**A TELEFONÁLÁS ETIKÁJA**

Napjainkban a telefon fontos eszköz a kommunikációban és egyben hasznos is az emberek életében, mely a levelezést helyettesítheti vagy akár kisebb-nagyobb utazástól is megkímélhet bennünket.

Közvetít a telefont használó felek között és megkönnyíti a tárgyalást is, amennyiben az személyesen, térben nem oldható meg egyszerűen. Számos íratlan szabály vonatkozik a telefon helyes "használatára", sokszor helytelen telefonálási szokásaikkal csorbíthatjuk az üzlet, vállalkozás eredményességét.

Az alábbiakat fontos betartani ahhoz, hogy eredményes legyen a telefonos kommunikáció:

- Barátságos és érthető köszönés, bemutatkozás, mely során a hívóval ismertetjük

nevünket és munkahelyünket.

- Állapítsuk meg kivel beszélünk, amennyiben névtelen a hívó, udvariasan kérdezzük

meg tőle nevét.

- Udvariasan és lényegre szorítkozva kérdezzük meg tőle, miért hívott minket, mit

kíván.

- A telefonkagylóba érthetően, pontosan beszéljünk. Hangunk legyen megnyugtató.

- Beszéljünk a félreértések elkerülése végett.

- Rövid, tömör, de értelmes mondatokat használjunk.

- Amennyiben a hívó eltér a beszélgetés menetétől, udvariasan tereljük a figyelmet a

lényegre.

- Ne vágjunk a hívó szavába, ha mégis megtesszük, kérjünk érte elnézést.

- A számunkra fontos információkat jegyezzük fel.

- Megbeszélésünk végén foglaljuk össze a lényeges információkat, a hívó nevét és a

számát ismételjük meg.

- Köszönjük meg a hívást és köszönjünk el.

**AZ ÜZLETI ETIKA**

Az üzleti etika az alkalmazott etika azon ága, mely irányelveket, útmutatást fogalmaz meg arról, hogy mit tart helyesnek vagy elitélendőnek a gazdasági élet területén.

Az üzleti etika alapelvei

- Hitelesség , a hosszú távú kapcsolatok alapfeltétele, alapja a bizalom.

- Megbízhatóság a szó és tett egységét és egyben szavahihetőséget is jelent.

- Hosszú távú kapcsolatokra való berendezkedés , melynek alapja a tisztességes magatartás, a cég belső és külső stabilitása, jövőképe. Bizalom és kölcsönösség szükséges hozzá.

- Minőség, mely mai fogalmakkal kifejezve egyenlő a minőségbiztosítással és a minőségmenedzsmenttel.

- Kölcsönösség, mind az üzleti partnerekkel, mind főnök és beosztott kapcsolatban és a beosztottak között is.

- Az előzékenység és az együttműködésre való törekvés fontos mindenféle üzleti tevékenységnél.

- Jó szándékunk szerint célunk mindig, hogy becsületes üzleti kapcsolatokat alakítsunk ki

- A szépség és esztétikusság iránti igény az emberek alapvető igénye, melym vonatkozhat többek közt a tartalom és forma összhangjára, az emberek viselkedésére, gesztusaira, beszédére.

- Az egészség megőrzése és a környezet védelme elengedhetetlen napjaink társadalmaiban.

- Minden ember személyiségét tiszteljük , olyannak fogadjuk el a másik embert, amilyen. A partnerek személyiségét fontos figyelembe venni a tárgyalások alkalmával, ahhoz igazítva a tárgyalás stílusát eredményesebbek lehetünk.

- A emberek személyisége mellett fontos szem előtt tartani az emberi méltóságának tiszteletét is.

- Tisztességes versenyszellem , melynek alapja a jobb teljesítmény nyújtása a versenytársaknál.

- Folytonos megújulás , mely a vállalkozás versenyképességének megőrzéséhez elengedhetetlen. Ha képes a cég az új kihívásoknak, trendeknek megfelelni, ahhoz fejlődni, eredményesebb lehet.

- Pozitív hozzáállás , mely az élet minden területén fontos. Fontos, hogy tudjunk hinni a sikerekben, a győzelemben hinni, a kudarcokat megfelelően feldolgozzuk, okuljunk belőle, hogy a későbbiekben jobban teljesíthessünk.

**A TELEFONÁLÁS ETIKÁJA**

Napjainkban a telefon fontos eszköz a kommunikációban és egyben hasznos is az emberek életében, mely a levelezést helyettesítheti vagy akár kisebb-nagyobb utazástól is megkímélhet bennünket.

Közvetít a telefont használó felek között és megkönnyíti a tárgyalást is, amennyiben az személyesen, térben nem oldható meg egyszerűen. Számos íratlan szabály vonatkozik a telefon helyes "használatára", sokszor helytelen telefonálási szokásaikkal csorbíthatjuk az üzlet, vállalkozás eredményességét.

Az alábbiakat fontos betartani ahhoz, hogy eredményes legyen a telefonos kommunikáció:

- Barátságos és érthető köszönés, bemutatkozás, mely során a hívóval ismertetjük

nevünket és munkahelyünket.

- Állapítsuk meg kivel beszélünk, amennyiben névtelen a hívó, udvariasan kérdezzük

meg tőle nevét.

- Udvariasan és lényegre szorítkozva kérdezzük meg tőle, miért hívott minket, mit

kíván.

- A telefonkagylóba érthetően, pontosan beszéljünk. Hangunk legyen megnyugtató.

- Beszéljünk a félreértések elkerülése végett.

- Rövid, tömör, de értelmes mondatokat használjunk.

- Amennyiben a hívó eltér a beszélgetés menetétől, udvariasan tereljük a figyelmet a

lényegre.

- Ne vágjunk a hívó szavába, ha mégis megtesszük, kérjünk érte elnézést.

- A számunkra fontos információkat jegyezzük fel.

- Megbeszélésünk végén foglaljuk össze a lényeges információkat, a hívó nevét és a

számát ismételjük meg.

- Köszönjük meg a hívást és köszönjünk el.

**AZ ÜZLETI ETIKA**

Az üzleti etika az alkalmazott etika azon ága, mely irányelveket, útmutatást fogalmaz meg arról, hogy mit tart helyesnek vagy elitélendőnek a gazdasági élet területén.

Az üzleti etika alapelvei

- Hitelesség , a hosszú távú kapcsolatok alapfeltétele, alapja a bizalom.

- Megbízhatóság a szó és tett egységét és egyben szavahihetőséget is jelent.

- Hosszú távú kapcsolatokra való berendezkedés , melynek alapja a tisztességes magatartás, a cég belső és külső stabilitása, jövőképe. Bizalom és kölcsönösség szükséges hozzá.

- Minőség, mely mai fogalmakkal kifejezve egyenlő a minőségbiztosítással és a minőségmenedzsmenttel.

- Kölcsönösség, mind az üzleti partnerekkel, mind főnök és beosztott kapcsolatban és a beosztottak között is.

- Az előzékenység és az együttműködésre való törekvés fontos mindenféle üzleti tevékenységnél.

- Jó szándékunk szerint célunk mindig, hogy becsületes üzleti kapcsolatokat alakítsunk ki

- A szépség és esztétikusság iránti igény az emberek alapvető igénye, melym vonatkozhat többek közt a tartalom és forma összhangjára, az emberek viselkedésére, gesztusaira, beszédére.

- Az egészség megőrzése és a környezet védelme elengedhetetlen napjaink társadalmaiban.

- Minden ember személyiségét tiszteljük , olyannak fogadjuk el a másik embert, amilyen. A partnerek személyiségét fontos figyelembe venni a tárgyalások alkalmával, ahhoz igazítva a tárgyalás stílusát eredményesebbek lehetünk.

- A emberek személyisége mellett fontos szem előtt tartani az emberi méltóságának tiszteletét is.

- Tisztességes versenyszellem , melynek alapja a jobb teljesítmény nyújtása a versenytársaknál.

- Folytonos megújulás , mely a vállalkozás versenyképességének megőrzéséhez elengedhetetlen. Ha képes a cég az új kihívásoknak, trendeknek megfelelni, ahhoz fejlődni, eredményesebb lehet.

- Pozitív hozzáállás , mely az élet minden területén fontos. Fontos, hogy tudjunk hinni a sikerekben, a győzelemben hinni, a kudarcokat megfelelően feldolgozzuk, okuljunk belőle, hogy a későbbiekben jobban teljesíthessünk.