

IRENA KAMIŃSKA-RADOMSKA

ETYKIETA BIZNESU

CZYLI
MIĘDZYNARODOWY
JĘZYK
KURTUAZJI



WYDAWNICTWO
**Studio
Emka**

IRENA KAMIŃSKA-RADOMSKA

ETYKIETA BIZNESU

CZYLI MIĘDZYNARODOWY
JĘZYK KURTUAZJI

WYDAWNICTWO
**Studio
Emka**

Spis treści

Karta redakcyjna

Etykieta biznesu – quiz

Wstęp

Rozdział I: KOMUNIKACJA W BIZNESIE

1. Przedstawianie się – jak zrobić dobre pierwsze wrażenie

** Jak i kiedy się przedstawiać * Czego unikać **

2. Uścisk dłoni i inne formy powitania

** Jaki jest prawidłowy uścisk dłoni * Błędy najczęściej popełniane przy powitaniu * Kto pierwszy wyciąga dłoń do powitania * W jakiej kolejności należy ścisnąć dłonie * W jakich sytuacjach powinno się ścisnąć dłoń **

3. Kontakt wzrokowy

** Prawidłowy kontakt wzrokowy * Niewłaściwy kontakt wzrokowy **

4. Formy przedstawiania osób

** Formy adresatywne * Tytuły kurtuazyjne **

5. Jak zapamiętywać imiona i nazwiska

** 10 kroków skutecznego zapamiętywania imion i nazwisk **

6. Wizytówki

** Wygląd wizytówki * Jak podać swą wizytówkę * Kiedy wymieniać się wizytówkami * Komu można wręczyć swą wizytówkę * Co zrobić z otrzymaną wizytówką * Czy można dać wizytówkę z odręcznymi poprawkami * Ważne wskazówki **

7. Mowa ciała

** Faux pas w komunikacji niewerbalnej **

8. Intonacja

** Faux pas w intonacji**

9. Aktywne słuchanie

** Percepcja * Interpretacja * Zrozumienie – siła uprzejmego słuchania * Słuchanie – co ro-*

*bić, a czego unikać**

10. Rozmowy telefoniczne

** Najważniejsze zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej * Trudne sytuacje * Najbardziej przykre faux pas popełniane przez telefon * Automatyczna sekretarka i poczta głosowa * Telefon komórkowy * Najczęściej zadawane pytania dotyczące korzystania z telefonu komórkowego **

11. Komunikacja elektroniczna – mejl

** O jakich zasadach etykiety warto pamiętać w korespondencji przez Internet **

12. Kultura na drodze

** O czym powinniśmy pamiętać na drodze **

Rozdział II: PRECEDENCJA

1. Zasady precedencji, czyli pierwszeństwa

** Precedencja w biznesie **

2. Zajmowanie miejsc na przyjęciu

** Uniwersalne zasady dotyczące każdego ułożenia miejsc podczas przyjęcia biznesowego * Jak sobie radzić w trudnych sytuacjach * Sytuacje, w których przestrzegamy zasad precedencji **

3. Zajmowanie miejsc w samochodzie

4. Precedencja w windzie

Rozdział III: WIZERUNEK BIZNESMENA

1. Ubiór służbowy

** Garderoba biznesmena * Garderoba kobiety biznesu **

2. Dostosowanie ubioru do typu urody i osobowości

** Jak stworzyć profesjonalny wizerunek będący w zgodzie z osobowością, naturalnym wyglądem i charakterem pracy * 15 rad dotyczących wizerunku dla mężczyzn * 15 rad dotyczących wizerunku dla kobiet **

3. Ubiór odpowiedni do okazji

** „Biała muszka” (frak) – formalny strój wieczorowy * Strój typu „biała muszka” dla kobiety * Strój typu „czarna muszka” * Strój dzienny/zakiet/surdut (formalny) * Ubranie sportowe lub sportowa elegancja * Co robić, gdy w zaproszeniu nie określono, jaki strój jest wymagany **

Rozdział IV: SPOTKANIA

1. Przyjęcia na stojąco

** Jak gość powinien przygotować się do przyjęcia na stojąco * Poruszanie się po sali * Podstawowe zasady nawiązywania kontaktów * Jakich tematów nie poruszać * Przygotowanie bufetu * Jak korzystać z bufetu * Zachowanie gospodarzy podczas przyjęć * Błędy najczęściej popełniane przez organizatorów przyjęć na stojąco * Najczęściej popełniane przez gości faux pas * Inne ważne wskazówki **

2. Przyjęcia przy stole

** Zaproszenie * Potwierdzenie przyjęcia zaproszenia * Nakrycie do stołu * Zaplanowanie menu * Menu indywidualne * Kartonik z nazwiskiem * Rodzaje serwisu * Serwowanie napojów * Jak dobierać wina do dań * Zbieranie brudnych naczyń * Aperitif * Orszak powitalny * Kolejność wchodzenia do sali * Trzy zasady zajmowania miejsca przy stole * Co zrobić z torebką * Siedzenie, postawa, ułożenie rąk i nóg * Zachowanie się przy stole * Serwetki * Kto pierwszy zaczyna jeść * Rola gospodarza przy stole * Prowadzenie rozmowy przy stole * Sztuka wznoszenia toastów * W jakiej kolejności sięgamy po sztucce * Posługiwanie się sztuczkami * Niema mowa sztuczków * Jak jeść różne potrawy * Przyjęcia herbatkowe * Pytania i odpowiedzi * Faux pas przy stole * Ciekawostki **

3. Zaproszenie gościa do restauracji

4. Seminaria, konferencje i inne spotkania

** Okazanie szacunku * Cele i rodzaje spotkań * Przygotowanie do spotkania – wskazówki dla organizatora i prowadzących * Koszty * Zaproszenie na konferencję, seminarium, szkolenie * Kogo należy zaprosić * Przygotowanie treści spotkania * Wygląd prezentera * Spotkanie oficjalne * Spotkanie nieoficjalne * Przygotowanie uczestników do spotkania **

5. Negocjacje – „brudne chwyt” i jak się przed nimi bronić

** Najczęściej stosowane brudne chwyt i jak się przed nimi elegancko i skutecznie bronić * Ważne wskazówki w negocjacjach międzynarodowych **

Odpowiedzi do quizu

Bibliografia

Słowo od Autorki

Przypisy

Szkolenia i webinaria

Projekt okładki:
Katarzyna Wiśniewska
Redakcja: *Anna Skarżyńska*
Ilustracje: *Bożena Filar, Zbigniew Kocuj, Marek Szoldra*
Korekta: *Zofia Kozik*
Redakcja techniczna: *Andrzej Leśkiewicz*
Zdjęcie na okładce: *TVN/Piotr Mizerski*
© Copyright Irena Kamińska-Radomska
© Copyright Wydawnictwo Studio EMKA
Warszawa 2003, 2020

Wydanie drugie, poprawione i uzupełnione
Wszelkie prawa, włącznie z prawem do reprodukcji tekstów i ilustracji w całości lub w części, w jakiegokolwiek formie – zastrzeżone.

Wydawnictwo Studio Emka
wydawnictwo@studioemka.com.pl
www.studioemka.com.pl

ISBN 978-83-66142-77-0

Skład i łamanie: Anter-Poligrafia
Konwersja: [eLitera s.c.](http://eLitera.s.c.)

WSTĘP

Etykieta biznesu jest zbiorem zasad, właściwych zachowań w życiu zawodowym i społecznym. Jest to międzynarodowo uznany^[2] system kurtazji i form, który służy tworzeniu, utrzymaniu i normowaniu stosunków międzyludzkich w sytuacjach służbowych.

Pojęcie „etykieta” pochodzi od francuskiego słowa *étiquette* (kawalek papieru) i obecne znaczenie wywodzi z czasów Ludwika XIV, kiedy to etykietami oznaczano te miejsca w ogrodach królewskich, których nie wolno było deptać. Stopniowo pojęcie „etykieta” rozszerzało i zmieniało swój zakres, aczkolwiek do dziś dotyczy norm zachowania. Jest używane zamiennie z takimi terminami, jak „grzeczność”, „kindersztuba”, „bon ton”, „savoir-vivre” czy „dobre obyczaje”. Jednak pojęcia te najczęściej kojarzone są z zasadami zachowania w sytuacjach towarzyskich, pozazawodowych, które, po pierwsze, nie zawsze mają zastosowanie w biznesie (szef korporacji, wchodząc do firmy, nie będzie całował sekretarki w rękę), a po drugie, znacznie różnią się w poszczególnych krajach.

Okres globalizacji, rozwój międzynarodowych kontaktów służbowych oraz dążenia wielu krajów do równouprawnienia mężczyzn i kobiet zrodziły potrzebę stworzenia uniwersalnych zasad, które byłyby podobnie interpretowane na arenie międzynarodowej i miałyby zastosowanie w biznesie. I tak powstała etykieta biznesu, która spełnia te warunki. U jej podstaw leżą trzy najważniejsze zasady:

1. **Zasada dostosowania**, która reguluje różnice w interpretacji etykiety w krajach o innej kulturze. Według tej zasady po przekroczeniu granicy obcego państwa należy dostosować się do kultury tego państwa. Nie oznacza to, że za granicą należy zrezygnować z własnej tożsamości narodowej. Zasada dostosowania mówi przede

wszystkim, żeby w obcym kraju nie krytykować zwyczajów gospodarzy, nie narzucać własnych, a tam, gdzie to konieczne, zaakceptować pewne zachowania w ich zewnętrznej formie.

2. **Zasada precedencji** (pierwszeństwa), której podstawą jest ranga i status, a nie wiek i płeć (to podstawowa różnica między etykietą towarzyską a etykietą biznesu w Polsce^[3]).
3. **Szacunek dla innych**, z którym związane są praktycznie wszystkie zasady etykiety. Służyć mają one bowiem okazywaniu szacunku drugiemu człowiekowi.

Zasady etykiety biznesu są w dużej mierze zbieżne z zasadami protokołu dyplomatycznego. Zresztą w wielu pracach i publikacjach na świecie pojęciem *protocol* określa się zasady obowiązujące nie tylko w wystąpieniach oficjalnych z udziałem przedstawicieli rządów i placówek dyplomatycznych, ale także w życiu codziennym ludzi biznesu, utrzymujących kontakty międzynarodowe i kreujących wizerunek swojego kraju. Tak więc nierzadko tych dwóch pojęć: międzynarodowa etykieta biznesu i protokół, używa się zamiennie.

W tej książce jednak będzie używane określenie „etykieta biznesu”, żeby podkreślić służbowy charakter i grupę czytelników, do których niniejsza praca jest skierowana.

Po co potrzebna jest znajomość etykiety?

Bywają sytuacje, w których zależy nam na zrobieniu wyjątkowo dobrego wrażenia. Mamy przecucie, że od niego wiele może zależeć. Staramy się wtedy wznieść na szczyty swoich możliwości, aby w każdym naszym ruchu i słowie przejawiała się nieskazitelna osobowość, intelekt, maniery, spokój, harmonia. Jednak rzeczywistość pokazuje, że – jak na złość – w takich właśnie sytuacjach niektórzy wypadają zdecydowanie gorzej niż zwykle. Chcąc być miłymi, zasypują swych rozmówców komplementami, żeby wkraść się w ich łaski, aż atmosfera robi się niesmaczna. Aby zabłysnąć intelektem i zwrócić na siebie uwagę, nie dopuszczają innych do głosu, a przy stole tak koncentrują się na tym, by nie popełnić

błądu, że ze zdenerwowania trzęsą im się ręce i nie mogą trafić widelcem do ust. Nagle coś się rozlewa, spada ze stołu, rozbija się, próba złapania w powietrzu kieliszka, który niechcący został potrącony, kończy się oblaniem winem sąsiada, jedno potknięcie pociąga za sobą drugie itd. Zastanawiamy się tylko, dlaczego te wszystkie nieszczęścia dzieją się wokół tych osób i to w tak ważnym dla nich momencie.

Niektórzy w wyjątkowych sytuacjach starają się zachowywać inaczej niż zwykle, próbują nagle zastosować zasady, które tak naprawdę są im obce. Zresztą wielu z nich nie akceptuje etykiety, bo jest im z nią na co dzień niewygodnie. Taki stosunek do zasad dobrze ilustruje zdanie: „Jeśli w domu nie będziesz zachowywał się jak u królowej, to u królowej będziesz zachowywał się jak u siebie w domu”.

Brak znajomości etykiety powoduje, że większość ludzi na świecie odczuwa niepokój podczas spotkania z nowo poznanymi osobami, a prawie połowa czuje się nieswojo również w gronie samych znajomych.

Zastanawiająca wobec tego może wydawać się niechęć niektórych osób do poznania i stosowania etykiety. Niechęć przed skrepowaniem, jak to określają. Przyczyn tego można upatrywać w dość powszechnym oporze wobec zmian. Człowiek często woli tkwić w strefie spraw i czynności sobie znanych (nawet niewygodnych) niż dokonywać zmian, które zwykle wiążą się z wysiłkiem i ewentualnym ryzykiem. W przypadku postępowania zgodnie z etykietą ryzyka nie ma, jednak poznanie jej zasad to poważny wysiłek, tym bardziej że nie wystarczy zaznajomienie się z samą jej teorią, aby czerpać z niej korzyści. Następny krok, który koniecznie trzeba wykonać, to stworzenie nowych nawyków właściwego zachowania, aby w ważnych, często decydujących momentach nie musieć koncentrować się na takich prostych czynnościach, jak sięganie po odpowiednie sztućce czy kieliszki, częstowanie gości siedzących obok lub zgrabne dołączenie się do grupy już rozmawiających osób. Jeżeli poznamy tylko teorię, najprawdopodobniej rzeczywistość spleta nam niejednego figła, tworząc nieznanne scenariusze, i wtedy, zamiast pokazać się od najlepszej strony, zaczniemy się gubić w gąszczu zasad. Poza tym,

jeśli nasze niewłaściwe nawyki, tworzone i utrwalane przez wiele lat, nie zostaną całkowicie zastąpione nowymi – wtedy rzeczywiście etykieta zacznie nas krępować.

Będziemy wyglądać sztucznie, jakbyśmy na siłę udawali kogoś innego. Niektórzy wtedy zawzięcie krytykują etykieta, manifestują zachowanie naturalne, myląc naturę ze swobodą, która jest jak najbardziej pożądanym zjawiskiem. **Natura jest w pewnym sensie zaprzeczeniem kultury.** Zachowanie naturalne jest utożsamiane nieraz z zachowaniem prymitywnym, a w towarzystwie chyba nie o takie wrażenie chodzi. Ideałem jest zachowanie zgodne z kulturą i zarazem swobodne. Tak jak w tańcu towarzyskim – najpierw trzeba poznać kroki, a potem ćwiczyć, aby osiągnąć swobodę i grację ruchów, dając poczucie partnerowi lub partnerce w tańcu, że oboje jesteście cudowni.

Zapraszamy do zakupu pełnej wersji książki

PRZYPISY

[2] Zasady etykiety biznesu akceptowane są w różnych państwach w różnym stopniu. W krajach, w których nie ma równouprawnienia płci, nie można mówić o precedencji opartej jedynie na kryterium rangi wchodzących w interakcje osób.

[3] W niektórych krajach, na przykład w USA, te różnice nie są tak wyraźne.



ZAPRASZAMY NA NASZE SZKOLENIA I WEBINARIA

- *Etykieta biznesu*
- *Savoir-vivre na co dzień*
- *Protokół dyplomatyczny*
- *Różnice kulturowe*
- *Sztuka wystąpień publicznych – Wystąpienia przed kamerą*
- *Profesjonalna autoprezentacja – Korespondencja służbowa*
- *Profesjonalna asystentka*
- *Profesjonalna obsługa klienta – Dress code i doradztwo stylistyczne – Rozwiązywanie konfliktów, reakcje na reklamacje*

Szkolenia w języku polskim i angielskim
Możliwość szkoleń w języku rosyjskim
Prowadzimy też krótkie wystąpienia przed dużą publicznością



tel. +48 604497559

protocol@protocol.pl

www.protocol.pl

