## Правила ділового етикету

У сучасному світі дуже важливу роль відіграють правила ділового етикету. Неприпустимо їх порушення, оскільки те, що ви дотримуєтеся ці правила, відображає ваш серйозний підхід до справи, отже, і високий професіоналізм. Етикет - складова вашого образу. Досвідчені ділові партнери обов'язково звертають увагу на цей аспект поведінки.

Світові економічні зв'язки зобов'язують бізнесменів, які мають ділові контакти за кордоном, знати правила хорошого тону, прийняті в інших країнах. Крім того, є правила, які з плином часу втратили свою актуальність. Так, наприклад, раніше вважалося, що чоловік повинен пропустити жінку вперед при виході з ліфта.

Згідно з правилами сучасного ділового етикету, першим з ліфта виходить той, хто знаходиться ближче до дверей, і неважливо, чоловік це чи жінка. Якщо раніше, за правилами хорошого тону, чоловік повинен був обов'язково подавати жінці пальто, то зараз жінки зазвичай одягають верхній одяг самі, і тільки в тому випадку, якщо у жінки трапилися труднощі, чоловік може прийти на допомогу. У ресторані кожен може платити за себе, і це не вважається проявом поганого тону.

#### Основні правила ділового етикету

Недостатньо бути ввічливим і доброзичливим. Діловий етикет робить загальні принципи хорошого тону специфічними, що проявляється в таких основних правилах:

* Будьте пунктуальні;
* Думайте і про інших людей, а не тільки про себе;
* Говоріть грамотної літературної промовою, пишіть теж грамотно;
* Одягайтеся так, як вимагає ситуація;
* Не кажіть зайвого.

**Пунктуальність**

Перше і найважливіше правило ділового етикету - пунктуальність. День сучасних ділових людей розписаний буквально по хвилинах, тому неприпустимо спізнюватися на зустріч, змушуючи людей чекати, а значить, втрачати час. Запізнення будь-якого співробітника є свідченням того, що на цю людину не можна сподіватися, крім того, затримка одного співробітника часто тягне за собою затримку в роботі іншого.

Завжди намагайтеся розрахувати час, який необхідно вам для виконання доручення начальства. Корисно для будь-яких завдань виділяти час із запасом, враховуючи те, що можуть виникнути проблеми або несподівана інша термінова робота.

**Друге правило бізнесу - думай про інших**

Успішне ведення справ без урахування інтересів партнерів неможливо. Часто причиною невдач є егоїзм, зацикленість на власних інтересах, і навіть прагнення нашкодити конкурентам. Багато готові підставляти товаришів по службі, щоб висунутися самим. Це неправильно не тільки з точки зору ділового етикету, а й загальноприйнятих норм моралі.

**Говоріть і пишіть грамотно**

Все, що ви говорите і все, що ви пишете, має бути викладено гарною мовою, природно, без нецензурних виразів. Від уміння спілкуватися часто залежить можливість укладення вигідних контрактів. Грамотна мова чинить серйозний вплив на образ людини в цілому. Хочете досягти успіху в бізнесі? Вивчайте ораторське мистецтво, стежте за своєю дикцією, інтонацією. Ніколи не вживайте жаргонних слів і образливих виразів (неважливо, на чию адресу). Крім того, в діловому спілкуванні дуже важливо вміти слухати інших, показуючи, що вам цікаво.

**Одягайтеся по ситуації**

Ваш одяг повинен демонструвати ваш смак. У деяких офісах існує дрес-код, який регламентує навіть довжину спідниці. Одягайтеся відповідно вашому оточенню і ситуації, не вибиваючись з контингенту співробітників вашого рівня.

**Не кажіть зайвого!**

Дуже важливе правило бізнесу. Будь-який співробітник зобов'язаний зберігати секрети тієї організації, в якій він працює. Це стосується будь-яких справ компанії: від кадрових питань до технологічних рішень. Не варто поширюватися і про особисте життя співробітників. Розповіді про неї є проявом поганого тону.

**Навіщо знати правила ділового етикету?**

Уявіть ситуацію: дві людини з однаковим рівнем підготовки абсолютно по-різному досягають успіху в бізнесі. Перший, ні в чому собі не відмовляючи, має прекрасні відносини з начальством. Інший - не вписується в колектив, не має прибутку, не просувається по службових сходах. А вся справа в тому, що перший співробітник опанував всілякими правилами етикету і з успіхом їх застосовує, другий же не має про них ні найменшого поняття. Шкода, що набір найпростіших правил так часто упускається з виду.

**Діловий етикет телефонних розмов**

Загальноприйнятими є правила про дзвінки в неробочий час. Подумайте кілька разів, перш ніж турбувати людину у вихідний. До 8 ранку і після 11 вечора дзвонити взагалі не слід. Виняток становлять випадки, коли людина сам попросив вас про дзвінки в будь-який час. Якщо розмова перервалася, згідно з правилами етикету, передзвонити повинен той чоловік, з ініціативи якого розмова відбулася. Не кажіть в трубку занадто голосно, проте, і дуже тихої мови слід уникати. По телефону прийнято говорити максимально коротко, швидко і тільки у справі.

Досягнення сучасної техніки дозволяють будь-якій людині постійно знаходитися в межах досяжності телефонного дзвінка. Мобільний телефон міцно увійшов у життя багатьох людей. Але, згідно з правилами ділового етикету, він ні в якому разі не повинен заважати оточуючим. У кожного телефону є регулювання гучності і тембру дзвінка. Якщо ви знаходитесь на роботі або на діловій зустрічі, поставте телефон на такий дзвінок, щоб його ніхто не чув, крім вас самих.

Якщо йдете в театр, на концерт, на ділову зустріч, доречно взагалі відключити дзвінок телефону. Якщо ж вам необхідно терміново зателефонувати, вибачитеся перед співрозмовниками, і відійдіть убік.

Ділові розмови по мобільному телефону повинні бути максимально короткими. Якщо ви телефонуєте кому-небудь, пам'ятайте, що ваш співрозмовник може бути зайнятий. А якщо телефонуєте людині, яка веде в цей час автомобіль, ви своїм дзвінком піддаєте його небезпеки. У цій ситуації обговорення деталей краще відкласти до наступного разу.

Як казав Оскар Уайльд, хороші манери важливіше чесноти. Ділова етика - основа професіоналізму. Адже бізнес робиться не тільки на економічній, а й на етичній основі. Пам'ятайте, що лише 10-15% охочих затвердитися в діловому світі добиваються поставлених цілей. І дотримання правил ділового етикету відіграє далеко не останню роль.