифта.

**На деловом приеме**

Одной из форм делового общения между людьми являются приемы. Прием - это собрание приглашенных лиц (обычно официальных) в честь кого-нибудь или чего-нибудь. Различают приемы деловые и торжественные.

Наиболее почетными по своему характеру видами торжественных приемов являются завтрак и обед. Существуют и другие виды приемов: "бокал шампанского" или "бокал вина", чай, "фуршет", "коктейль", "обед-фуршет" и ужин.

Прием "бокал шампанского" или "бокал вина" начинается в полдень и длится около часа. Этот прием проходит стоя. Форма одежды - повседневный костюм и платье. На нем гостям подают шампанское, вино и соки, иногда водку или виски; в качестве закуски - бутерброды, поджаренные орешки, маленькие пирожные, фрукты.

Завтрак начинается в 12.00 и заканчивается в 15.00. Форма одежды - повседневный костюм и платье. Перед завтраком обычно подают аперитив: водку, джин, виски, сухое вино, соки. В меню завтрака входят одно-два блюда холодной закуски, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо и десерт. К холодным закускам предлагается водка, к мясным - сухое красное вино комнатной температуры, к десерту - охлажденное шампанское, к кофе и чаю - коньяк и ликер. По завершении завтрака подают кофе или чай.

Чай проводится между 16.00 и 18.00. Этот прием организуют обычно женщины. Продолжаете он, как правило, 1,5-2 часа. Форма одежда - повседневный костюм и платье. Во время "чая" принято подавать чай (главный напиток), десертные и сухие вина, соки воды, различные сладости к чаю, кондитерские изделия, бутерброды с икрой, рыбой, сыром, а также фрукты.

"Фуршет" проводится между 17.00 и 20.00. Продолжительность "фуршета" около двух часов. Этот прием проходит стоя. Форма одежды - повседневный костюм и платье. Для "фуршета" накрывается один закусочный стол, на который ставят стопкой тарелки, кладут вилки и салфетки. Угощение предусматривает 12-16 наименований холодных закусок, кондитерские изделия, фрукты, спиртные напитки, соки, минеральные воды. В конце приема предлагается мороженое, шампанское или кофе.

"Коктейль" проводится так же, как и "фуршет", между 17.00 и 20.00. Единственное отличие "коктейля" от "фуршета" то, что во время первого угощения подают официанты. Форма одежды - повседневный костюм и платье.

Обед как наиболее торжественный вид приема начинается в промежутке от 19.00 до 21.00 и продолжается 2-2,5 часа, при этом все время гости проводят за столом. Форма одежды для мужчин - темный костюм, смокинг или фрак; для женщин - вечернее платье. Во время этого приема подают: холодные закуски, суп, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо, десерт. После обеда нередко предлагаются коктейли и различные аперитивы.

"Обед-фуршет" проводится, как и обычный обед, между 19.00 и 21.00. Форма одежды для мужчин - темный костюм, смокинг или фрак; для женщин - вечернее платье. Во время этого приема различные блюда сервируются на одном столе. Гости, положив себе на тарелку еду, рассаживаются за небольшие столики, которые могут находиться в соседней комнате.

"Ужин" начинается в 21.00 и позднее. Форма одежды указывается в приглашении. Обычно, для мужчин - это темный костюм, смокинг или фрак; для женщин - вечернее платье. Во время "ужина" подают: холодные закуски, суп, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо, десерт. После "ужина" предлагают аперитив.

**На официальном приеме**

Прием считается официальным, если приглашенными являются исключительно официальные должностные лица.

Мужчины присутствуют на приеме без жен, а приглашенные женщины в силу занимаемого ими официального положения - без мужей.

Завтрак, на который мужчины приглашаются с женами, считается неофициальным независимо от числа приглашенных.

Обеды, на которые приглашаются жены глав дипломатических представительств, рассматриваются как официальные, так как жены разделяют со своими супругами официальное положение.

Официальное приглашение отличается по форме от неофициального. На официальном приглашении 'указывается титул (ранг) приглашаемого без упоминания его имени и имени его супруги. В тексте приглашения употребляется форма "имеет честь пригласить". Если в приглашении на официальный прием указывается вечерняя форма одежды, то могут быть надеты ордена.

Присутствуя на официальном приеме, надо соблюдать следующие правила:

* Оказывать соответствующее внимание всем официальным должностным лицам.
* Оказывать должное внимание всем знатным особам, не относящимся к числу официальных представителей.
* К каждому присутствующему следует обращаться, называя его звание или титул.
* Официальные приемы включают в себя завтраки, дневные приемы, обеды, балы и послеобеденные приемы.
* Поведение на этих мероприятиях определяют жесткие правила дипломатического этикета.

**Как написать деловое письмо**

Для написания делового письма обычно используется фирменный бланк. На нем имеется эмблема фирмы, указаны ее полное название, почтовый адрес, номера телефонов и факса и при необходимости банковские реквизиты.

Страницы делового письма нумеруются, кроме первой, арабскими цифрами.

Ширина поля с левой стороны должна быть не менее 2 см. Текст печатается через полтора-два интервала. Абзац начинается с красной строки, с отступлением пяти интервалов от поля. В деловом письме следует избегать переноса слов.

В правом верхнем углу под адресом организации, отправляющей письмо, ставится дата его отправления. В международной переписке дату следует писать следующим образом: 31 января 1999 года; в нашей стране принято писать - 31.01.1999 или 31.1.1999.

Адрес получателя пишется дважды: на конверте с правой стороны внизу и в левом верхнем Углу письма. В международной переписке - сначала пишут "кому", а затем "куда". Фамилию адресата необходимо писать с инициалами, причем инициалы пишутся перед фамилией. Перед инициалами лучше всего поставить вежливое обращение "Г-ну", "Г-же" или "Г-дам". При написании на конверте фамилии вашего адресата укажите его должность. Если вы направляете письмо кому-либо лично и не хотите, чтобы его вскрыли в отсутствие адресата, после фамилии адресата напишите: "лично", "private" "personal", "confidential".

Для отправки письма может быть использован стандартный конверт, но если ваша фирма достаточно крупная, то будет разумным выпустить конверт с логотипом вашей фирмы. Фирменные конверты безусловно поднимут престиж вашего предприятия в глазах любого партнера.

Чтобы составить деловое письмо, не обязательно обладать литературным талантом.

Цель делового письма разъяснить или убедить в чем-либо вашего делового партнера, поэтому в данном случае высокий стиль совершенно неуместен.

При написании делового письма используется официальный язык. Он отличается точностью и ясностью. Существует целый набор клише, штампов, стандартов, с помощью которого составляется деловое письмо.

В российской практике после вступительного обращения ставится восклицательной знак, в международной - запятая.

Первое письмо к какому-либо партнеру следует начинать с представления своей фирмы. Можно послать буклет, в котором подробно рассказывается о вашей фирме, о производимой продукции. Рекламный буклет не должен напоминать многотомный справочник.

Как правило, он состоит из нескольких страничек и выполняет информативную функцию. Текст рекламы должен быть на языке адресата или на английском языке.

Если вы пишете не первое письмо вашему партнеру, то его следует начать с вежливой ссылки на последнее полученное от него письмо.

Наиболее приемлемая структура делового письма - это две части. В первой части излагаются мотивы, послужившие поводом для составления письма; во второй части - предложения, решения, распоряжения и просьбы. Текст для лучшего восприятия разбивается на абзацы.

Подпись ставится на правой стороне листа под заключительной формой вежливости. Фамилия отправителя печатается на машинке или на компьютере под его личной подписью.

**Телефонный разговор**

Начинать телефонный разговор следует словами приветствия и последующей просьбой пригласить к телефону того, с кем вы хотите говорить. Далее необходимо четко обозначить себя. Если вы звоните кому-то по делу, то следует назвать себя (фамилия, имя), объяснить, кто вы (особенно если это ваш первый звонок этому человеку), сжато и точно разъяснить суть вопроса, который вы хотите обсудить с собеседником.

Часто на первом этапе телефонного разговора приходится иметь дело с секретарем фирмы или человека, которому вы звоните. В этом случае суть вопроса можно изложить очень кратко, обозначив только тему. С секретарем не следует обсуждать какие-либо детали или конфиденциальные вопросы, которые ранее обсуждались с начальником или другим сотрудником фирмы. Часто при первом звонке вы не уверены в имени своего собеседника - в этом случае вполне уместно уточнить их и в дальнейшем обращаться к нему по имени (и отчеству). Уточнить имя можно в ходе разговора с секретарем или даже с самим собеседником.

Если вы звоните в организацию или фирму и не уверены в том, с кем необходимо обсуждать интересующий ваш вопрос, то секретарь, как правило, может вам это подсказать. Перед тем, как вас переключат для разговора с этим сотрудником, поинтересуйтесь у секретаря, как зовут этого человека.

Отвечая на деловой телефонный звонок, многие называют свою фамилию - это помогает собеседнику сориентироваться, с кем он говорит. Секретари, как правило, своих имен не называют, а обозначают «телефонный адрес» - («приемная Иванова», «секретариат директора» и т. п.). Если инициатива звонка принадлежит вашему собеседнику, следует предоставить ему возможность высказаться.

Часто бывает так, что кто-то звонил вам и, не застав, оставил через секретаря или на автоответчике свой номер телефона и просьбу позвонить. В этом случае, позвонив ему, можно только назвать себя и напомнить о звонке, предоставив дальнейшие объяснения собеседнику.

К сожалению, далеко не все собеседники называют себя в начале разговора. В этом случае уместно спросить об этом.

Ни в коем случае не следует затягивать начало разговора, превращать свои первые слова в длинную лекцию. Суть дела необходимо излагать кратко и точно.

Говорить надо четко и внятно, нормальным и по возможности максимально доброжелательным тоном.

Если после первых фраз разговора вы чувствуете, что ваш собеседник позвонил вам не совсем по адресу, то уместно сразу сказать ему об этом, порекомендовав позвонить тому сотруднику, который занимается этими вопросами, дав необходимый номер телефона.

Есть несколько общепринятых правил телефонных разговоров:

* если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
* следует говорить максимально кратко и по существу;
* нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
* если вы ошиблись номером, нельзя спрашивать «Какой это номер?», «Куда я попал?» или «Это кто говорит?» - лучше переспросить «Это номер такой-то?»;
* если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
* как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время - слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера;
* нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни.

**Практическое Задание**

Проведите системный анализ делового этикета а Вашей организации. Что служит его основой – специально разработанный кодекс этикета или традиционные нормы Вашей организации? Какие этикетные формулы Вы используете в деловом общении? Ответ на вопросы изложите в письменной форме.

На данный момент я фрилансер. Фриланс — удалённая работа. В современном мире это слово используется для обозначения относительно недавно возникшей формы организации труда, при котором работодатель и исполнитель могут находиться как угодно далеко друг от друга. Руководство выполнением проекта осуществляется при помощи электронных средств связи или по телефону. В ходе своей работы общаюсь только со своим непосредственным начальством по средствам телефонных переговоров и через Интернет. Здесь мне во многом помогает этикет делового телефонного разговора. Но в некоторых случаях не исключены и личные встречи с начальством. Тогда мне на помощь приходят основные правила делового этикета (стр. 4), ведь при помощи делового этикета можно показать свои сильные стороны не только знание дела, заинтересованность, но и показать порядочность, честность, принципиальность качества, которые всегда служили для оценки любой личности.

**Заключение**

Деловое общение - это самый массовый вид социального общения. Оно представляет сферу коммерческих и административно-правовых отношений, экономико-правовых и дипломатических отношений.

 Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно составить текст документа, умение работать с документами – важнейшие составляющие профессиональной культуры человека, принимающего решения.

 Низкая речевая культура напрямую связана с низкой эффективностью совещаний, переговоров.

 Культура речи является экономической категорией. Высокая речевая культура и развитая экономика в передовых странах неотделимы друг от друга, взаимосвязаны. И наоборот, низкая речевая культура общества определяет соответствующий уровень развития и эффективность экономики.

**Список используемой литературы**

1. Деловое общение: Учебник / М.Е. Путин, И.А. Коноплева, П.И. Сидоров и др. – М.: ГЭОТАР-МЕДИА, 2004. – 842 с.
2. Психология делового общения: Учебник / Под. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Инфра - М, 2008. – 294 с.
3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под. ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004 – 415 с.