**Деловой этикет**

**Деловой этикет** — это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Разновидность этикета светского, но основанный на воинском. Главное отличие делового этикета от светского — приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.

**Правилам поведения** и взаимодействиям людей на рабочем месте придается огромное значение в мире бизнеса. Регламентация делового общения позволяет экономить ресурсы — как денежные и временные, так и человеческие. Выходит, следование правилам делового этикета — залог успеха в бизнесе.

**Несколько правил делового этикета**  
**Правило первое**  
**Время – деньги**  
Пунктуальность, уважение к чужому времени и грамотное владение основами тайм-менеджмента – основа основ в деловом мире. Можно быть ярким харизматичным презентатором, великолепным переговорщиком, профессиональным управленцем, но постоянно опаздывать, воровать чужое время, тратить жизнь на ожидания, пустопорожнюю болтовню не по делу. Непунктуальных людей в деловом мире не уважают.

Вы можете спросить, **какое отношение к этикету имеет своевременное и качественное исполнение своих должностных обязанностей?** Тот, кто плохо работает, не уважает своих коллег  
Партнеры, работодатели, коллеги, поняв, что человек постоянно опаздывает, могут вынести вердикт-приговор такому страдальцу: ненадежный, отстающий от времени, от ритма современной жизни. Оправдания, извинения усилят это впечатление, поскольку вежливость и уважение к другим в таких спутниках не нуждаются.  
Выход один: каждый деловой человек обязан знать и владеть основами тайм-менеджмента, уметь планировать свой рабочий день, грамотно сортировать дела на важные и срочные, делегировать часть рутинных заданий и контролировать ход событий.

**Правило второе**   
**Соблюдение дресс-кода**  
Первое впечатление о человеке легко сложить по его внешнему виду: деловой костюм, аккуратная прическа, гармонично подобранные аксессуары. Внешний вид определяет статус и положение в обществе, может рассказать о характере и внутреннем мире человеке гораздо больше, чем его слова. Информацию несет не только речь, но и одежда, прическа, детали туалета. Вызов и провокация во внешнем облике – протест против общества, его законов и устоев.

(О нашем дресс-коде)

**Правило третье**  
**Рабочий стол как зеркало внутреннего мира**  
  
Порядок на рабочем столе – порядок в голове. Этот старый постулат золотыми буквами нужно высечь на дверях любого делового кабинета. Не обязательно быть гуру психологии, чтобы понять, как и кто из сотрудников работает, лишь увидев их рабочий стол.

**Правило четвертое**  
**Грамотная речь, деловой стиль письма**  
Внешний вид расскажет о человеке многое, однако его умение общаться может заставить забыть собеседника, как и во что тот одет. Структурированная деловая речь по существу, без «воды», без лирических отступлений – дар делового человека. Использование слов-паразитов, вводных слов, повторов, кривляния, искажение голоса, пародийность в деловом мире — табу.  
  
Научившись красиво, грамотно говорить, нетрудно перенести мысли на бумагу, научиться писать деловые письма. Главное, не свалиться до другой крайности: официальные письма, написанные сухим языком учебников, вызывают скуку и желание поскорее их закрыть, выбросить в корзину.  
  
**Правило пятое**  
**Уважение собеседника, партнера, клиента**  
Эгоистичного, думающего только о себе, своей выгоде и доходе человека не уважают ни в деловом мире, ни в его собственной компании. Клерк, захлопнувший дверь перед носом клиента, обратившегося к нему в конце рабочего дня или перед обедом. Сотрудник, громко разговаривающий по телефону в кабинете, где работают его коллеги.   
Это психологические портреты персонажей, не владеющих бизнес-этикетом, людей, неспособных понять другого, услышать его, помочь, решить возникшую проблему. Умение уважать чужое мнение – важный компонент делового этикета.  
  
**Правило шестое**  
**На работе – работать!**  
Если сделать фотографию рабочего дня большинства сотрудников офисов и предприятий, картина будет весьма удручающей. Восемьдесят процентов рабочего времени уходит на сплетни, перекуры, чаепития, посещение социальных сетей, решение личных дел. И лишь двадцать процентов – на ту самую работу, за которую платят зарплату.  
  
Сотрудник, который приносит компании прибыль, быстро делает головокружительную карьеру. Секрет его успеха прост: 80% рабочего времени он работает, пока другие «отдыхают».  
  
**Правило седьмое**  
**Телефонный этикет**  
Деловое общение невозможно без телефонных переговоров, этика в данном случае помогает быстро наладить отношения и достойно провести переговоры. Многие партнеры по бизнесу, клиенты судят о компании по телефонным беседам и ответам сотрудников по телефону.  
  
К телефонному диалогу нужно готовиться заранее: подготовить вопросы, которые необходимо задать собеседнику, уточнить время, имена и даты, которые могут понадобиться в разговоре.  
  
Личные звонки в рабочее время допускаются лишь в случае крайней необходимости. Пустой трёп по телефону мешает коллегам, отвлекает внимание сотрудников и формирует имидж несерьезного пустого человека.  
  
**Правило восьмое**  
**Нэтикет – этикет общения в сети интернете**  
Без интернета ни одно предприятие существовать сегодня не может. Умение общаться в переписке по электронной почте, комментировать деловые статьи и отвечать на просьбы и заявки клиентов на сайте компании показывает деловой уровень сотрудника.  
  
Каждое обращение должно быть именным, личным, письмо необходимо подписывать именем исполнителя, давать полные контактные данные – наименование компании, почтовый адрес, телефон, ник в программе Skype, адрес корпоративного сайта, режим работы предприятия.  
  
**Правило девятое**  
**Отношения в коллективе между сотрудниками**  
Микроклимат в коллективе во многом зависит от того, какие отношения сложились в компании между коллегами. Ровные, доброжелательные, уважительные отношения – основа здорового коллектива. Если кто-то из сослуживцев допускает промах или ошибку, коллегам важно научиться его не высмеивать, а корректно указать на недостатки в работе, предложить свою помощь.  
  
Служебные романы, взаимная ненависть, холодная война, серые кардиналы и офисный планктон, козни друг против друга – злые силы, мешающие рабочей обстановке и решению главных задач коллектива.  
  
**Правило десятое**  
**Деловые жесты**  
Эта часть бизнес-этикета заслуживает нескольких томов описания с красочными картинками. Жесты, манеры, мимика могут рассказать о человеке больше слов. Движения сотрудника в рабочее время должны быть энергичными, не вялыми, не замедленными. Походка – уверенной, при этом размахивать руками и делать очень крупные шаги не рекомендуется. Прямая осанка, уверенный взгляд, отсутствие суеты в движениях – признаки человека дела.  
Рукопожатие – единственный тактильный жест прикосновения к собеседнику, который разрешен в деловой среде. Похлопывания по плечу, жаркие объятия, поцелуи и другие жесты дружелюбия возможны лишь среди очень близких партнеров и родственников. При рукопожатии рука не должна быть апатичной, влажной или холодной. Долго трясти или сильно сжимать поданную руку собеседника не принято.  
Контролировать слова, текст или мысли совсем несложно, контролировать жесты и мимику гораздо труднее. Умный собеседник мгновенно поймет намерение или обман по определенным жестам и движениям тела. Деловая литература предлагает в помощь книги Алана Пиза «Язык телодвижений» и Пола Экмана «Психология лжи. Обмани меня, если сможешь»