

ADAM JARCZYŃSKI



ETYKIETA

◆ W BIZNESIE ◆



PRAKTYCZNY PORADNIK SAVOIR-VIVRE'U

WYDANIE II ROZSZERZONE

one EXCLUSIVE
P R O S S

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Wydawnictwo HELION dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo HELION nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Barbara Gancarz-Wójcicka
Projekt okładki: Jan Paluch na podstawie koncepcji Recman

Materiały graficzne na okładce zostały wykorzystane za zgodą Shutterstock.

Wydawnictwo HELION
ul. Kościuszki 1c, 44-100 GLIWICE
tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63
e-mail: onepress@onepress.pl
WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<http://onepress.pl/user/opinie?etybi2>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzje.

ISBN: 978-83-246-8353-6

Copyright © Helion 2015

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

Spis treści

Podziękowania	6
Wstęp	7
1. Powitania	11
Jak się witamy?	12
Przedstawianie przez osoby trzecie	23
Tytułowanie	26
Często zadawane pytania	27
Kwestie do zastanowienia	29
2. Wizytówka	31
O wizytówce słów kilka	31
Jak posługujemy się wizytówką	36
Często popełniane gafy	39
Trochę dyplomacji i starych obyczajów	41
Bilet przesyłowy	43
Często zadawane pytania	44
Kwestie do zastanowienia	46

3. Precedencja	47
Główne zasady precedencji w biznesie	48
Pierwszeństwo podczas posiłków i spotkań roboczych	49
Pierwszeństwo podczas wydarzeń specjalnych	59
Pierwszeństwo podczas podróżowania	64
Często zadawane pytania	66
Kwestie do zastanowienia	67
4. Korespondencja tradycyjna	69
Przed napisaniem firmowego listu	69
Ważne elementy listu	70
Przykładowy list	73
Kwestie do zastanowienia	75
5. Ubiór	77
O higienie słów kilka	78
Dress code	82
Typy ubiorów	83
Wiązanie elementów garderoby	102
Często zadawane pytania	110
Kwestie do zastanowienia	113
6. Wydarzenia specjalne — oprawa protokolarna	115
Rodzaje przyjęć	116
Zapraszanie do restauracji	127
Zaproszenia	130
Konferencja prasowa	
— przygotowanie od strony protokolarnej	135
Przyjęcie w domu	145
Często zadawane pytania	162
Kwestie do zastanowienia	166

7. Spożywanie posiłków	169
Spożywanie posiłków na stojąco	170
Spożywanie posiłków na siedząco	174
Porcjowanie potraw i nabieranie	180
Kilka rad dotyczących spożywania wina	186
Słów kilka o toastach	188
Różnice kulturowe	190
Często zadawane pytania	194
Kwestie do zastanowienia	200
8. Netykieta	201
E-mail	202
WEB 2.0	213
Kwestie do zastanowienia	220
9. Komunikacja telefoniczna	221
Telefon stacjonarny	222
Telefon komórkowy	234
Kwestie do zastanowienia	239
10. Podróż służbowa	241
Przygotowanie do wyjazdu służbowego	242
Podróż	245
Kwestie do zastanowienia	256
Słownik	257
Literatura będąca inspiracją i cennym zbiorem doświadczeń	262

Menedżerowie, których domeną jest sprzedaż, szkoleni są przy założeniu, iż pierwsze chwile związane z poznawaniem nowej osoby, a przy tym z prezentacją siebie, mają znaczący wpływ na zawarcie satysfakcjonującej transakcji. Jednak nie trzeba być handlowcem, by starać się budować pozytywny wizerunek za każdym razem, gdy spotykamy się z klientami, współpracownikami czy osobami całkiem niezaangażowanymi w naszą zawodową rzeczywistość. Dama i Dżentelmen po prostu wiedzą, iż pod każdą szerokością geograficzną właściwe powitanie drugiej osoby jest niezbędnym elementem kulturalnego funkcjonowania w danej społeczności.

Sposób, w jaki się witamy, jest swego rodzaju historią, którą opowiadamy o sobie. Historią, która zawiera rozdziały dotyczące pewności siebie, elegancji, taktu, elastyczności, a także poczucia humoru i wiedzy. Jednak, jak to z historiami bywa, raz mamy pilnych i zaangażowanych słuchaczy, a w innym przypadku osoby, które w ogóle nie zwracają uwagi na to, czy dobrze podamy rękę, czy się uklonimy i dobrze zaprezentujemy. Wyznając jedną z zasad etykiety, dotyczącą szacunku dla drugiej osoby, zawsze staram się przedstawiać swoją historię z pasją i zaangażowaniem. O czym z przyjemnością Państwu opowiem.

Jak się witamy?

Na bardzo wiele sposobów. Poczynając od lekkiego skinienia głową, poprzez głębszy ukłon, uścisk dłoni, specjalnie dobrane słowa, a na pocałunku, czasem nie jednym, kończąc. Jednak, co niezwykle istotne, realia zawodowe, przynajmniej na początku znajomości, wymagają od nas powściągliwości, nawet jeżeli osoba, z którą się witamy, znana jest z familiarności, szeroko rozumianego luzu czy bezpretensjonalnego podejścia do życia.

Wyznaję zasadę, iż przy pierwszym kontakcie lepiej podejść do kogoś z lekkim dystansem, niż „dostać po rękach” od drugiej osoby za zbyt szybkie wejście do krainy zażyłości. To wszechobecne „Panie Adamie, Pani Mariolko”. Dlaczego tak szybko przechodzimy na „ty”? Dajmy czas naszemu klientowi, a tym samym osobie wyższej rangą — ważniejszej, by sama zdecydowała, czy chce być z nami po imieniu. O tym jednak za chwilę.

Kto pierwszy powinien powiedzieć „dzień dobry”?

Etykieta biznesowa zakłada, iż osoba niższa rangą pierwsza powinna okazać szacunek osobie zajmującej wyższe miejsce w hierarchii. Dokładnie tak jak w wojsku, a zatem:

- **Specjalista powie pierwszy „dzień dobry”** dyrektorowi — nawet jeżeli specjalista jest kobietą i do tego o wiele starszą od przełożonego. **Etykieta biznesowa nie uznaje płci ani wieku** — liczy się tylko ranga. Oczywiście nie będzie gafą, jak szef będzie się pierwszy kłaniał, uznając tym samym zasady zaczerpnięte z etykiety towarzyskiej, jednak to on o tym decyduje.
- **Pracownik firmy pierwszy powinien** okazać szacunek klientowi, gdyż klient jest wyższy rangą. Należy zawsze pamiętać, że w końcu nawet szef wszystkich szefów zależy właśnie od klienta. A jeżeli stawia się ponad nim, jest to nie tylko nietaktowne, ale krótkowzroczne. Dziś już żaden wysoki rangą przedstawiciel firmy nie pozwoliłby sobie na słowa sławnego kapitalisty Williama Vanderbilta: „Społeczeństwo, a niech je szlag!”.

- **Dyrektor wchodzący do pomieszczenia**, w którym znajdują się jego podwładni, pierwszy powinien pozdrowić pracowników. Nie dotyczy to sytuacji oczywistych, gdy wchodzimy do pokoju co chwila. Stosując się ślepo do zasad etykiety, możemy się narazić na śmieszność i osiągnąć zgoła inny efekt od zamierzonego. Jedno powitanie w ciągu dnia w zupełności wystarczy.
- **Będąc klientem, jeżeli wchodzimy** np. do banku, to my pierwsi powinniśmy powiedzieć „dzień dobry”. Zawsze osoba wchodząca do pomieszczenia powinna pozdrowić innych już się tam znajdujących. Zarówno pracowników, jak i pozostałych klientów.
- **Wygłaszając referat czy prowadząc konferencję** prasową jako np. moderatory, zawsze witamy się pierwsi z audytorium, nawet jeżeli wcześniej na korytarzu już przywitaliśmy się z większą częścią publiczności.

Zaobserwowałem, iż podczas szkoleń lub odczytów, które prowadzę w całym kraju, osoby wchodzące do pomieszczenia, gdzie będę przemawiał, witają się z innymi wprost proporcjonalnie do liczby ludzi już przebywających na sali — jeśli uczestników nie ma zbyt wielu, powiedzenie „dzień dobry” przychodzi w miarę łatwo. W miarę zapewniania się sali grzeczność ginie gdzieś w tłumie. Fascynujące.

- **W sytuacjach towarzyskich** młodszy oddaje pierwszy szacunek starszemu, a mężczyzna kobiecie. Co prawda i tu pojawiają się wyjątki, gdy np. mężczyzna jest obdarzany bardzo dużym szacunkiem albo jest zdecydowanie starszy. Wtedy może być przyjęte, iż kobieta powinna pierwsza oddać mu honory, niemniej prawdziwy Dżentelmen nigdy nie powinien na to pozwolić. Póki ma siły.

POLECAM: *Wielu pracowników recepcji narzeka, że osoby, które ich mijają, wchodząc do dalszych części budynku, w ogóle nie mówią „dzień dobry”. Co więcej, poszukując informacji związanych z firmą, nawet ich nie powitają, tylko od razu przechodzą do meritum — „Gdzie jest biuro obsługi klienta?”. Jest to duża gafa. To, że ktoś pracuje na innym*

stanowisku niż my, nie oznacza, iż jesteśmy uprawnieni do ignorowania go tylko dlatego, że my jesteśmy account menedżerem, a recepcjonistka office menedżerem. Państwo, czytając tę publikację, z pewnością zauważyli, iż w chwili pozdrowienia drugiej osoby — pracownika ochrony, obsługi sprzątającej czy pracowników recepcji — od razu widać szeroki uśmiech na ich twarzach. Czy może być coś przyjemniejszego niż dobre słowo na początek dnia? Osobom, które mimo wszystko unikają kontaktu ze wspomnianymi pracownikami niższego szczebla, wspomnę jedynie, że często z panią Barbarą z recepcji czy panem Mirosławem z ochrony można o wiele więcej „załatwić” niż z niejednym dyrektorem. Jednak to nie chęć zysku czy interesowność powinny nami kierować.

Uścisk dłoni

O ile zwyczaj nakazuje osobie niższej rangą powitać przełożonego, to już wyciągnięcie dłoni leży w gestii tego drugiego, czyli ważniejszego. Gafą zatem będzie, jeżeli mówiąc naszemu przełożonemu „dzień dobry”, od razu wyciągniemy doń rękę. Pragnąłbym jednak zaznaczyć, iż w wielu firmach może być praktykowany inny zwyczaj, np. kto pierwszy, ten lepszy, bez zwracania uwagi na rangę. Jeżeli zatem zwyczajowo się tak witamy, nie powinniśmy tego zmieniać.

Inaczej sytuacja wygląda w **obcowaniu z klientem**. Nawet jeżeli zwyczaj firmowy pozwala na wiele familiarnych zachowań, to wobec klienta — przynajmniej **na początku znajomości** — powinniśmy zachowywać się bardziej konserwatywnie, bacząc tym samym na wszystkie zasady etykiety biznesowej. Zatem będąc klientem, to my decydujemy, w którym momencie podajemy dłoń (oczywiście nie stawiamy drugiej strony w kłopotliwej sytuacji i podajemy prawicę jak najszybciej). W miarę upływu czasu klient może wyjść z inicjatywą skrócenia dystansu przy powitaniach, co może się objawić mniej formalną formą pozdrawiania. Jednak jest to tylko i wyłącznie domena osoby wyższej rangą, czyli w tym wypadku klienta.

Zdarza się również, iż staną naprzeciwko siebie **osoby o porównywalnych rangach**. Wtedy nie będzie gafą, jak zastosujemy się do zasad

etykiety towarzyskiej (kobieta inicjuje podanie dłoni lub osoba starsza). Jednak jeżeli założymy, iż praca nie uznaje płci ani wieku, bez wahania podajemy swoją dłoń. To samo czyni druga osoba.

Możemy się również spotkać z sytuacją, iż **nasz klient**, np. dyrektor, **pojawi się na spotkaniu ze swoją asystentką**, czyli osobą zajmującą niższą pozycję w hierarchii firmy. Zasada pierwszeństwa przy powitaniu podpowiada, że wpieryw szacunek należy oddać dyrektorowi. Jednak okazuje się, iż dyrektor bardziej ponad etykietę biznesową ceni sobie towarzyską, a dokładniej pierwszeństwo kobiety przed mężczyzną. Wtedy gafą z naszej strony będzie stosowanie się do kanonów zawodowych na siłę. Naszym obowiązkiem jest zapewnienie miłej atmosfery klientowi. Nie możemy spowodować, by poczuł się niekomfortowo. Cenne zatem będą te cechy kulturalnego menedżera, która kryją się pod określeniami takimi jak elastyczność i dostosowanie.

Jak podajemy dłoń?

Dłoń przed podaniem drugiej osobie powinna być przede wszystkim sucha i czysta. Niemiłe skojarzenia budzi wilgotna i zimna prawica, którą pozwoliłem sobie roboczo nazwać „rozmrózoną pangą”. Z pewnością nieraz trzymali Państwo w dłoni jeszcze zimne i mokre filety rybne. Nie jest to wrażenie szczególnie nieprzyjemne, jeżeli chodzi o kulinaria, zwłaszcza że ryba ta posiada ciekawe walory smakowe. Jednak przy pierwszym kontakcie nasza dłoń, która nie dość, że mokra, to jeszcze podana bez wyrazu, powoduje niemiłe skojarzenia u osoby, która właśnie ją uściśnęła. Wielu osobom nasze nazwisko i twarz mogą się kojarzyć z tą odławianą w Wietnamie rybką.

Dłoń podajemy w sposób zaprezentowany na zdjęciu 1.1. Nie powinna być ani przekręcona do góry, ani do dołu. Jej wewnętrzna i zewnętrzna część powinny być ustawione prostopadłe do ziemi, pod kątem mniej więcej 90 stopni. Jeżeli ktoś poda nam dłoń „z góry”, będzie to informacja, iż jest bardzo pewny siebie i chce nad nami zdobyć przewagę od samego początku znajomości. Możemy dłoń delikatnie odkręcić do poziomu wskazanego na fotografii.



Zdjęcie 1.1. *Dłoń właściwie podana do powitania*

Źródło: Recman.pl



Zdjęcie 1.2. *Dłoń niewłaściwie podana. Dłoń podana z góry sugeruje, iż chcemy górować, co nie jest zbyt eleganckie*

Źródło: Recman.pl



Zdjęcie 1.3. *Dłoń niewłaściwie podana. Zbyt wcześnie chwycona dłoń drugiej osoby nie pozwala odzajemnić uścisku; ponadto druga osoba może poczuć zniewoloną*

Źródło: Recman.pl

Osoba, z którą się witamy, powinna identycznie jak my wyciągnąć swoją dłoń w naszym kierunku. Uścisk, który dokonuje się po założeniu dłoni w dłoń — punkt końcowy uścisku wyznacza naturalnie **keciuk** — powinien być krótki i wyważony pomiędzy silnym a lekkim. Nie możemy ścisnąć dłoni zbyt lekko, gdyż przywołuje to mało atrakcyjne skojarzenia. Nie możemy również ścisnąć zbyt mocno, żeby nie zrobić krzywdy drugiej osobie.

Czego jeszcze nie powinniśmy robić, ściskając czyjąś dłoń?

Nie machamy dłonią w górę i w dół. Zachowanie takie przychodzi na myśl podnoszenie samochodu za pomocą lewarka. Niektórzy lubują się w takim „lewarkowaniu” nawet do kilkunastu lub, o zgrozo, kilkudziesięciu sekund. Unikniemy machania naszą dłonią, gdy ją lekko, po krótkim uścisku, rozluźnimy (tak samo powinniśmy postąpić, gdy spotkamy się z osobą z syndromem Herkulesa). Dla bystrego rozmówcy będzie to sygnał, iż skończyliśmy powitanie. Niestety tylko dla bystrego. W innym wypadku możemy rękę lekko usztywnić. To już mocniejszy sygnał.

Nie ograniczamy się przy powitaniu jedynie do ściskania palców. Niedokładnie chwytając dłoń drugiej osoby, pozbawiamy ją możliwości odwzajemnienia się rzeczowym uściskiem. Wygląda to jak chwycenie bezwładnych palców rękawiczki.

Uścisk powinien być naturalny. Dlatego wysunięcie całej ręki sztywno do przodu z otwartą dłonią jest pretensjonalne, chyba że osoba, z którą się witamy, na siłę chce zwiększyć dystans przy powitaniu — co jest również dla nas pewną informacją. Niektórzy wyciągają dłoń do powitania w jeszcze inny sposób. Ręka jest co prawda lekko zgięta, ale wygląda to nienaturalnie, gdyż łokieć jest mocno wygięty w prawą stronę.

Proszę mnie źle nie zrozumieć. Nie spędzam każdego dnia na fanatycznym wręcz wylapywaniu milimetrowych odstępstw od właściwego ułożenia dłoni podczas powitań. Zależy mi po prostu na tym, byśmy unikali wszelkiej nienaturalności w kontaktach zawodowych, jak również towarzyskich. Powitanie uściskiem dłoni dużo o nas mówi i tworzy pierwsze, często długo zapamiętywane wrażenie.

Podając dłoń, powinniśmy zwrócić się tułowiem w stronę osoby, z którą się witamy. Tam też powinien podążyć nasz wzrok, a dokładniej w kierunku oczu. Możemy przy okazji lekko skinąć głową. W kręgu kulturowym, w którym się znajdujemy, patrzenie drugiej osobie prosto w oczy pozwala stworzyć wrażenie, iż jesteśmy pewni siebie. Jest to również forma okazania szacunku. Bardzo nieeleganckie jest witanie się z kimś i jednocześnie odwracanie wzroku w drugą stronę. Niestety często spotykane.

Podaniu ręki może towarzyszyć kilka grzecznościowych zwrotów, np. popularne „dzień dobry”, „bardzo się cieszę, że panią widzę”. Jeżeli okoliczności na to pozwalają, dodajmy do naszego powitania odrobinę uśmiechu. Od razu będzie milej.

POLECAM: *Wiele osób ma problem z wilgotną i zimną dłonią, ale proszę się nie martwić. Jest to element naszej fizjologii. U wielu może to być spowodowane stresem, dużą ilością wypitej kawy czy po prostu warunkami atmosferycznymi. Aby uniknąć nie milego wrażenia związanego ze ściskaniem naszej dłoni, dam Państwu kilka rad. Od Państwa będzie zależało, która zostanie wybrana. (a) Jeśli wiemy, że mamy z tym problem, zawsze możemy nosić ze sobą chusteczkę — czy to papierową, czy bawełnianą, w którą przed wejściem na spotkanie wytrzymemy dłonie. (b) Na chwilę przed spodziewaną wymianą uścisków udajmy się do toalety, gdzie umyjmy dłonie w ciepłej wodzie, a następnie dokładnie ją osuszmy. (c) Mając świadomość, iż nikt nas nie widzi — gdyż może się to okazać mocno podejrzane — możemy wytrzeć dłonie w garderobę. Uważajmy jednak, by nie spowodować trwałego zabrudzenia odzieży. (d) Jadąc np. windą, możemy podnieść dłonie na wysokość ust i przez chwilę — tak długo, jak jedziemy — dmuchać w nią. Jest to metoda, którą sam często stosuję. Z sukcesem. **NIE wycierajmy dłoni** o włosy, gdyż kosmetyki, które zostały wcześniej wykorzystane do utrwalenia fryzury, mogą jeszcze pogorszyć sytuację.*

PROGRAM PARTNERSKI

GRUPY WYDAWNICZEJ HELION



- 1. ZAREJESTRUJ SIĘ**
- 2. PREZENTUJ KSIĄŻKI**
- 3. ZBIERAJ PROWIZJĘ**

Zmień swoją stronę WWW
w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA WYDAWNICZA



Helion SA

KULISY BIZNESOWEGO SAVOIR-VIVRE'U

Reguł zachowania się w zwykłych, codziennych sytuacjach uczymy się za młodu, zwykle od rodziny, w szkole, czasem podpatrując innych dorosłych. Wiemy, komu należy ustąpić miejsca w autobusie, jak używać słów „proszę”, „przepraszam” i „dziękuję” i z której strony talerza kłaść nóż, a z której widelec. Z tymi podstawowymi umiejętnościami wkraczamy w świat ludzi pracujących i tu zaczynają się pytania. Kto pierwszy podaje rękę — osoba wyższa stopniem czy kobieta?

Co należy zrobić z otrzymaną wizytówką, by okazać szacunek rozmówcy? Jak rozpoczyna się list biznesowy? Czy wypada omawiać służbowe problemy przez telefon podczas podróży pociągiem? Tu z pomocą przychodzi pewien z góry ustalony kodeks zachowań zwanych dobrymi manierami.

Stosowanie się do zasad savoir-vivre'u czyni z nas osoby cywilizowane i kulturalne.

Także w biznesie.

The logo for Recman features the brand name in a white, serif font. A thin white line curves under the letters 'e' and 'c' from the left, ending under the 'n'. The background is a light gray with a dashed border.

TO RENOMOWANY SYMBOL ELEGANCI, WYGODY I MĘSKIEGO STYLU. JEST TO CENIONA POLSKA MARKA, KTÓRA CIESZY SIĘ ROSNĄCYM ZAUFANIEM ZARÓWNO WŚRÓD KLIENTÓW, JAK I WŚRÓD SPECJALISTÓW Z BRANŻY ODZIEŻOWEJ.

Recman od 1986 roku kreuje kanony nowoczesnej elegancji pokazując, że tworzenie męskiej odzieży to prawdziwy szt. Kreatywny zespół doświadczonych projektantów i konstruktorów ma na uwadze przede wszystkim unikatowy i wygodny krój oraz najwyższą jakość wyselekcjonowanych tkanin. Liczy się precyzja i perfekcja wykonania każdego detalu, a etykieta *Made in Poland* to gwarancja najwyższej jakości. Efektem wielogodzinnej pracy utalentowanych twórców jest bogata gama niepowtarzalnych modeli wchodzących w spójne kolekcje. Stylowy garnitur pasuje idealnie w każdej sytuacji. I taka jest właśnie odzież Recman. Kolekcje Recman dostępne są w kilkudziesięciu salonach firmowych na terenie Polski oraz w sklepie internetowym. Od 2011 roku Recman jest Oficjalnym Sponsorem Reprezentacji Polski Mężczyzn w Tenisie.

książkiklasybusiness

Nr katalogowy: 27988



Księgarnia internetowa:
<http://onepress.pl>



Zamówienia telefoniczne:
0 801 339900



0 601 339900

one
p r e s s

Sprawdź najnowsze promocje:
● <http://onepress.pl/promocje>
Książki najchętniej czytane:
● <http://onepress.pl/bestsellery>
Zamów informacje o nowościach:
● <http://onepress.pl/nowosci>

Helion SA
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice
tel.: 32 230 98 63
e-mail: onepress@onepress.pl
<http://onepress.pl>

Cena 44,90 zł

ISBN 978-83-246-8353-6



9 788324 683536