

Деловой этикет онлайн и офлайн-встреч

Менеджер, разработчик, дизайнер — все мы лица компании. То, насколько профессионально и этично мы ведем коммуникации, влияет на продажи и удовлетворенность клиентов (как и качественный продакшн, конечно же).

Так как наша ЦА — консервативные ребята (госы и крупный бизнес), мы не можем позволить себе приходить на встречу в шортах и шутить так, как мы делаем это в офисе, потому что стереотипы сыграют против нас.

Более того, все мы, не только менеджеры, так или иначе встречаемся с клиентами — на звонках, в письменной переписке. Поэтому давайте вспомним и запомним несколько правил, которые помогут нам выглядеть и общаться еще более профессионально и этично.

Деловая переписка

Здороваемся. Обязательно, но при первом сообщении. В каждом письме не нужно, это засоряет информацию и просто странно.

Делаем отсылку откуда у нас контакт при первом взаимодействии: вы оставили свои контакты в заявке на нашем сайте/ ваш телефон мне передал [ФИО] / и т.п.

Используем имена. Это вежливо и располагает человека к вам, такова психология. Всегда узнавайте и записывайте имена и должности людей, с которыми общаетесь. Так вам будет проще адресно направлять людям информацию и сохранять историю проекта.

Фоллоуапы, вопросы и ответы

После каждой встречи нужно оставлять небольшой фоллоуап разговора, в котором кратко фиксируются все договоренности и открытые вопросы.

Писать нужно тезисно и отделять мысли друг от друга пунктами/нумерацией.

Если участников беседы несколько, то рядом с каждым вопросом/задачей нужно отмечать ответственного.

Отвечая на вопросы или комментируя утверждения из письма можно сохранить нумерацию, тем самым делая отсылку к конкретному пункту. Если нумерации нет можно скопировать текст и рядом написать ответ, но так, чтобы это было легко читать.

Писать текст нужно с заботой и уважением к читателю, без заумных слов, сложных конструкций, канцеляризмов и прочего мусора. Выражай мысль кратко, при этом

предоставляй достаточно информации, чтобы человек понял, о чем идет речь и что тебе от него нужно. Особенно, если ты подключаешь кого-то к переписке в процессе беседы.

В первый раз - полную официальную информацию о себе со всеми контактами и регалиями, чтобы дать читателю полную информацию о том, кто ты нахрен вообще такой.

А в следующих письмах лучше использовать короткую версию: ФИ + телефон.

Номер телефона пишется не сплошным текстом, а вот так: +7 777 777-77-77

Оформление. Письмо должно быть аккуратным и читабельными. Шрифт одинаковый, какое-либо выделение только на очень важных вещах. Никаких восклицательных знаков, сленга и сокращений.

Офлайн и онлайн встречи

Подготовка

- Узнай имена всех участников и их контакты, кому нужно выслать приглашение на встречу
- Название встречи должно быть кратким и понятным. Как правило достаточно написать проект и основную тему
- В описании встречи детально опиши повестку (зачем вы вообще собираетесь и какие вопросы нужно обсудить)
- Проверь, что корректно указано место встречи, или есть ссылка на звонок. Если мы принимающая сторона:
- Если есть возможность заказать парковочные места, узнай марки и номера машин и передай информацию бизнес ассистенту.
- Подготовь переговорку. В ней должно быть чисто, проветрено, пенисы спрятаны. На столе должны быть ручки и бумага. Проверь количество стульев, наличие воды/чая/кофе и чистых стаканов.
- Техника для демонстрации материалов должна быть готова.
- Если встреча долгая, пригодятся снеки. Если очень долгая - подумай, как все будут обедать. Если гости очень важные, следует пригласить их в ресторан.
- Если ты едешь на встречу, убедись, что точно знаешь, что от тебя ждут и подготовься заранее.

И еще про подготовку, потому что подготовлен = вооружен!

- Все участники должны одинаково понимать основную задачу встречи. Все участники должны одинаково понимать повестку встречи.
- Все участники с нашей стороны должны понимать предыдущие договоренности с клиентом, в рамках которых мы живем.
- Все участники с нашей стороны должны понимать, что клиент ожидает от нас на этой встрече.

- Мы должны подготовить и прорепетировать презентацию того, что клиент ожидает от нас на этой встрече (а не просто иметь на руках какой-то артефакт).
- В рамках презентации мы должны “продать” клиенту наше решение. Убедить его в том, что это то, что наилучшим образом решает задачу (как минимум мы должны быть сами в этом уверены, как максимум - у нас должна быть достаточная аргументация нашего решения).
- В идеале в нашей презентации мы должны толкаться от предыдущих договоренностей из п.3 и никогда не бывает лишним наполнить клиенту об этих договоренностях.
- Независимо от набора ролей со стороны клиента, мы должны иметь на встрече человека с нашей стороны, который конспектирует происходящее и фиксирует договоренности.

Дресс код

- На прием к английской королеве тебя едва ли пригласят, поэтому при встрече с консервативными ребятами одеваемся просто в смарт кэжуал (без шорт/футболок/толстовок).

На встрече

Некоторые правила покажутся чрезмерными, поэтому давайте включать здравый смысл. Если мы встречаемся с простыми ребятами нашими ровесниками, то ведите себя естественно. Если вы встречаетесь с представителями министерства или ректорами, то лучше помнить о хороших манерах.

Приветствие и рукопожатие

- Если вы входите в помещение, здоровайтесь первым — всегда, независимо от вашего возраста и статуса.
- Если на встрече много людей, ограничьтесь общим и приветствием. Можно обменяться рукопожатием с тем, кто вас пригласил. Не нужно устраивать марафон трогания всех присутствующих.
- Тот, кому вас представляют первым подает руку.
- Женское рукопожатие ничем не отличается от мужского примерно с 1920 года (расцвет феминизма). Женщина первая протягивает руку мужчине.
- Первым подает руку руководитель, даже если подчинённый — женщина.
- Если вы сидите, по возможности вставайте при приветствии. При этом руководствуйтесь здравым смыслом. Если вдруг вы не можете встать (например, из-за тесноты и неудобства), поприветствуйте других людей сидя, но извинитесь: «Извините, что я не встаю, здесь несколько тесно». Да, так реально делают.

Забавная ремарка, я оставляю её на случай если у кого-то будет порыв:

Помните: согласно деловому этикету, на официальной встрече целовать дамам руку не принято (по правилам светского этикета целуют руку лишь замужним женщинам и лишь в помещении)

Как знакомиться

- Если вокруг вас незнакомые люди - представьтесь: кто вы и почему попали на встречу или мероприятие.
- Менеджер представляет свою команду: имя и зона ответственности.
- Когда вам представляют человека, сосредоточьтесь на том, чтобы запомнить его имя, — во время беседы чаще называйте его по имени.
- Держите при себе запас визиток. Её передача должна быть естественной.
- Передавать свою визитную карточку с пометкой через третьих лиц — обычай, распространённый в международном деловом общении.
- “Тыкать” или “выкать”, обращаться к человеку по имени или имени и отчеству - смотри по ситуации. Прежде чем опустить весь официоз, лучше поинтересоваться “можно на “ты”?” или “как мне к вам лучше обращаться?”. Ну если вам представили человека, как Иван Иванович, так его и называйте.

Модерация встречи

Модератором встречи обычно является менеджер. На огромных сессиях назначается отдельный человек.

Озвучь цель встречи и вопросы, которые вам нужно обсудить.

Заранее определи, сколько времени потребуется на обсуждение каждого вопроса и следи за таймингом. Не стоит перебивать, но нужно вежливо заметить, что обсуждение ушло от предмета разговора или что нужно поторопиться, чтобы успеть проработать всё запланированное. Предложи назначить дополнительную встречу, чтобы обсудить какой-то отдельный вопрос или новые, возникшие в ходе текущей беседы.

Как завершить встречу

- Покидая незнакомых людей, не обязательно персонально прощаться с каждым.
- Прощание должно быть коротким — например, обмен рукопожатиями, как при встрече.
- Подведите итог встречи и запишите это в фоллоуап: о чем договорились по каждому вопросу, какой следующий шаг, кто что от кого ждет.