

Основные нормы и правила делового этикета

Когда вы начнете работать, то очень скоро поймете, что умение соблюдать основные правила делового этикета способствует профессиональному успеху в любой сфере и ценится так же высоко, как и деловые качества. Оно поможет вам легко вписаться в любой коллектив и быстро завоевать авторитет у коллег и у руководства, особенно если вы быстро сумеете уловить разницу между деловым и светским этикетом и научитесь выбирать верную линию поведения.

Основные правила делового этикета

Хорошие манеры в офисе или государственном учреждении несколько отличаются от того, что считается приличным (привычным) за их пределами.

- Если руководителем окажется мужчина, женщинам не стоит ждать того, что он будет вставать, когда они входят в кабинет. Хотя и встречаются среди начальников хорошо воспитанные мужчины, у которых эта привычка доведена до уровня рефлекса, но это – исключение. В офисе, государственном учреждении начальник-мужчина первым проходит в дверь, и когда вы едете по делам, он первым садится в машину.

- Слова «спасибо» и «пожалуйста» в рабочей обстановке еще более желательны, чем в «светской жизни». Благодарите коллег за любую, даже самую незначительную услугу и не забывайте о «волшебном слове», когда обращаетесь с какой-то просьбой или просто передаете кому-то из сотрудников приказ начальства.

- Если у мужчины, идущего впереди вас к двери, много документов, обгоните его, чтобы открыть дверь и дать ему пройти. Помогать в офисе всегда должен тот, кому это удобнее и сподручнее, однако, в служебных отношениях сохраняется четкая иерархия, которую вы должны ощущать и поддерживать. Это не значит, что вы должны робеть перед начальством или выказывать повышенное внимание к каждому слову, нет, но вы должны оказывать ему или ей должное уважение.

Необходимость все делать вовремя

Правила делового этикета в офисе, государственном учреждении требуют того, чтобы вы всегда приходили на работу вовремя, выполняли все задания в срок. Недопустимы опоздания, задержка работы, которую нужно сдавать в точно обещанное время. Никогда не пропускайте деловые встречи, приходите на них заранее, чтобы не подвергать риску репутацию компании, а не только свою собственную. Если вам нужно задержаться, предупредите об этом заранее, начальство должно быть осведомлено, где вы находитесь.

Как правильно одеваться

Необходимо соблюдать общепринятые правила делового этикета в одежде. Внешний вид работника должен соответствовать имиджу компании, создавая приятное впечатление, а когда вы работаете в госучреждении, это еще более важно.

- Женщинам необходимо носить юбки и платья длиной не выше колена, допускаются брючные костюмы строгого покроя. Недопустимо носить на работу в офис одежду ярких, кричащих оттенков с блестками, стразами, а также обтягивающие вещи.

- Мужчинам стоит придерживаться делового стиля, носить костюмы, брюки, сорочки с галстуком или без. Джинсы и свитера лучше исключить из рабочего гардероба.

- На работу можно носить скромные ювелирные украшения, гармонирующие с одеждой, как и другие детали костюма.

Вы и начальство

Правила делового этикета для подчиненных подразумевают дистанционное, нефамильярное обращение к руководящему лицу. Даже если начальница (начальник) - девушка или юноша лишь немного старше вас, стоит говорить «вы». Если вы находитесь в кабинете у руководителя, и к нему входит деловой партнер или другой начальник, остаться вам или выйти - должен решить он, если попросит вас выйти, в этом нет повода чувствовать себя ущемленным. Если когда-нибудь начальник оскорбит вас в присутствии посторонних, не отвечайте ему тем же. Если вы расстроены, не выскакивайте из кабинета, постарайтесь спокойно выйти и найти уединенное место, где можно

успокоиться. Не обсуждайте случившееся с коллегами. Выяснить отношения с руководителем можно в нерабочее время, спокойно выслушав его пожелания и высказав свои претензии. Если особо уважаемого человека надо проводить по коридору учреждения, вам необходимо открывать двери, чтобы пропустить важного гостя, а потом двигаться рядом с ним, отставая лишь на четверть шага. Если коридор разветвляется, вы должны будете изящным жестом указать ему направление. Если коридор петляет, можно сказать «Позвольте, я провожу вас» и тогда уже смело идти впереди.

Правила хорошего тона в общении с коллегами

Когда вы только приступаете к работе в офисе и знакомитесь с коллегами, то начинаете строить отношения, от которых будет зависеть климат в коллективе, и результаты общей работы. Будьте дружелюбны со всеми, но не стремитесь сразу сблизиться с кем-то одним, дайте себе некоторое время, чтобы узнать людей получше. Не стесняйтесь спрашивать сотрудников о работе, но в первое время не заводите с ними личных разговоров. Всегда благодарите коллег за помощь и помните о том, что нельзя выходить за правила этикета делового общения. Например:

- не надоедайте сослуживцам своими разговорами и не вмешивайтесь в чужие разговоры; - не сплетничайте и не слушайте сплетни, не подслушивайте чужие телефонные разговоры;
- не обсуждайте с коллегами проблемы здоровья и функции тела;
- не старайтесь по любому поводу высказывать или навязывать свое личное мнение;
- не отчитывайте никого в присутствии посторонних, даже если вы трижды правы, вдруг вышли из себя – немедленно извинитесь;
- не делайте вид, что вы заняты больше других, иногда вы можете вежливо попросить своих коллег не шуметь, но делать это вежливо и без вызова;
- не будьте эгоистичны, в служебном рвении старайтесь не навредить коллегам, чтобы заработать какое-то преимущество или выслужиться перед начальством.

Хороший тон в деловых письмах

- Перед написанием нужно составить план, который поможет кратко и четко изложить суть дела.
- Письмо должно быть написано грамотно с точки зрения стилистики, орфографии и пунктуации.
- Официальные послания принято печатать, это свидетельство уважения к адресату.
- По правилам хорошего тона ни одно из писем, за исключением благодарственных, не должно оставаться без ответа.
- Письмо должно быть аккуратно оформлено, деловые письма принято писать только на бумаге формата А-4 белого цвета.
- Всегда датируйте свои письма в нижней части слева и оставляйте личную подпись, фамилию и инициалы.
- При обращении принято употреблять слово «уважаемый (ая)», а при использовании личного местоимения «Вы» писать его с большой буквы.