Автор: http://www.healthbeauty.ru
11.10.2008 09:17 -

Учиться хорошим манерам жизненно необходимо. Проявление хорошего тона должно быть обычной нормой поведения. Культурному человеку необходимо не только знать и соблюдать нормы этикета. Умение подать себя и произвести хорошее впечатление позволит вам приобрести уверенность и свободно чувствовать себя в любом обществе.

Речевой этикет - это система правил речевого поведения и устойчивых формул вежливого общения. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Неукоснительное соблюдение речевого этикета в деловом общении оставляет у клиентов и партнеров благоприятное впечатление об организации, поддерживает ее положительную репутацию.

Приветствие

В общении людей большое значение имеют приветствия как внешние знаки уважения. Здороваться при встречах принято не только со знакомыми людьми, но и с незнакомыми, если к ним нужно обратиться с каким-либо вопросом или просьбой. Существуют определенные правила этикета в отношении не только форм приветствий, но и условий, в которых наиболее целесообразно применять ту или иную форму. Первыми приветствуют: молодые - старших, мужчина – женщину, младшая по возрасту женщина – старшую женщину и мужчину, который намного старше ее, лица младшего ранга (служебного положения) - старших, запаздывающий - ожидающего, входящий в помещение – присутствующих, проходящий - стоящего, проходящий мимо - того, кого он обгоняет. В равных условиях первым здоровается человек более вежливый.

Женщина, входя в комнату, где уже собрались гости, должна первой приветствовать всех присутствующих, не ожидая, когда с приветствиями к ней обратятся мужчины. Мужчины же, в свою очередь, не должны ждать, когда женщина подойдет к ним и поздоровается. Лучше, если мужчины поднимутся и пойдут ей навстречу.

Автор: http://www.healthbeauty.ru
11.10.2008 09:17 -

Входя в помещение, в котором находятся приглашенные хозяином гости, человек должен поздороваться с каждым присутствующим отдельно или со всеми сразу. Подходя к столу, поприветствовать всех присутствующих и, занимая свое место, еще раз поздороваться с соседями по столу. При этом руку подавать в обоих случаях необязательно.

Сидящий мужчина, приветствуя даму или старшего по возрасту или положению человека, должен обязательно встать. Если он приветствует лиц, проходящих мимо, не вступая с ними в разговор, он может не вставать, а лишь приподняться.

На официальных приемах в первую очередь приветствуют хозяйку или хозяина, после них дам, сначала более пожилых, затем - молодых; после этого - более пожилых и старших по положению мужчин, а затем остальных гостей. Хозяйка и хозяин должны пожать руку всем гостям, приглашенным в свой дом.

Если встречаются супружеские пары, то сначала женщины здороваются друг с другом, затем мужчины приветствуют женщин, и лишь после этого мужчины приветствуют друг друга.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, которая идет (или стоит) в одиночестве. Если вы идете с кем-нибудь, и ваш спутник поздоровался с незнакомым вам человеком, следует поздороваться и вам. Если вы встречаете знакомого в компании незнакомца, нужно поприветствовать их обоих. Также нужно поприветствовать всех в группе, к которой вы подходите.

Приветствуя знакомую женщину на улице, мужчина должен поднять шляпу или кепи (но не берет или зимнюю шапку), вынуть руку из кармана и сигарету изо рта. Женщина, отвечая на приветствие кивком головы. Она может не вынимать руки из карманов пальто, жакета.

Если приветствие сопровождается рукопожатием, мужчина должен снять перчатку, а женщина может ее не снимать. Если женщина все-таки снимает перчатку - это знак

особого уважения. По отношению к женщинам и мужчинам пожилого возраста это должно быть нормой. Инициатором рукопожатия почти всегда должна быть женщина. Но в некоторых случаях женщины не протягивают руку лицам намного старше себя по возрасту и выше по служебному положению. Есть общее правило: старший является инициатором рукопожатия, женщина подает руку мужчине, замужняя женщина - незамужней, молодые люди не должны спешить первыми пожать руку старшему или замужним женщинам. Хозяйка дома не должна забыть пожать руку всем гостям, приглашенным к ней в дом. Женщина в гостях обязана пожать руку для приветствия даже лицу, с которым она находится в недружественных отношениях.

Приветствие сопровождается словами — «здравствуйте» или, в зависимости от времени суток, — «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер». Далее следует имя (или фамилия, титул) человека, которого вы приветствуете, например: «Здравствуйте, Иван Иванович» или «Добрый день, господин профессор». При менее официальном приветствии обращение опускается.

Слова приветствия произносятся четко, не слишком быстро, но и не медленно. При этом говорящий смотрит прямо. Неприлично при приветствии отводить взгляд в сторону, рассматривать помещение или других гостей. Слова приветствия, как правило, сопровождаются улыбкой. Тон должен быть обязательно доброжелательным.

В молодежных компаниях часто используются менее официальные слова приветствия «привет», «салют», «здорово», что вполне допустимо. Однако, если молодой человек или девушка оказываются на приеме или приветствуют старших, они обязаны следовать нормам этикета. В свою очередь, и старшие, оказавшись в молодежной компании (например, среди друзей сына или дочери), должны использовать общепринятые слова приветствия. В противном случае они будут выглядеть довольно нелепо.

Представление

Если человек по служебным или личным делам посещает учреждение или должностное лицо, он, прежде чем начать деловой разговор, обязан представиться, то есть назвать свою фамилию, имя, отчество. Представление необходимо и в том случае, если приходится обращаться к незнакомому человеку по какому-либо вопросу. Не следует представляться, если один человек обращается к, другому с вопросом, как пройти куда-либо в незнакомом городе.

Существует ряд общепринятых правил этикета, которые необходимо соблюдать при представлениях и знакомствах. Так, мужчина, независимо от возраста и положения, всегда представляется женщине первым. Младших по возрасту или служебному положению мужчин и женщин следует представлять более старшим, менее знакомого человека - более знакомому (если они одного возраста и пола). При равном положении (ранге) более молодой представляется более пожилому, подчиненный - начальнику, один человек представляется паре, группе, обществу, даже женщина представляется супружеской паре первой. При этом сначала называется имя того, кого представляют. Нельзя подвести людей друг к другу и просто сказать: “Познакомьтесь”, обязывая их самих назвать себя - это невежливо.

Если надо познакомить женщину с мужчиной, следует сказать, обращаясь к женщине, например: “Нина Ивановна, разрешите представить Вам Филиппа Константиновича” или “Разрешите Вас познакомить: это Филипп Константинович”. Членов своей семьи представляют, как правило, не называя их фамилий, например: “Федор Степанович, позвольте представить Вам моего сына Константина”. Супругов представляют вместе: фамилию, имя жены, имя мужа.

При обращении к официальным лицам, имеющим государственный статус или воинское, дипломатическое, религиозное звание, как правило обходятся без упоминания имени. Говорят: “Господин президент”, “Господин премьер-министр”, “Господин генерал” (не называя полного чина, скажем “генерал-майор”, “генерал-лейтенант” и т.д.).

Если перед вами ученый, то уместно сказать просто “доктор Уоррон”, “профессор Капица”. Этикет предусматривает и такую примечательную деталь: обращаясь к официальному лицу, обычно его немного “повышают” в должности. Так, подполковника именуют “господин полковник”, посланника - “господин посол”, заместителя министра - “господин министр”.

В гостях, на вечерах, ужинах и других подобных мероприятиях для представления лучше прибегать к помощи посредника из числа знакомых гостей или членов семьи хозяина. Однако, если нет человека, который мог бы вас представить, можно представиться самому. Если кто-нибудь представляется вам, в ответ следует назвать свою фамилию.

Если мужчина в момент представления сидит, он обязан встать. Женщина может не вставать, за исключением тех случаев, когда ее представляют даме значительно старше

ее по возрасту или положению. После представления новые знакомые обмениваются приветствиями и в большинстве случаев рукопожатиями. Первым руку подает тот, кому представляется новый знакомый. Протягивать вместо руки несколько пальцев или кончики пальцев нетактично. Если женщина или старший по положению или возрасту не предлагает руки, следует слегка поклониться. После представления человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет “Очень приятно” или “Рад с Вами познакомиться”. Тот, кого представляют, говорить этого в момент представления не должен. Новые знакомые, как правило, обмениваются несколькими словами, вступают в непродолжительную беседу. Инициатором такой беседы является человек, старший по рангу и положению, или женщина.

Ведение беседы

Варианты начала беседы могут быть разными, в зависимости от обстановки, в которой оказались вы с собеседником. Если вас пригласили на вечеринку, где вы почти никого не знаете, можно поступить так: выберите изо всей компании такого же явного “одиночку”, как и вы, и смело обратитесь к нему со словами: “Привет! Меня зовут…” А далее можно, например, попросить о помощи: “Я в этой компании первый раз и почти никого не знаю. Может быть, вы (ты) поможете (поможешь) мне разобраться, кто есть кто?”. Познакомившись, можно обменяться и другой информацией - об учебе или работе, семье, друзьях и т. п.

В людном месте хорошее начало разговора - просьба о помощи. В библиотеке можно спросить об интересующей вас книге, в магазине - расспросить о товарах, в картинной галерее - о той или иной картине, на улице - попросить показать дорогу или рассказать, как добраться до того или иного места. Вполне подходят для начала разговора и банальности, вроде: “Эти бесконечные дожди просто невыносимы!”, “Прекрасная погода, не правда ли?”, “Вам не кажется, что сегодня на удивление жарко?”, “Мы не могли встречаться раньше?”

Беседуя, следует учитывать следующие моменты:

Тон разговора должен быть плавным и естественным, но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым, но не производить шума, вежливым, но не утрируя вежливость.

В “свете” говорят обо всем, но ни во что не углубляются. В разговорах следует избегать всякой серьезной полемики, особенно в разговорах о политике и религии.

Уметь слушать такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека. Если вы научитесь внимательно, не перебивая, слушать рассказ, к месту показывая свою заинтересованность вопросами типа: “И что же было дальше?”, “Невероятно! Как такое могло быть?”, “И как же вам удалось справиться?”, то с вами приятно будет побеседовать любому.

Не стремитесь подавить собеседника своей эрудицией. Никому не хочется чувствовать себя глупее другого. А вот если вы чего-нибудь не знаете, не стесняйтесь сказать об этом. Большинству людей нравится рассказать о чем-то, чего не знает их собеседник.

В обществе не следует начинать говорить о себе, пока не попросят специально. Но даже и в этом случае следует быть скромным в самооценках.

Говорите медленно и внятно и смотрите при этом собеседнику в глаза. Смотреть во время разговора на пуговицу костюма собеседника и тем более вертеть ее в руках весьма неприлично, также как и указывать на других пальцем. Во время разговора руки не должны находиться в карманах или покоиться на плечах собеседника.

Если гости говорят на родном языке, то не вступайте с другими в разговор на иностранном языке; ни в коем случае не делайте этого, если говорите о ком-либо из присутствующих, не владеющим этим языком.

Не смотрите на часы во время разговора. Если в этом есть необходимость, извинитесь и объясните, что это не связано с вашей беседой или вашим собеседником. Никогда не пытайтесь посмотреть на часы украдкой.

Не разговаривайте на большой дистанции, привлекая внимание окружающих, но и не старайтесь общаться «вплотную».

Не называйте присутствующее при разговоре третье лицо местоимением «он» («она»).

Не вмешивайтесь в беседу, если вас не пригласили принять в ней участие.

Не превращайте диалог в монолог. Постарайтесь не очень часто приводить примеры из личной жизни.

Не говорите намеками, если хотя бы один из собеседников не может их понять.

Постарайтесь не использовать жаргонные слова и избегайте слов-паразитов («так сказать», «как бы», «ну» и т.п.). Не злоупотребляйте использованием иностранных слов, специальных терминов. Их можно применять, если вы точно знаете, что ваш собеседник их понимает.

Постарайтесь, чтобы тема беседы была интересна не только вам, но и собеседнику.

Чрезмерно не жестикулируйте. Чем человек воспитаннее, тем более сдержан у него жест.

В разговоре следует избегать обсуждения:
· собственных забот, невзгод и домашних дел;
· болезней (тем более не консультироваться с оказавшимся в компании врачом);
· дел, неприятных кому-либо из присутствующих;
· информации которую вы получили на доверительной основе, чтобы не прослыть болтливой;
Не следует изрекать нравоучения или высказываться на узкоспециальные темы, это утомляет остальных. Не надо также заниматься и пустой болтовней, от которой другим ни пользы, ни удовольствия. Прервите беседу, если почувствуете, что собеседники слушают вас без внимания; поступайте так и тогда, когда не уверены, что разговор должен быть им непременно интересен. Не горячитесь и не раздражайтесь, если собеседник станет возражать, иначе симпатии остальных присутствующих, которые не очень внимательно следили за темой, будут не на вашей стороне, даже если речь идет о

самых интересных вещах. Не шепчитесь. Если вам надо шепнуть кому-либо из собеседников что-то на ухо, скажем, обратить его внимание на какое-либо упущение в туалете и т. п., отведите его в сторонку.

В общении надо уважительно и доброжелательно относиться к собеседнику. Запрещается наносить собеседнику своей речью обиду, оскорбление, выражать пренебрежение. Следует избегать прямых отрицательных оценок личности партнера по общению, оценивать можно лишь конкретные действия, соблюдая при этом необходимый такт. Грубые слова, развязная форма речи, высокомерный тон недопустимы в интеллигентом общении.

Правила общения по телефону

Более пятидесяти процентов всех деловых проблем решаются по телефону. По тому, как вы умеете вести телефонный разговор, судят о вашей организации. Поэтому телефон накладывает на пользователя определенные требования. Поскольку визуальный контакт отсутствует, решающую роль приобретают невербальные факторы: момент паузы и ее длительность, молчание, интонация.

Ниже приводятся основные требования телефонного этикета:

Тот, кто звонит, не должен начинать разговор с вопроса “Какой это номер?” или “Кто это?”, а должен представиться. Только после приветствия и представления можете вежливо поинтересоваться, куда вы попали.
Неприлично долго не поднимать трубку. Обычно это делают до 4 звонка.
Если вы находитесь на работе, то, отвечая на звонок, следует назвать свою фирму, а желательно и представиться.
Поинтересуйтесь, имеет ли ваш абонент возможность и время переговорить с вами. Убедитесь, что ваш звонок не оторвал его от важных дел.
Говорите прямо в трубку, внятно, четко, энергично и доброжелательно. Специалисты рекомендуют держать под рукой зеркало: перед тем, как ответить на звонок, улыбнитесь - тогда и в голосе будет звучать улыбка.
Внимательно слушайте собеседника. Отвечайте так быстро, как только возможно.
Если набран неверный номер или вы услышали грубость, сдерживайтесь и будьте корректны. Не обсуждайте проблему с эмоционально расстроенным человеком. Дайте ему успокоиться.

Не делайте из телефонного разговора секрета, если в помещении кроме вас есть другие люди. В такой ситуации лучше договориться о новом звонке в удобное для вас и вашего абонента время.
Постарайтесь не звонить на домашний телефон по деловым вопросам, за исключением экстренных случаев, или когда у вас есть разрешение на подобные звонки. То же относится к поздним вечерним и ранним утренним звонкам.
Если для ответа на вопрос вам потребуется время, не просите собеседника ждать у телефона. Лучше перезвоните через 10-15 минут, когда найдете нужную информацию.
Если вы обещали собеседнику перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку.
Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте.
Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам - клиент может услышать.
Если вы ошиблись номером, извинитесь. Не бросайте трубку, не пытайтесь выяснить причину, по которой вы не туда попали.
Если вы не застали нужного человека, поинтересуйтесь, когда будет удобнее перезвонить.
Если вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, повесьте трубку и перезвоните. Не теряйте при этом самообладания.
Если вы оставляете свое сообщение на автоответчике, назовите дату, время звонка, свое имя, название фирмы и краткое сообщение.
Если нужный вам человек отсутствует, не спрашивайте, где он находится.
Не звоните еще раз в тот же день, если вы оставили свои координаты. Так можно поступить только в случае крайней необходимости.
Очень грубое нарушение делового этикета - не перезвонить, когда вашего звонка ждут.
Перезвонить необходимо при первой возможности и не позднее, чем в течение суток.
Если по какой-то причине разговор внезапно прервался, перезвонить должен инициатор разговора.
Отвечайте на вопросы исчерпывающе. Не прерывайте разговор, пока не убедитесь, что ответили на все вопросы.
Разговор, по правилам, заканчивает тот, кто его начал, исключая случай, когда он забалтывается сверх всех приличий. В конце разговора позвонивший должен не забыть поблагодарить за внимание к своему звонку и попрощаться.
Заучить правила этикета наизусть, конечно, можно, но без постоянного применения их на практике они станут только лишним грузом для вашей памяти. Знания, умения и привычка - вот три ступени восхождения к настоящей воспитанности.