

# Этикет предпринимателя



# Гераскина Екатерина

- ✔ Руководитель коммуникационного агентства.
- ✔ Сооснователь образовательного проекта «PRO.Этикет».
- ✔ Бизнес-консультант по выстраиванию стратегии, разработке позиционирования и управлению репутацией.
- ✔ 10000 + участников моих мероприятий.
- ✔ Спикер и наставник Корпорации МСП.



# О чем пойдет речь

- 4 Почему этикет сейчас актуален?
- 11 Этика и этикет
- 18 Правила делового этикета



**Почему этикет  
сейчас актуален?**

*«Удобнее знать правило,  
чем искать выход из  
неловкой»*

## Участие в официальном открытии здания оперы после реконструкции



## Участие в официальном открытии здания оперы после реконструкции

Задание:

Найдите в моей истории не менее 3 ошибок, допущенных нашей делегацией во время мероприятия.



# Участие в официальном открытии здания оперы после реконструкции

Задание:

Найдите в моей истории не менее 3 ошибок, допущенных нашей делегацией во время мероприятия.



- ❑ Несоответствие дресс-кода;
- ❑ Обособленность группы;
- ❑ Отказ от еды и напитков;
- ❑ Нарушение правил светского этикета. Правила поведения в театре;
- ❑ Отсутствие small talk.

# 8 привычек богатых\*

1. Ранний подъем;
2. Окружение;
3. Этикет;
4. Собственные стандарты;
5. Занятия спортом;
6. Трудолюбие;
7. Обучение;
8. Тайм-менеджмент.

\*по версии Томаса Корли, изучавшего поведение почти 200 миллионеров.

**75% – 95%** рабочего времени  
люди тратят на коммуникации.

# Этика и этикет

**Этика** – система морально  
нравственных норм принятая в  
обществе.

# Этика – система морально нравственных норм принятая в обществе.

- ✓ Современные организационные стандарты;
- ✓ Принципы;
- ✓ Ценности;
- ✓ Нормы поведения в организации.

**Этикет** – совокупность  
общепринятых конкретных правил  
и законов поведения.

# Этикет – совокупность общепринятых конкретных правил и законов поведения.

- ✓ Требования к внешнему виду;
- ✓ Особенности и нормы коммуникации;
- ✓ Принятые правила поведения в конкретной среде;
- ✓ Навык small talk.

**Деловой этикет** — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

# Принципы

1. Думай, прежде чем начать действовать.
2. Принимай те решения, которые укрепляют отношения.
3. Делай искренне.

# Правила делового этикета

# 8 правил делового этикета:

*Соблюдение этикета — необходимый навык делового человека.*

1. Делать все вовремя;
2. Не болтать лишнего;
3. Быть любезным, доброжелательным и приветливым;
4. Думать о других, а не только о себе;
5. Одеваться, в соответствии с ситуацией;
6. Говорить и писать грамотно;
7. Поддерживайте положительный образ (имидж);
8. Быть самим собой.

# 1. Делать все вовремя

При опоздании более, чем на **15 минут** — звонить с предупреждением и извинениями.

**30 минут** — с объяснением причины.

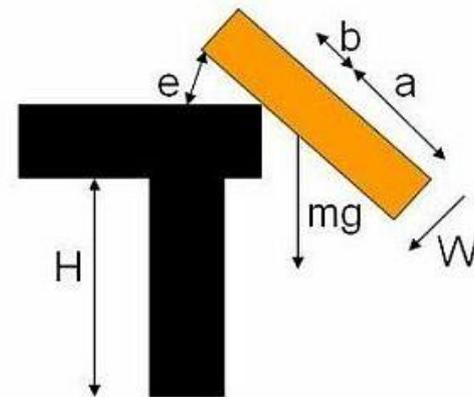


## Поможет избежать:

- ✓ Пунктуальность;
- ✓ Своевременность;
- ✓ Адекватное прогнозирование.

# Как все успевать?

- ✓ Делать надбавку времени 20-25 минут;
- ✓ Изучить правила тайм-менеджмента;
- ✓ Закон «Мерфи».



$$\omega^2 = \frac{6g}{a} \frac{n}{1+3n^2} \sin e$$

## 2. Не болтать лишнего

- ✓ Шпионаж;
- ✓ Сплетни;
- ✓ Разрушение репутации;
- ✓ Обманутое доверие;
- ✓ Нарушение закона.



## 2. Не болтать лишнего

Информация о компании:

- ✓ Кадровый состав;
- ✓ Патенты и контракты;
- ✓ Продажи и приобретения;
- ✓ Развитие производства;
- ✓ Собственность;
- ✓ Объем доходов.



## 2. Не болтать лишнего

Информация о сотрудниках:

- ✓ Личные контактные данные;
- ✓ Содержание разговоров;
- ✓ Контакты и отношения;
- ✓ Привычки и характер;
- ✓ События из жизни;
- ✓ Их собственные рассказы.



# Правила

1. Не рассказывать о делах во всех подробностях;
2. Не давать имена и контактные данные сотрудников, если запрос не касается непосредственно работы;
3. Не давать личные номера телефонов и адреса;
4. Выключать компьютер, если вы уходите от него;
5. Столы РАЗМЕСТИТЕ ТАК, чтобы содержимое экрана никому не было видно;
6. Запирать в свое отсутствие шкафы и столы с бумагами;
7. Защищайте важную информацию паролем.

### 3. Быть любезным, доброжелательным и приветливым

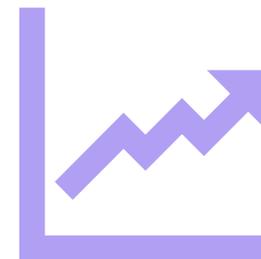
1. Улыбайтесь;
2. Используйте слова вежливости;
3. Не реагируйте на хамство;
4. Не демонстрируйте миру свои сильные эмоции;
5. Проявляйте уважение ко второй стороне;
6. Априори используйте обращение на «Вы»;
7. Соблюдайте субординацию.



# Представление

1. Представиться;
2. Должность;
3. Польза-крючок.

Имя и должность — четко.  
Правило — снизу вверх.

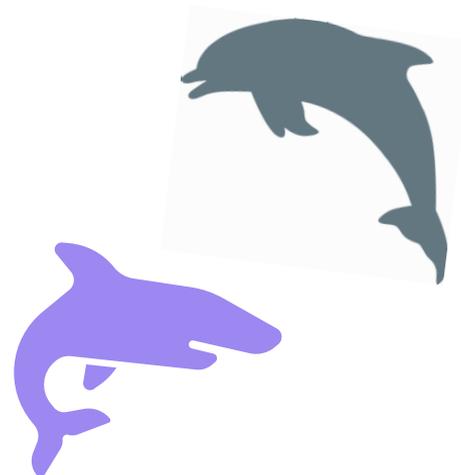


# Визитная карточка

- ✓ Информация актуальная и правильная;
- ✓ Стандартного размера;
- ✓ Легкочитаемая;
- ✓ Текст только на одной стороне.

## 4. Думать о других, а не только о себе

- ✓ Стратегия «Дельфин».
- ✓ Стратегия «Акула».



# Идеальный бизнесмен

- ✓ Убежден в полезности своего труда;
- ✓ Считает, что люди хотят и умеют работать;
- ✓ Верит в бизнес, относится к нему как к искусству;
- ✓ Признает необходимость конкуренции и сотрудничества;
- ✓ Уважает личность и других людей;
- ✓ Уважает законы, собственность, государство, общество;
- ✓ Доверяет другим;
- ✓ Уважает профессионализм и компетентность;
- ✓ Ценит образование;
- ✓ Стремится к нововведениям;
- ✓ Ответственен;
- ✓ Терпелив и толерантен;
- ✓ Вежлив и этичен.

# Влияние первого впечатления

55 % — это то, как выглядит собеседник;

38 % — это то, как он говорит;

7 % — это то, что он говорит.

\*На основании исследования особенностей и нюансов американским экспертом Альбертом Мейерабианом в научном труде «Невербальное общение».

## 5. Одеваться, в соответствии с ситуацией

3 правила делового стиля:

1. Одежда соответствует занимаемой должности и ситуации;
2. Вам в ней удобно;
3. Ваш образ вызывает доверие у ваших партнеров и клиентов.

# Три уровня делового стиля

	Деловой официальный	Стильный Smart	Комфортный Casual
Ассоциации	<ul style="list-style-type: none"> <li>Организованность;</li> <li>Бизнес;</li> <li>Ум;</li> <li>Характер;</li> <li>Основательность.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Креативность;</li> <li>Оригинальность;</li> <li>Стиль;</li> <li>Коммуникативность;</li> <li>Обаяние.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Скорость;</li> <li>Современность;</li> <li>Открытость;</li> <li>Гибкость;</li> <li>Трудолюбие.</li> </ul>
Для кого	<ul style="list-style-type: none"> <li>Работники корпораций;</li> <li>Банков;</li> <li>Госструктур.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Представители творческих профессий;</li> <li>Рекламщики;</li> <li>Пиарщики;</li> <li>Организаторы мероприятий;</li> <li>Преподаватели.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Люди, чья работа связана с физическим трудом;</li> <li>Кто много и свободно передвигается.</li> </ul>

# Деловой официальный



# Стильный smart



# Комфортный casual



## 6. Говорить и писать грамотно

Задачи деловой переписки:

1. Связь;
2. Передача информации;
3. Имидж.

# Каналы деловой переписки

- ✓ Электронное письмо;
- ✓ Бумажная переписка;
- ✓ Мессенджеры.

# 3 правила делового письма

- ✓ Конкретно;
- ✓ Вежливо;
- ✓ Грамотно.

# Виды деловых писем

- ✓ Резюме;
- ✓ Сопроводительное письмо;
- ✓ Заявление об увольнении;
- ✓ Письмо-отказ;
- ✓ Письмо-напоминание;
- ✓ Рекомендательное письмо;
- ✓ Письмо для контроля за ходом дела;
- ✓ Благодарственное письмо;
- ✓ Письмо неплательщику;
- ✓ Напоминание о предстоящем мероприятии;
- ✓ Записка-извещение о совещании/встрече;
- ✓ Сопроводительная записка к отчету/документу.

# Виды деловых писем

Коммерческие	Деловые
Задачи: организация коммерческой сделки, заключение и выполнение Контрактов.	Задачи: решают организационные, правовые вопросы, проблемы экономических отношений Корреспондентов.
Коммерческое письмо–запрос, оферта, рекламация, кредитное письмо.	Расписки, приглашения, запросы, Протоколы.
Часто имеют четкую форму.	Часто имеют произвольную форму.
Составляются от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу.	-

# Подпись

1. Персональная подпись;
2. Финальная фраза;
3. Полное имя;
4. Должность;
5. Номера телефонов;
6. Электронные адреса;
7. Координаты в мессенджерах;
8. Адрес предприятия;
9. Время работы;
10. Адрес сайта.

## Пример

С уважением/Искренне Ваша/С надеждой на продуктивное сотрудничество/С благодарностью за сотрудничество и т.п.

Ольга Иванова,  
Бухгалтер.

+7 4912 25-00-00

[olga.ivanova@pr-line.ru](mailto:olga.ivanova@pr-line.ru)

Telegram: [olga.ivanova](https://www.instagram.com/olga.ivanova)

9.00-18.00

PR-line

ул. Ленина 45, Рязань, РФ

[www.pr-line.ru](http://www.pr-line.ru)

# Отвечайте на письма и сообщения

## Письмо

Идеально в течении 1-2 часов с момента получения.  
Нормально в течении 1-2 дней.  
Максимум – 3 суток.

## Мессенджер

Идеально – сразу.  
Максимум – в течении суток.

Отправляйте только в рабочее время

**ПИСАТЬ** или **ЗВОНИТЬ?**

А может голосовое запишем?

## 7. Поддерживайте положительный имидж

- ✓ Посещайте деловые события;
- ✓ Изучите правила small talk;
- ✓ Нетворкинг;
- ✓ Учитесь активному слушанию.

# Избегайте

- ✓ Слова-паразиты;
- ✓ Жаргон, сленг, нецензурные выражения;
- ✓ Неоправданное использование иностранных слов;
- ✓ Сплетни;
- ✓ Дискриминирующие шутки (сексизм, расизм и пр.);
- ✓ Хвастовство и тон свысока.

## Правила грамотной речи

В присутствии третьего человека его или ее нельзя называть «он» или «она».

## 8. Стремитесь быть самим собой!

Комфортно мне, комфортно со мной.

30

# Благодарю за внимание!

Буду рад ответить на ваши вопросы.

➤ Telegram: [ekaterina\\_geraskina](https://t.me/ekaterina_geraskina)

➤ VK: [ekaterina.geraskina](https://vk.com/ekaterina.geraskina)