

Sztuka konwersacji i wywieranie wrażenia

Etykieta menedżera

dr Anna Pietruszka-Ortyl



W rozmowie telefonicznej wyróżniamy cztery etapy:

- **Przygotowanie.** Przed przystąpieniem do rozmowy zastanawiamy się nad jej treścią, zapisujemy poszczególne problemy, pytania, na które chcemy otrzymać odpowiedź, nazwiska, miejscowości, terminy i inne niezbędne szczegóły.
- **Uzyskanie połączenia i kontakt z właściwą osobą.**
- **Przeprowadzenie rozmowy.**
- **Ustalenie, czy odbiorca wszystko zrozumiał.** Odbywa się to przez powtórzenie najistotniejszych punktów, takich jak: terminy, nazwiska, sprawy do załatwienia.

PRZEDSTAWIA SIĘ TEN, KTO TELEFONUJE.



PRZYKŁAD I i II:

- Telefonujący:
***Dzień dobry. Mówi Zych.
Czy zastałem dyrektora
Nowaka?***
- Zgłaszający się:
***Dzień dobry. Chwileczkę, zaraz
poproszę.***

*W tym przypadku telefonujący
przedstawił się.*

*Jest to najlepsza forma
rozpoczęcia rozmowy.*

- Telefonujący:
***Dzień dobry. Czy zastałem
dyrektora Nowaka?***
- Zgłaszający się:
Nie ma go w domu.
- Telefonujący:
Dziękuję, do widzenia.

*Telefonujący nie prosi o
przekazanie żadnych
informacji.*

*W takich okolicznościach nie
ma obowiązku
przedstawiania się.*



PRZYKŁAD III i IV:

- Telefonujący:
Dzień dobry. Chciałem rozmawiać z dyrektorem Nowakiem.
- Zgłaszający się:
Nie ma go w domu.

Chcąc uzyskać jakieś informacje, przedstawiamy się, gdyż zgłaszający się ma pełne prawo wiedzieć, kto mówi.

Dopiero po ustaleniu z kim rozmawia, może udzielić dodatkowych informacji.

- Telefonujący:
Dzień dobry. Czy zastałem dyrektora Nowaka? – Po rozpoznaniu głosu żony dodaje – Mówi Zych.
- Zgłaszający się:
Dzień dobry. Męża nie ma w domu.
- Telefonujący:
Chciałem z nim omówić niektóre sprawy. Zatelefonuję później. Jak się pani czuje?

Jeśli osoby, do której telefonujemy, nie ma w domu, a zgłasza się któryś ze znajomych domowników, to należy przedstawić się i zamienić kilka słów.

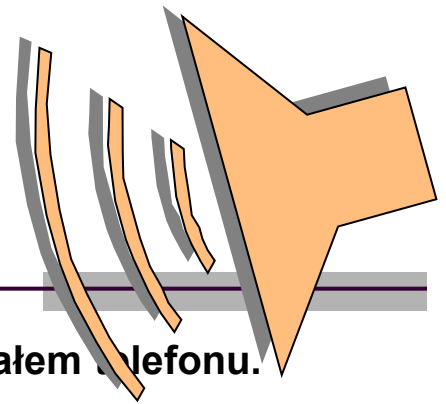


Telefoniczny bon ton:

- ▶ Gdy osoba telefonująca **nie przedstawia się, nie udzielamy** jej z reguły **żadnych informacji**, a jeśli wyraźnie unika podania swego nazwiska, przerywamy rozmowę.
- ▶ Czasami dzwoniemy do znajomych lub przyjaciół, którzy z jakichś powodów nie poznają naszego głosu – podajemy swoje nazwisko.
- ▶ **W czasie obecności gości dzwoni telefon** – zgłaszamy się i usiłujemy szybko zakończyć rozmowę. W razie konieczności, przekładamy ją na inny termin.
- ▶ **Do prywatnego mieszkania telefonujemy w godzinach 8 – 21**. Odstąpić od tej zasady można wówczas, gdy sprawa jest pilna i załatwienie jej leży w interesie osoby, do której dzwoniemy. **W wolne soboty i niedziele** w ogóle unika się telefonowania, jeśli jednak zachodzi taka konieczność, czynimy to **nie wcześniej niż o godz. 10**.
- ▶ Nie dzwoniemy w czasie przypuszczalnych posiłków, interesujących programów i wiadomości telewizyjnych.
- ▶ **Telefon nie jest odpowiednim środkiem do wyrażenia kondolencji, gdyż zmąciłby poważny nastrój domu.**

NAJWAŻNIEJSZE ZASADY PROWADZENIA

ROZMOWY TELEFONICZNEJ:



- **Bądź przygotowany do odbierania telefonów.**
- **Postaraj się odebrać telefon między pierwszym a trzecim sygnałem telefonu.**
- **Dzwoniąc nie czekaj w nieskończoność.**
- **Przedstaw się zarówno, kiedy dzwonisz, jak i kiedy odbierasz telefon.**
- **Mów powoli, wyraźnie i niskim tonem.**
- **Po przedstawieniu się daj czas na odpowiedź odbiorcy.**
- **Zapytaj, czy możesz zająć komuś kilka (tyle, ile zamierzasz rozmawiać) minut.**
- **Jeśli dzwoni telefon, a ty nie możesz rozmawiać, podnieś słuchawkę i po przedstawieniu się powiedz, że oddzwonisz.**
- **Jeśli dzwoniący prosi o połączenie, łącząc podaj numer wewnętrzny.**
- **Rozmawiaj krótko i rzeczowo.**
- **Bądź cierpliwy.**
- **Pod koniec rozmowy podsumuj wspólne uzgodnienia.**
- **Kiedy odbierasz telefon, nie wykorzystuj rozmowy do załatwienia swoich spraw na czyjś rachunek.**
- **Jeśli to ktoś do ciebie dzwoni, nie odkładaj pierwszy słuchawki.**
- **Staraj się być uśmiechnięty, rozmawiając przez telefon.**
- **Przez telefon rozmawiaj tak, żeby rozmówca odnosił wrażenie, że jest dla ciebie kimś ważnym.**
- **Pod koniec podziękuj za rozmowę, a jeśli to nie ty byłeś jej inicjatorem, podziękuj za telefon.**
- **Pożegnaj się nawet, jeśli wiesz, że za chwilę będziecie znowu rozmawiać. Wystarczy wtedy powiedzieć: „Do usłyszenia”.**



Osiemnaście „NIE” godnych zapamiętania:

- **Odbierając telefon mówimy „słucham”.** Słowo „halo” mówimy tylko wtedy, gdy chcemy zawiadomić, że jesteśmy na linii.
- **Prowadząc rozmowę telefoniczną nie używamy takich zwrotów jak np.: „kochanie”, „kotku”, „mój drogi”.**
- W mowie naszej nie powinny się znaleźć takie zwroty jak: „aha” i „dobra”. Poprawnie postąpimy mówiąc: **dobrze, rozumiem, racja, słusznie, bezspornie.**
- Nie rozpoczynamy rozmowy przed **upewnieniem się, czy słuchawkę podniosła właściwa osoba.** Mikrofon zmienia głos.
- Nie pytamy **jaki to numer**, jeśli popełnimy pomyłkę. Pytanie powinno brzmieć: **„Czy to numer.....?”**
- **Dzwonimy do osoby, która jest nieobecna. Podajemy więc swoje nazwisko i numer telefonu. Obowiązkiem jest oddzwonienie tego samego dnia.** Jeśli jednak osoba, do której telefonowaliśmy nie oddzwoniła, to nie możemy w tym samym dniu połączyć się po raz drugi.
- **Dzwoni telefon podczas rozmowy ze współpracownikami. Można dać do zrozumienia współpracownikom, by na chwilę opuścili gabinet.** Po przeprowadzeniu rozmowy wznawiamy wymianę zdań.
- Nie telefonujemy przywołując numer z pamięci.



Osiemnaście „NIE” godnych zapamiętania:

- **Nie zapominajmy o uregulowaniu rachunku za rozmowy zagraniczne prowadzone z cudzego telefonu.** Jeśli telefonujący zapomina o tym, można to w delikatny sposób przypomnieć.
- Jeśli telefonujący, który utrzymuje bliskie kontakty z panem X, nie zastaje go w domu, nie powinien usłyszeć od domowników takiej oto odpowiedzi: „X jest nieobecny, proszę zadzwonić za godzinę”. Właściwa odpowiedź w tym przypadku brzmi: **„X-a nie ma, przekażę, że pan telefonował”**. Po powrocie domownik X usiłuje połączyć się z osobą, która do niego telefonowała.
- **Telefonując za granicę, nie możemy zapominać o różnicy czasu.**
- **Nie przekazujemy informacji zbyt szybko i unikamy zwrotów fachowych oraz wyrazów cudzoziemskich.**
- **Telefonujemy raczej sami, nie korzystając z sekretarki, jeśli przekazywane informacje na to pozwalają: osiągniemy lepszy efekt.**
- Jeśli osoby, do której telefonujemy, nie ma w domu, to **nie dopytujemy się gdzie jest. Możemy jednak zapytać, kiedy uda się ją zastać.**
- **Nie przerywamy mówiącemu.**



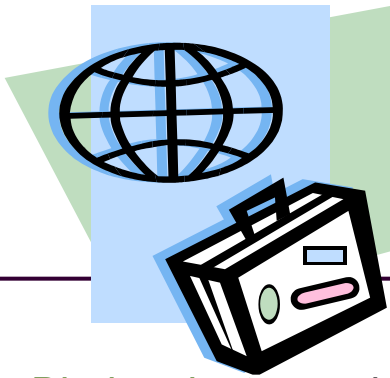
Trudne sytuacje:

- Dzwoni telefon, kiedy ty jesteś na spotkaniu.
 - Dzwonisz do biura, odbiera sekretarka, która z zasady nie łączy z przełożonym.
 - Rozmawiasz przez jeden telefon i nagle dzwoni drugi.
-
- Rozmawiasz przez telefon i w trakcie rozmowy do biura wchodzi klient.
 - Nie możesz akurat rozmawiać, informujesz, że oddzwonisz za kwadrans, a rozmówca nie przyjmuje tego do wiadomości.
 - Nagle przerywa się połączenie. Próbę ponawia osoba, która była inicjatorem rozmowy.
 - Ktoś dzwoni, nie przedstawia się i prosi o połączenie z twoim przełożonym.
 - Ktoś dzwoni, nie przedstawia się i chce uzyskać od ciebie jakieś informacje.
 - Ktoś dzwoni, nie przedstawia się i rozmawia z tobą, jakbyście się znali od lat, a ty nie poznajesz rozmówcy po głosie.
 - Dzwoni klient z zażaleniem.
 - Dzwoni agent ubezpieczeniowy, który już wie z poprzedniej rozmowy z tobą, że nie zamierzasz skorzystać z ubezpieczenia.

Najbardziej przykre faux-pas popełniane przez telefon:



- Niecenzuralne dźwięki.
 - Protekcyjny ton.
 - Nie przedstawienie się.
- Prywatna rozmowa ze służbowego telefonu.
- Zapytanie rozmówcy: „Z kim mam przyjemność?”
- Zakończenie wcześniejszej rozmowy na rzecz drugiego telefonu.
- Udawany miły głos, przyklejony sztuczny uśmiech i pokazywanie na migi koleżance siedzącej obok, że niedobrze nam się robi od tej rozmowy.



AUTOMATYCZNA SEKRETARKA I POCZTA GŁOSOWA:

- **Błędem jest** po usłyszeniu głosu z nagrania **wyłączenie się** i nie pozostawienie wiadomości.
- Czas nagrania najczęściej jest ograniczony, wobec czego **skupmy się na przekazaniu najistotniejszej informacji**.
- Mimo poczucia ograniczonego czasu, **nie zapominajmy się przedstawić**.
- Pod koniec nagrania możemy **podać swój numer telefonu z prośbą o oddzwonienie**. Numer podajemy powoli, wyraźnie i dobrze jest go powtórzyć.
- Powiedzmy, kiedy będziemy osiągalni pod tym numerem.
- Wypada podać swój numer nawet, gdy dzwoniemy do klienta. Kulturalne osoby zawsze oddzwaniają.
- Jest taka niepisana zasada, że **powinniśmy oddzwonić w ciągu 24 godzin**.
- **Powitanie** na automatycznej sekretarce, tak jak w poczcie głosowej powinno być **krótkie, rzeczowe i zapraszające do nagrania wiadomości**.
- W powitaniu przedstawiamy się, prosimy o nagranie i zapewniamy, że oddzwonimy.
- W nagraniu możemy podać inny numer, pod którym można nas zastać.
- W powitaniu poczty głosowej ani automatycznej sekretarki **nie nagrywamy żadnych „zabawnych” informacji**. To samo dotyczy osób dzwoniących i nagrywających się: informacja powinna być neutralna.
- **Nie nagrywajmy też komunałów typu: „miłego dnia”**.



Telefon komórkowy:

- **OBYWIAZUJĄ WSZYSTKIE REGUŁY DOTYCZĄCE TELEFONÓW STACJONARNYCH, W TYM OBYWIAZEK PRZEDSTAWIANIA SIĘ.**
- **Wyłącz telefon**, kiedy jesteś w miejscach kultu, w ośrodkach kulturalnych, muzeach, kinach, teatrach, w operze, w środkach komunikacji. Jeśli nie możesz całkowicie wyłączyć telefonu, ponieważ czekasz na informację życiowej wagi, to przynajmniej przełącz dzwonek na sygnał wibrujący.
- **Nie kładź telefonu komórkowego** na stoliku w kawiarni, restauracji czy na stole u kogoś w domu.
- Nie traktuj telefonu komórkowego jako symbolu wyższego statusu społecznego, bo nim nie jest.
- Jeśli używasz telefonu komórkowego **w miejscu publicznym, rób to dyskretnie.**
- Jeśli wiesz, że ktoś jest za granicą, postaraj się do tej osoby nie dzwonić, żeby nie narażać jej na dodatkowy koszt roamingu.



Najczęściej zadawane pytania dotyczące korzystania z telefonu komórkowego:

- *Jeśli wyświetla mi się nazwisko osoby dzwoniącej, czy mogę od razu ją powitać, czy muszę się przedstawić?*
- *Czy mogę użyć telefonu komórkowego, żeby tylko zapytać o telefon stacjonarny?*
- *Założmy, że podczas spotkania z klientem, które odbywa się w jednym z pomieszczeń biura (jesteśmy gospodarzem), klient odbiera telefon komórkowy. Czy powinniśmy wówczas opuścić na chwilę to pomieszczenie, aby nasz gość mógł swobodnie dokończyć rozmowę telefoniczną?*
- *Czy możemy odmówić podania numeru swego telefonu komórkowego?*
- *Jak często powinniśmy odsłuchiwać pocztę głosową i kiedy najlepiej oddzwaniać?*



Korespondencja:



Pisząc listy przywiązujemy wagę do ich treści. *Nie możemy jednak zapominać o formie, która świadczy z jednej strony o kulturze piszącego, a drugiej – o szacunku dla adresata.*

- Pierwsze dobre lub złe wrażenie „optyczne” daje zewnętrzna forma listu, a więc papier, układ graficzny, czystość. Forma listu powinna być zawsze staranna, język nie może budzić zastrzeżeń, każdy błąd bowiem kompromituje osobę, która list wysłała.
- W listach półoficjalnych i prywatnych najczęściej składamy życzenia z różnych okazji, kondolencje, podziękowania itp. Listy do najbliższych mają charakter osobisty, zaś do urzędów kierujemy listy z prośbą o załatwienie jakiejś sprawy.
- Listy do urzędów piszemy na białym papierze wielkości A 4. Umożliwia to dokonanie poprawek korektorem w czasie pisania oraz ułatwia przechowywanie w segregatorach, których rozmiary są do tej wielkości dostosowane.
- W korespondencji półoficjalnej używamy blankietu osobistego, a w prywatnej – **białego, gładkiego papieru formatu listowego (A 5).**

Struktura listu:



- **List prywatny** piszemy po jednej i drugiej stronie. Jeśli używamy papieru podwójnego, wykorzystujemy stronę 1 i 3, albo też – w miarę potrzeby – 1, 2, 3 i 4. List zaczynamy na wysokości $\frac{1}{4}$ od pełnego brzegu arkusza i zachowujemy marginesy po obu stronach, przy czym **margines lewy powinien być szerszy od prawego**. Miejsce i datę wysłania piszemy u góry, po prawej stronie, bądź pod tekstem po lewej stronie, nieco poniżej podpisu. **Podpis powinien być czytelny**. List dłuższy dzielimy na akapity, których pierwsza linia rozpoczyna się odstępem wynoszącym od 3 do 5 i więcej znaków.
- **Każdy list zaczyna się nagłówkiem**. Jego postać odzwierciedla stosunki między piszącym a adresatem – od bardzo oficjalnych aż do zupełnie prywatnych. W nagłówkach używa się tytułów zawodowych i tytułów naukowych.
- Ważnym elementem listu jest też jego zakończenie. Ono także może przybrać różne formy: „Zachce Pan Profesor przyjąć wyrazy szacunku”, „Z poważaniem”, „Łączę wyrazy szacunku”.
- **List odręczny wyraża większy szacunek dla adresata** niż pisany na maszynie.
- Jeśli chcemy nadać listowi maszynowemu charakter bardziej osobisty, to **nagłówek, zakończenie i podpis piszemy ręcznie, używając do tego celu WIECZNEGO pióra**.
- **Sytuacje, w których lepiej jest zrezygnować z maszyny: kondolencje, gratulacje, podziękowanie za okazaną przysługę.**

Struktura listu:

Pan dr Jan Nowicki
Prezes Spółdzielni „Nowa Myśl”
ul. Nowowiejska 25
00 – 238 WARSZAWA

- Nagłówek wskazuje na stopień zażyłości między autorem listu a adresatem, wzajemny ich stosunek, a adres podkreśla stanowisko adresata, jego rangę zawodową i społeczną.
- Adres piszemy z lewej lub prawej strony. Umieszczenie go jednak w prawym górnym rogu umożliwia wykorzystanie koperty z okienkiem.
- Napisany list składamy tak, by jego **pierwsza strona zawierająca nagłówek i tekst była wewnątrz**.
- Coraz częściej używa się kopert tego samego koloru, co papier listowy. Są one zazwyczaj podłużne, co wymaga złożenia listu na trzy części.
- Nie wkładamy też listu do koperty, zanim nie przeczytamy go i nie poprawimy ewentualnych pomyłek.
- Menedżer wysłane listy podpisuje wiecznym piórem – w ten sposób dowodzi, że wykazuje szacunek dla adresata.

Warszawa, 15 października 2011 r.

Drogi Panie Prezesie,!

Uprzejmie dziękuję za miły list. Poruszona przez Pana sprawa ... [i dalej tekst listu]

Z wyrazami szacunku

Anna Pietruszka-Ortyl

- Papier listowy może być złożony na cztery części, przy zachowaniu następującej kolejności: najpierw składamy arkusz wzdłuż linii pionowej, a następnie poziomej. Zgięcie po linii pionowej po schowaniu do koperty znajdzie się na dole. Taki sposób złożenia listu chroni go przed uszkodzeniem w czasie otwierania koperty.

Etykieta w Internecie:



NETYKIETA – zbiór zasad kultury obowiązującej w Internecie. Nie jest to zbiór sztywnych reguł, raczej zestaw wytycznych, które ułatwiają poruszanie się w globalnej wirtualnej przestrzeni.

Znaczenie skrótów pojawiających się w korespondencji elektronicznej:

- **AFAIK** – *As far as I know* = z tego, co wiem, na ile mi wiadomo
- **FAIR** – *As far as I remember* = o ile pamiętam, na ile pamiętam
- **BTW** – *By the way* = swoją drogą, poza tym ...
- **EOD** – *End of discussion* = kończę rozmowę na ten temat
- **FYI** – *For your information* = do Twojej wiadomości
- **GOK** – *God only knows* = Bóg jeden raczy wiedzieć
- **HHOK** – *ha, ha – only kidding* = ha, ha żartowałem
- **IMHO** – *in my humble opinion* = moim skromnym zdaniem
- **IMO** – *in my opinion* = moim zdaniem
- **OTOH** – *on the other hand* = z drugiej strony
- **TIA** – *Thanks in advance* = dziękuję z góry
- **LOL** – *Lots of laugh* = śmiechu warte

Zasady etykiety, o których warto pamiętać w korespondencji przez Internet:



- Nawet jeśli w załączniku znajduje się list, dobrze jest w kilku słowach napisać wyjaśnienie, czego dotyczy korespondencja.
- Na początku elektronicznego listu, nawet krótkiej notatki, nie może zabraknąć zwrotu grzecznościowego: „Szanowny Panie/Pani”, a na końcu „Z wyrazami szacunku” oraz imienia, nazwiska i nazwy firmy autora korespondencji.
- Nie wypada pisać samymi kapitalikami, są wbrew pozorom mniej czytelne, a w myśl głównej zasady etykiety powinniśmy dążyć do tego, żeby to innym było wygodnie.
- Każda wiadomość elektroniczna powinna mieć tytuł – odbiorcy łatwiej w natłoku wiadomości odszukać te, których akurat potrzebuje.
- Nieelegancko jest pisać swoją odpowiedź na otrzymanej wiadomości, szczególnie wówczas, kiedy posiada załączniki.
- Zanim się wyśle wiadomość, trzeba ją jeszcze raz spokojnie przeczytać i sprawdzić, czy nie ma jakiegoś błędu, literówki, a przede wszystkim, czy informacja jest jednoznaczna.
- Niedopuszczalne jest wysyłanie „łańcuszków”, dowcipów, które czasem „ważą” kilka megabajtów i blokują pocztę.
- Niedopuszczalne jest wysyłanie jednej wiadomości do wielu odbiorców i automatyczne udostępnienie ich adresów.

Pierwsze wrażenie:



- Na pierwszą rozmowę z partnerem w interesach najlepiej jest umówić się w siedzibie firmy – nawet jeżeli mamy małe biuro. **Niedopuszczalne jest umawianie się w restauracji** – damy tym samym do zrozumienia, że wstydzimy się własnej firmy lub mamy coś do ukrycia.
- Jeżeli chcemy uhonorować naszego gościa, to dyrektor firmy jedzie na lotnisko albo na dworzec i przywozi go do siedziby przedsiębiorstwa. **Wysłanie samochodu będzie odebrane jako spotkanie o niższej randze.**
- Jeśli zaproszony gość przyjeżdża do siedziby firmy własnym samochodem, należy wszystko tak zorganizować, by sam przyjazd odbył się bez problemów – wyjaśnić drogę dojazdu, zadbać o miejsce do parkowania. Jeśli w firmie jest brama i portier, musi on wiedzieć, że dana osoba nas odwiedzi.
- Powitanie i pierwsze spotkanie powinno przebiegać w **gabinecie prezesa**, a jeżeli firmę odwiedza więcej osób w specjalnie przygotowanej do tego sali recepcyjnej.
- Jeżeli na pierwsze spotkanie zaplanowaliśmy rozmowy handlowe z prezentacją, powinniśmy przygotować wszystkie niezbędne do prezentacji materiały.
- Przy tego typu spotkaniach ogromną rolę odgrywają drobne przedmioty takie jak zegarek, pióro, teczka, notatnik. Teczka jest najważniejsza – pokazuje czy mamy dobry gust, więc warto, by była w dobrym gatunku – najlepiej skórzana, prosta, czarna, bez dodatków.
- Dużą rolę odgrywa również kalendarz. Im mniej krzykliwy, tym lepiej. Dozwolone są notatniki elektroniczne i palmtopy. Do notatnika musimy mieć pióro lub długopis – najlepiej markowe. Niedozwolone są natomiast jednorazowe długopisy.
- Goście zwracają również baczność na zegarek i buty. Zarówno jedno jak i drugie muszą być dobrej jakości. Najlepiej, aby zegarek był mechaniczny – w złym guście są tanie zegarki elektroniczne z dużą liczbą świecących elementów.

Pierwsze wrażenie:



- Obdarowywanie gościa lub kontrahenta prezentami nie jest czymś niewłaściwym. Partnera wypada obdarować po podpisaniu kontraktu lub po zakończeniu wspólnego działania – nigdy przed nim!
- Wartość prezentu nie powinna przekraczać 200 pln.
- Forma prezentu zależy od relacji z kontrahentem. Jeśli kogoś znamy dłużej możemy sobie pozwolić na bardziej intymny prezent.
- Nowo poznanej osobie wybieramy prezenty uniwersalne, np.: butelka czerwonego wytrawnego wina. Uniwersalnymi upominkami są też pióra wieczne, ekskluzywne wizytowniki czy albumy.
- Upominki powinny być wręczane osobiście lub przesyłane. Przekazujemy je w opakowaniu, a osoba obdarowywana rozpakowuje paczkę w obecności ofiarodawcy, wykazuje zainteresowanie jej zawartością, ogląda otrzymany upominek, pokazuje innym i dziękuje.
- Podczas pobytu delegacji upominki są przesyłane przed ostatnim spotkaniem gości z gospodarzami. Podziękowanie za okazaną pamięć jest jednocześnie potwierdzeniem otrzymania upominku. Do upominków przesyłanych dołączamy bilet wizytowy.



KWIATY:

Menedżer darowuje kosze lub bukiety kwiatów z różnych okazji, np. imienin, jubileuszy czy uczestnictwa w przyjęciach. Zawsze budzą one radość, tworzą dobrą atmosferę w stosunkach z kooperantami i osobami pozostającymi w stałych kontaktach z menedżerem.

- Kwiaty z okazji imienin i jubileuszu wysyłamy **rano**, licząc się z tym, że zostaną doręczone w godzinach przedpołudniowych. Do kwiatów doręczamy list lub bilet wizytowy (wybór zależy od stanu stosunków). Pamiętajmy jednak, że list jest wyższą formą korespondencji.
- Z okazji spotkań towarzyskich stosuje się trzy sposoby przekazywania kwiatów:
 - **przed przyjęciem,**
 - **nazajutrz po przyjęciu lub najpóźniej na drugi dzień,**
 - **osobiste wręczenie po przyjsciu na przyjęcie.**





KWIATY:

- ✿ Wysyłając kwiaty z okazji zaproszenia na śniadanie lub obiad staramy się, aby adresat otrzymał je na kilka godzin przed rozpoczęciem przyjęcia. **Kwiaty wysyłamy gospodyni, doręczając bilet wizytowy lub krótki list z prośbą o przyjęcie w oczekiwaniu na przyjemny wieczór.**
- ✿ Po przyjęciu wysyłamy kwiaty wówczas, gdy chcemy jeszcze raz podziękować za mile spędzony czas. Na dołączonym bilecie wizytowym napiszemy: „*serdecznie dziękuję*” lub „*serdecznie dziękuję za miłą atmosferę i bardzo przyjemny wieczór*”.
- ✿ Niektórzy goście przychodzą na przyjęcia z kwiatami. W przedpokoju kwiaty się rozwija, a następnie wręcza bez opakowania – koronami do góry.
- ✿ Jeśli kwiaty przynosi małżeństwo, to **wręcza je mężczyzna**. Witając się, trzyma je w **lewej ręce**, a następnie przekłada do prawej i podaje gospodyni.
- ✿ Gospodyni kwiaty przyjmuje, dziękuje, okazuje zadowolenie i wstawia do wazonu. Następnie umieszcza go w dobrze widocznym miejscu, podkreślając w ten sposób stosunek do osób je darowujących.
- ✿ **Z reguły wręczamy kwiaty cięte**, kwiaty doniczkowe mogą podarować sobie jedynie siostry, koleżanki i osoby znajdujące się w zażyłych stosunkach.
- ✿ U podstaw zwyczaju ofiarowywania nieparzystej liczby dużych kwiatów, takich jak: róże, goździki, tulipany, gerbery, leżą wyłącznie względy estetyczne.

BILET WIZYTOWY:

 **Bank Południowy S.A.**

Katarzyna Michałowa
Dyrektor

Bank Południowy S.A.
55-537 Wrocław
ul. Koszalińska 33-35

tel. 61/3597199
kom. 602 395 322
k.michalowa@bpsa.com.pl

KREDYTY DLA FIRM - ZŁOTÓWKOWE I DEWIZOWE

Standardowe wymiary wizytówek:

9 x 5 cm

Gramatura papieru:

280 – 300 g

Kolor papieru:

biały

Kolor czcionki:

Najbezpieczniejszy i najbardziej elegancki jest **czarny**. Ciemnoszary i granatowy nie stanowią odstępstwa od normy.

Rodzaj czcionki:

Najlepiej „szeryfowa”

- Im bilety są prostsze, tym elegantsze.
- Unikamy ozdobnego druku utrudniającego szybkie odczytanie nazwiska, nazwy instytucji itp.
- Bilety zamawiamy łącznie z kopertami, bez których nie możemy ich w pełni wykorzystać.
- Środek biletu jest pusty i w ten sposób stosunkowo duża powierzchnia może być wykorzystana na napisanie nieco dłuższego tekstu.
- Wizytówka to nie gadżet reklamowy i nie musi szczególnie przyciągać uwagi. Niekonieczne jest nawet umieszczanie logo firmy, którą reprezentujemy.

Rodzaje biletów wizytowych

BILETY URZĘDOWE

druk prosty, łatwy do odczytania
imię i nazwisko, tytuł naukowy,
stanowisko, nazwa firmy, **adres,**
numer telefonu i faxu

BILETY PRYWATNE

drukowane kursywą,
imię i nazwisko,
tytuł naukowy, adres,
numer telefonu

Dr JAN NOWAK

Prezes

„Importexport” S.A.
00-950 Warszawa
ul. Mokotowska 35

tel. 22/6282291
fax. 22/8263401
e-mail: imp@exp.com.pl

Dr JAN NOWAK

ul. Foksal 2 m. 9
00-950 Warszawa

tel. 22/2777643

Rodzaje biletów wizytowych

BILETY KOMBINOWANE

od służbowych różnią się tym, że dodatkowo zawierają **adres prywatny i numer telefonu** informacje dotyczące urzędu –
dolny lewy róg
dane prywatne – prawy dolny róg

Dr JAN NOWAK

Prezes

„Importexport” S.A.
00-950 Warszawa
ul. Mokotowska 35
tel. 22/6282291
fax. 22/8263401

ul. Foksal 2 m. 9
00-950 Warszawa
tel. 22/2777643

BILETY WSPÓLNE

zawierają imię męża i żony oraz nazwisko
*dotatkowo mogą zawierać:
zawody małżonków, adres i
numer telefonu*

JAN NOWAK – inżynier
IRENA NOWAK - lekarz

ul. Foksal 2 m. 9
00-950 Warszawa

tel. 22/2777643

Funkcje biletów wizytowych:

- Utrwalają zawartą znajomość i ułatwiają utrzymanie nawiązanych kontaktów.
- Odgrywają rolę skróconej formy korespondencji i zastępują list. Posługując się biletem, możemy przesłać życzenia okazji imienin, awansu, wstąpienia na nową drogę życia.
- Wizytówki są również wykorzystywane w celu przekazania informacji mających charakter półurzędowy.
- *Tekst o charakterze półurzędowym i mającym na celu przekazanie krótkich informacji **piszemy w pierwszej osobie**, np.*
„Przesyłam referat, który mam wygłosić na konferencji w dniu... Proszę o uwagi”.
- *W stosunkach towarzyskich **używamy trzeciej osoby lub formy bezosobowej**, jak np.:* „dziękuje za pamięć”, „z najlepszymi życzeniami”.
- Piszemy na **pierwszej stronie biletu**.
- **Na wizytówce piszemy odręcznie.**

Przesyłam referat z prośbą o uwagi.

Konferencja odbędzie się w pierwszych dniach maja.

Dr JAN NOWAK

Prezes

„Importexport” S.A.

00-950 Warszawa

ul. Mokotowska 35

tel. 22/6282291

fax. 22/8263401

imp@exp.com.pl

i Janina

dr JAN DĄBEK

Wiceprezydent miasta Torunia

życzą dużo szczęścia

na nowej drodze życia

WRĘCZANIE WIZYTÓWEK:



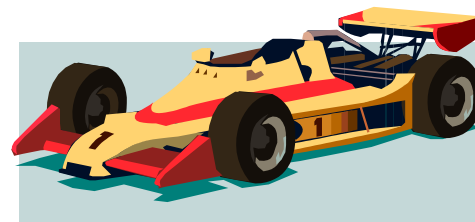
- Wizytówkę podajemy bezpośrednio do ręki, trzymając ją w ten sposób, aby była łatwa do odczytania – zadrukowaną stroną do góry i odwróconą w stronę odbiorcy.
- **W Japonii podajemy swą wizytówkę obiema rękoma i w ten sam sposób przyjmujemy wizytówkę od Japończyka.**
- Najrozsądniej jest wymienić się wizytówkami na początku spotkania biznesowego.
- W przypadku spotkań towarzyskich wymiana odbywa się w sposób dyskretny, na zakończenie rozmowy.
- Wręczone bilety powinny być czyste, bez najmniejszych uszkodzeń.
- Nie wymieniamy wizytówek przy stole podczas jedzenia.
- **Nie wypada „wciskać” swej wizytówki osobie o znacznie wyższym stanowisku, starszej, chyba że zostaliśmy o to poproszeni.**
- **Po otrzymaniu wizytówki powinniśmy ją przeczytać i dopiero schować.**
- **Jeśli zmieniliśmy mieszkanie i numer telefonu, to powinniśmy ponownie wręczyć swoim znajomym nowy bilet wizytowy.**

Ważne wskazówki:



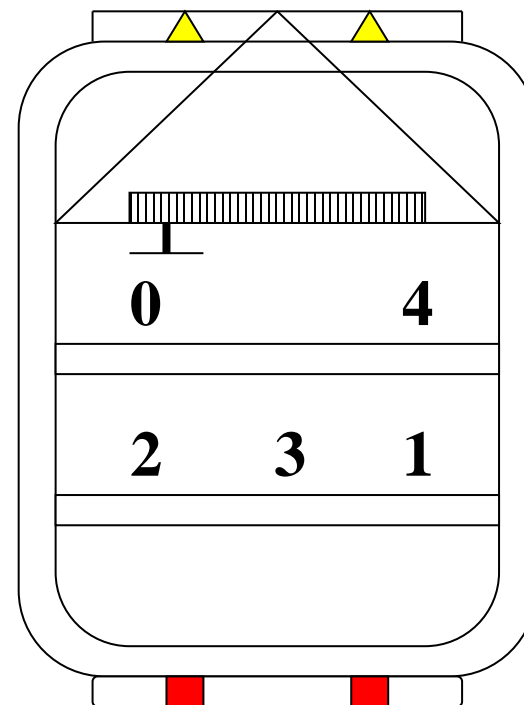
- Kiedy idziemy na spotkanie do czyjegoś biura, najczęściej pierwszą osobą, z którą mamy kontakt, jest sekretarka. Ona zwykle nas wita i anonsuje u przełożonego. Aby ułatwić sekretarce pracę, powinniśmy wręczyć jej naszą wizytówkę, co przy przedstawianiu pozwoli uniknąć ewentualnych błędów.
- Kiedy wybieramy się służbowo za granicę, ważnym elementem przygotowań do wyjazdu jest **wydrukowanie wizytówek w języku goszczących nas gospodarzy**. Na pewno docenią nasze starania i wyrażony im w ten sposób szacunek.
- **Wizytówek nie powinno zabraknąć.**
- Niektórzy traktują wizytówki jak gadżety reklamowe i rozdają je „na prawo i lewo”. Taka postawa znamionuje brak klasy.
- Otrzymana wizytówka może nam posłużyć do zrobienia na niej ważnych notatek. Nie czynimy jednak tego na oczach właściciela.

Samochód biznesmena:



Samochód z kierowcą

- W samochodzie gospodarz proponuje gościom miejsca według ich ważności.
- Najbardziej zaszczytne miejsce znajduje się po prawej stronie tylnego siedzenia.
- Lewa strona tylnego siedzenia będzie miejscem drugim.
- Trzecie znajduje się w środku, między miejscami pierwszym i drugim.
- Na przednim siedzeniu, obok kierowcy będzie czwarte miejsce.
- 0 – miejsce kierowcy.

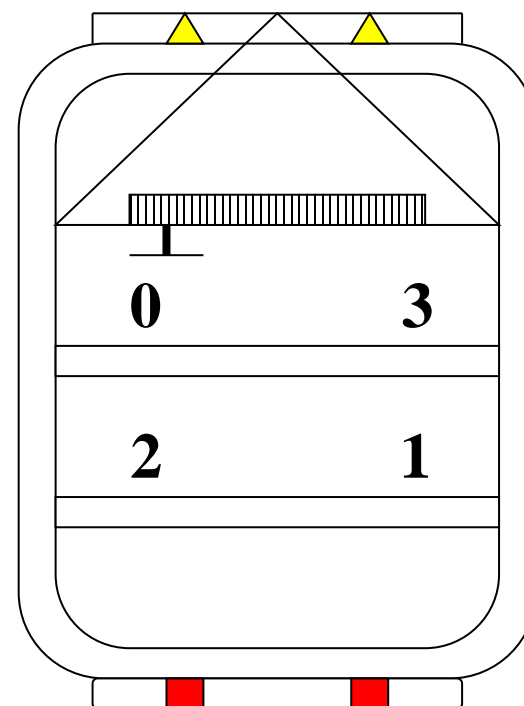


Samochód biznesmena:



Samochód z kierowcą – trzech pasażerowie

- Jeżeli do samochodu z kierowcą wsiadają trzy osoby, trzecia w hierarchii usiadzie obok kierowcy, nie będzie krępować dwóch osób siedzących z tyłu.
- 0 – miejsce kierowcy.

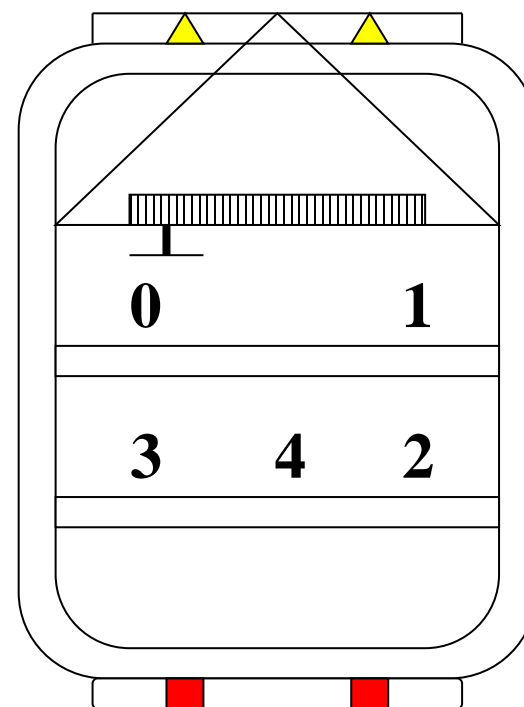


Samochód biznesmena:



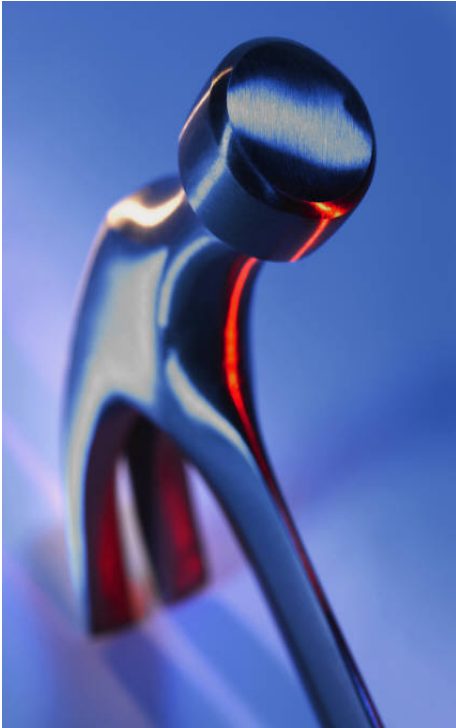
Samochód kierowany przez właściciela

- Jeśli kierowcą jest gospodarz, najważniejsze miejsce będzie obok niego.
- Drugie – po prawej stronie tylnego siedzenia, trzecie – po lewej stronie, a czwarte – w środku, między drugim a trzecim miejscem.
- 0 – miejsce gospodarza-kierowcy.



Hierarchia miejsc w samochodzie

– cenne wskazówki:



- Jeżeli podróż odbywają dwie pary małżeńskie, żona gościa zajmuje miejsce obok gospodarza prowadzącego pojazd, a gospodyni siada na miejscu drugim, gość zaś na miejscu trzecim – będzie miał po swej prawej stronie gospodynię.
- Może też być przyjęty inny porządek. Obok gospodarza usiądzie gość, żona gościa zajmie miejsce drugie, a gospodyni – miejsce trzecie. Przyczyni się to do ożywienia rozmowy i umożliwi poruszenie tematów interesujących zarówno kobiety, jak i mężczyzn.
- Jeśli w podróży obok gospodarza uczestniczy jedna para małżeńska, to żona gościa zajmuje miejsce obok gospodarza, a gość usiądzie na tylnym siedzeniu.
- W samochodzie znajdują się: gospodarz z żoną i dwóch mężczyzn. W tym wypadku gospodyni usiądzie na pierwszym siedzeniu, a goście na tylnym. Jeśli jednak podróż będzie miała na celu zwiedzenie miasta, gospodyni ustąpi swoje miejsce jednemu z gości.

NEGOCJACJE:

- Powinny odbywać się w odpowiednim pomieszczeniu, gdzie będzie stał odpowiednio duży stół, najlepiej prostokątny, ustawiony w dobrze oświetlonym miejscu.
- Dobrze, jeżeli w pokoju negocjacyjnym wisi logo naszej firmy.
- Na stole powinny stać woda i szklanki dla wszystkich uczestników rozmów. Niewskazane jest podawanie kawy i herbaty – te napoje można zaserwować w przerwie razem z kanapkami czy lunchem.
- Podczas negocjacji nigdy nie podajemy żadnych napojów wysokokowych. Zakończenie sukcesem negocjacje można uczcić lampką szampana, ale dopiero po tym, jak podpiszemy porozumienie.
- W pokoju negocjacyjnym powinny znajdować się również łącza internetowe, rzutnik, specjalne miejsce na próbki towarów, niezbędne katalogi.
- Kolejnym ważnym elementem jest rozmieszczenie uczestników negocjacji przy stole. **Żelazna zasada to niesadzanie gości tyłem do drzwi.** Gości sadzamy tak, by dokładnie naprzeciwko prezesa siedział prezes, handlowca – handlowiec, inżyniera – inżynier. **Od tej zasady nie ma odstępstw.**
- Po zakończeniu negocjacji powinniśmy zabrać kontrahenta na kolację.
- Na kolację zapraszamy osobiście. Ważne jest ustalenie, kto będzie obecny podczas spotkania. Tutaj obowiązuje bardzo prosta reguła: **zapraszamy wszystkich, którzy byli obecni podczas spotkań czy negocjacji naszej firmy i firmy partnera. Pamiętajmy, aby każdy mógł porozmawiać ze swoim odpowiednikiem.**
- W restauracji powinniśmy postarać się o osobną salę i ustalić menu.
- Powinniśmy się dowiedzieć o preferencje kulinarne partnera. Takie szczegóły powinny ustalić sekretarki prezesów.
- Po zakończeniu posiłku powinniśmy dyskretnie uregulować rachunek.



Powakacyjny savoir-vivre w biznesie:



- Gdy wracamy po urlopie opalenia, wypoczynku i zadowolenia zasiadamy do rozmów z naszymi partnerami biznesowymi.
- Sposób spędzania urlopu może być doskonałym tematem rozmów, ale nie powinniśmy ostentacyjnie przechwalać się, gdzie byliśmy, jak dużo nas to kosztowało i próbować w ten sposób olśnić partnera. Skutek będzie odwrotny od zamierzonego.
- Opowieści o urlopie mogą być nie na miejscu, jeżeli chwalimy się nim przed podwładnymi – jeśli oni sami na urlopie nie byli.

Dziękuję za uwagę

dr Anna Pietruszka-Ortyl
Katedra Zachowań Organizacyjnych
pok. 517 paw. U; tel. 12/2935178;
pietrusa@uek.krakow.pl