**Üzleti partnerekkel való kapcsolatok**

**Helyes viselkedés a szolgáltatásban**

Alapvető szabályok:

- Alapszabály: a belépő vendéget köszöntjük. A jó szalonokban a dolgozó megelőzi vendégét a köszönésben.

- Nem kell feltétlenül minden ajtónyitásra a vendég elé sietni. Ha egy másik vendéget kezelünk, elég, ha egy gesztussal jelezzük, hogy tudunk új vendégünk érkezéséről (a másik vendéget sértenénk meg, ha otthagynánk).

- Szolgáltatónak illik a szolgáltatások teljes körét ismerni és vendégének ajánlani.

- A szolgáltató legyen bizalommal vendége iránt, őszinte segítőszándékkal.

- Otthoni problémáival ne terhelje vendégét, de neki adjunk lehetőséget ezek elpanaszolására. Ez erősíti a bizalmat a szolgáltató és a vendég között.

- A szalon dolgozói között nem lehet feszültség, ez csapatmunka. Ha mégis bármilyen konfliktus van, a vendégek ennek semmi jelét nem tapasztalhatják, számukra minden körülmények közt biztosítani kell a harmonikus légkört.

- A bizonytalan vendégnek udvarias, részletes információt kell kapnia a szolgáltatásokról és magának kell döntenie róluk.

- Bár erről nem tehetünk, de a vendég részéről illetlenség hangosan és feltűnően megszólni az üzlet szolgáltatásait, áruit. Az elégedetlen vendég ilyenkor elkerüli a szalont. A szolgáltatót ilyenkor is kötelezi az udvariasság és a tapintat.

- Emlékezni kell a vendég korábbi kéréseire, elvárásaira, és nem feledkezhetünk meg azokról az apróságokról sem, amikről a kezelések során szó esett.

- Kerülni kell minden olyan eseményt, lehetőséget, mely a vendég elégedetlenségét válthatja ki. Ha ez mégis megtörténik, mindent meg kell tenni, hogy ezt eloszlassuk. Még akkor is, ha nincs igaza, nem lehetünk fölényesek, kioktatók, inkább segítőkészek.

Munkahelyi viselkedési szabályok

- A szalon tulajdonosa, vezetője és a dolgozók egymással szemben meleghangú, barátságos légkört teremtsenek.

- A szalon vezetője vagy a jártasabb szakember kerülje a hivalkodást, a lekezelő hangnemet.

- A szalon munkatársai másokkal (vendéggel) és egymással szemben is legyenek segítőkészek.

- Különösen fontos, hogy a szalonba bekerülő tanulóval szemben is legyenek segítőkészek.

Egyéb szabályok a munkahelyen

- A vezető alapvető feladata a szalon zavartalan működésének biztosítása. Ebbe beletartozik az alapvető szabályok betartása és betarttatása, ebben nem tehet engedményt.

- A vezető ne fölényeskedjen az alkalmazottakkal szemben. Tartsa tiszteletben a személyiségüket, egyéniségüket.

- A vezető kísérje figyelemmel, hogyan dolgoznak a szalonban, de csak vészhelyzetben szóljon bele dolgozója munkájába.

- A munka elosztásánál ügyeljen, hogy mindenki tudásához, kreativitásához mérten végezhesse a munkát.

- Nem etikus, ha a dolgozó és a vezető között a baráti viszonyból jogtalan előnyök származnak.

A vendégfogadás szabályai

ETIKAI KÓDEX

Az etikai kódex a cégek, szervezetek erkölcsi normáit rögzíti. Olyan normákat fogalmaz meg, melyekkel kapcsolatos problémák esetén súlyos etikai kérdések merülhetnek fel. Ez előfordulhat a vendégekkel, szolgáltatást igénybevevő emberekkel kapcsolatosan; a tulajdonosokkal, cégvezetőkkel, alkalmazottakkal kapcsolatosan; de a versenytársakkal, szállítókkal, vagy akár az aktuális kormányzattal vagy helyi közösségekkel kapcsolatosan is.

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.

Egyéni megnyilvánulásaink - akár a társasági, akár a társadalmi, akár az üzleti vagy akár a magánéletben - kétféleképpen, magatartásunkon és viselkedésünkön keresztül fejeződnek ki. Mindkettőhöz hozzátartozik egy harmadik fogalom, az udvariasság.

Magatartás: az egyén belső tulajdonságai, tudata, értékítéletei által meghatározott viszony másokkal kapcsolatosan.

Viselkedés: a magatartás (azaz a másokhoz, környezetünkhöz, a társadalomhoz való viszony) formai megnyilvánulása.

Udvariasság: az illemszabályok betartása a magatartás tartalmával és a viselkedési megnyilvánulásokkal.

Aki hazáját, cégét bárhol képviseli, tudnia kell: minden szónak, minden megmutatkozásnak fokozott jelentősége van.

„Az udvariasság a jó modor és az igazságszeretet mellett az úriember ismérve. Az udvariasság a műveltség egyik fő tényezője, mely mindenkinek a jóakaratát meghódítja.” (Lord Chesterfield)

A hivatalos bemutatkozás formalitása:

A napszaknak megfelelő köszönés és az udvariassági formula (… engedje meg, hogy …) után mondjuk a nevünket - ha az alkalom megkívánja, akkor a vállalat nevét vagy a foglalkozásunkat is. Például "Jó reggelt kívánok! Engedje meg, hogy bemutatkozzam. Kovács Géza vagyok, a Profil Bt. osztályvezetője."

Nem személyes találkozáskor, például telefonon mindenképpen be kell mutatkozni, még ha személyes ismerősről is van szó. Egyetlen kivétel: a telefonközpontos, akinek azonban mindenképpen illik köszönni.

A hivatalos bemutatkozás fontos kelléke lehet a névjegy - így az üzleti partner könnyen azonosítani tudja partnereit.

Az ügyfélnek joga van a tisztességes felvilágosításhoz és ügyintézéshez, ezért kérdéseire válaszolni kell, és meg kell adni számára mindazt a segítséget, amelyet ügyének elintézéséhez igényel.

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 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, mely 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.