

ÜZLETI PROTOKOLL ÉS MARKETING ISMERETEK SÚLYA, SZEREPE A KISVÁLLALKOZÁSOK PIACI EREDMÉNYESSÉGÉBEN.

Görög Ibolya
c.főiskolai docens
www.gprotokoll.hu



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MIÉRT KELL A PROTOKOLL??

- A hitelesség feltétele: európaiság
- Viselkedéskultúra – protokoll - etikett
- Pozitív külső – érzelmi megnyerés

*„NEM AZ ÍRATLAN TÖRVÉNYEKET
KELL BETARTANI, HANEM AZ
ÍRATLANOKAT.”*

(egy kínai bölcs)

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Egy példa a protokoll jelentésére



SZÉCHENYI 2020

2020



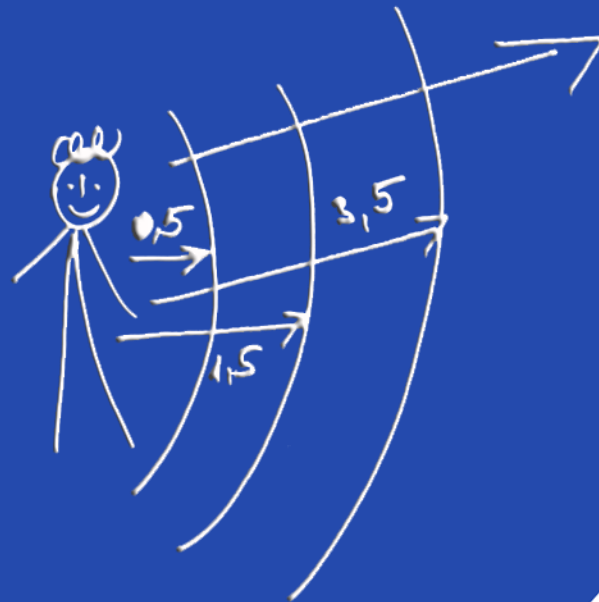
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A zónák és szerepük POZITÍV ARC!!!!



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A helyes kézfogás: kell-e és mikor, hogyan.



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Puszika-puszika!



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Elegánsabb!



SZÉCHENYI 2020



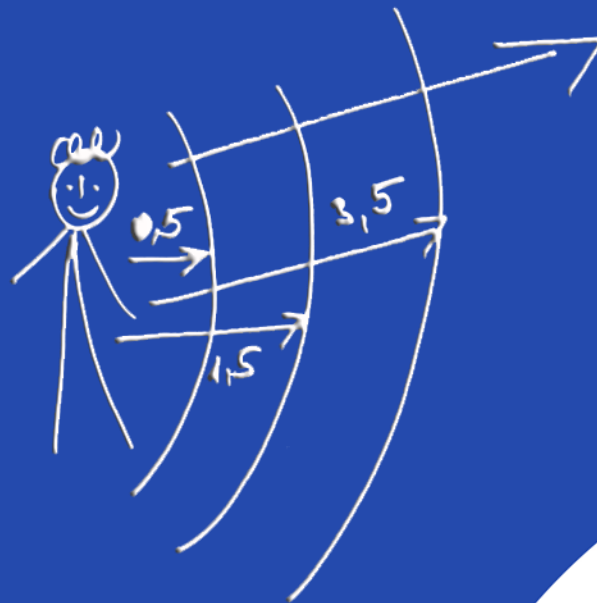
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A zónák és szerepük



SZÉCHENYI 2020



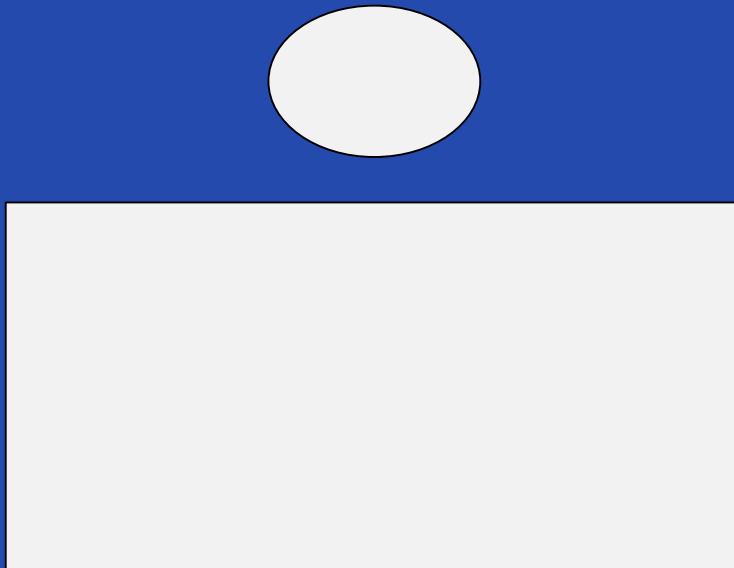
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Döntés, komoly megbeszélés



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A zónák és szerepük



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

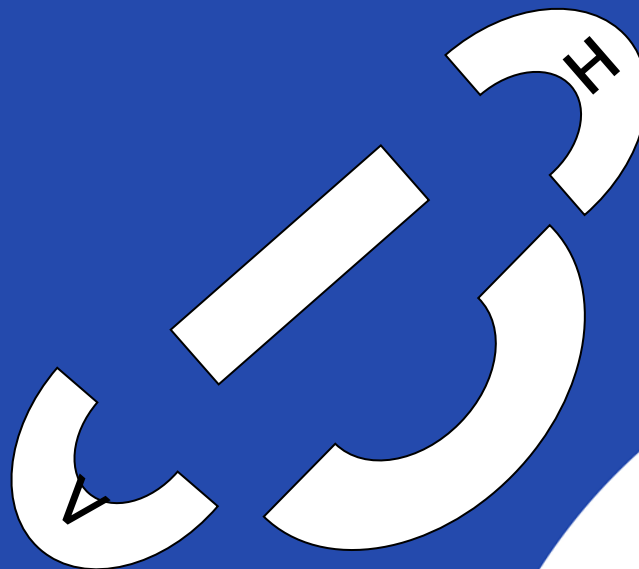
Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Felületes, nem fontos

20 perc



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Időpont megbeszélése, késés, várakoztatás

- Mindig a „–tól –ig”-et beszéljük meg
- **KÉSÉS NINCS!!!!**
- Vis major esetén telefonálok
- Várakoztatás (az asztal szerepe; kínáljuk-e a várakozó vendéget?)

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Vendég kísérése

- Kicsit előtte vezetem
- Ajtó énfelém nyílik: előreengedem
- Ajtó kifelé nyílik: előre megyek és tartom az ajtót
- Lépcsőn fel: mögötte megyek
- Lépcsőn le: előtte megyek
- Lift: tartom a gombot

SZÉCHENYI 2020



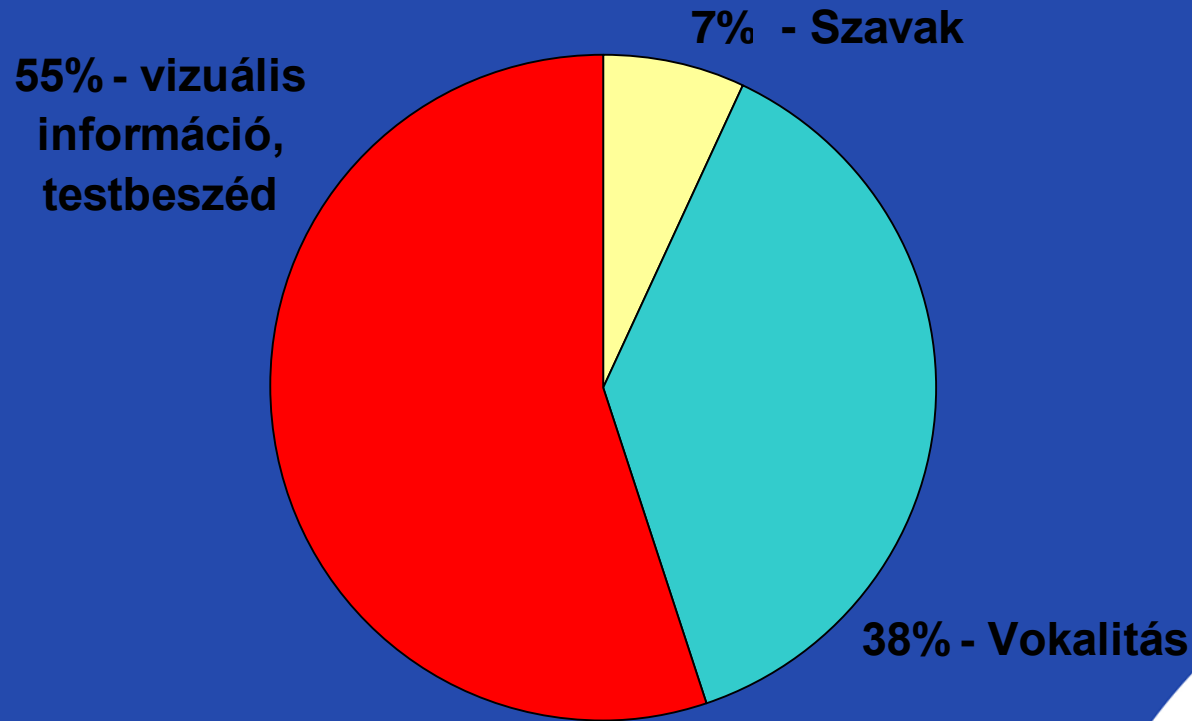
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A KÖZLÉS TARTALMA



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Vokalitás (38%)

- A negatív hangnem, a negatív közlés ellenséges hozzáállást eredményez
- A „*lányomnak mondom – menyem is értse*” közléstípusról (meta-beszéd)
- Agresszív ember legyőzése – „*Micimackó effektus*”

„*A humor az elme
mindennapos tisztálkodása*”
(Renard)

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Vizuális információ – 55%

- Atavisztikusan azt hiszem el, amit látok
- Intelligencia kérdése, milyen hamar térek vissza a tartalmi közlésre
- A testbeszéd jeleket mindenki érti – használatuk automatikus. Tanulással, figyeléssel fokozható – befolyásolhatom a döntést

*„A fül könnyebben viseli el a igazságtalanságot,
mint a szem (Pubilius Syrus)*

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Ülj szépen!



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Pasi van a láthatáron.....



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Vezérhím....



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

„Tudós ülés” (Ázsiában tilos!)



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Öltözködés

- Azt kell felvennem, amit el akarok hitetni magamról
- Az ápoltság elengedhetetlen feltétel, a legkisebb hiátus az alulkultúráltságot jelenti
- NŐ? FÉRFI? - egyéni szerep, magánéleti kategória.
- TANULT EMBER – a hiteles szerep
- A „sportos” külső akkor hiteles, ha a test és nem az ész játszik döntő szerepet
- Elegancia! Nem pénz kérdés

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Biztos tipp



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Komplé



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Piros-fekete 😊



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Nadrág



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Nadrágos



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Örök klasszikus business



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Alkalmi



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A szoknya hossza



- 1. EXTRA MINI
- 2. MINI
- 3. LADY MINI (olasz hossz)
- 4. MIDI
- 5. MAXI

SZÉCHENYI 2020



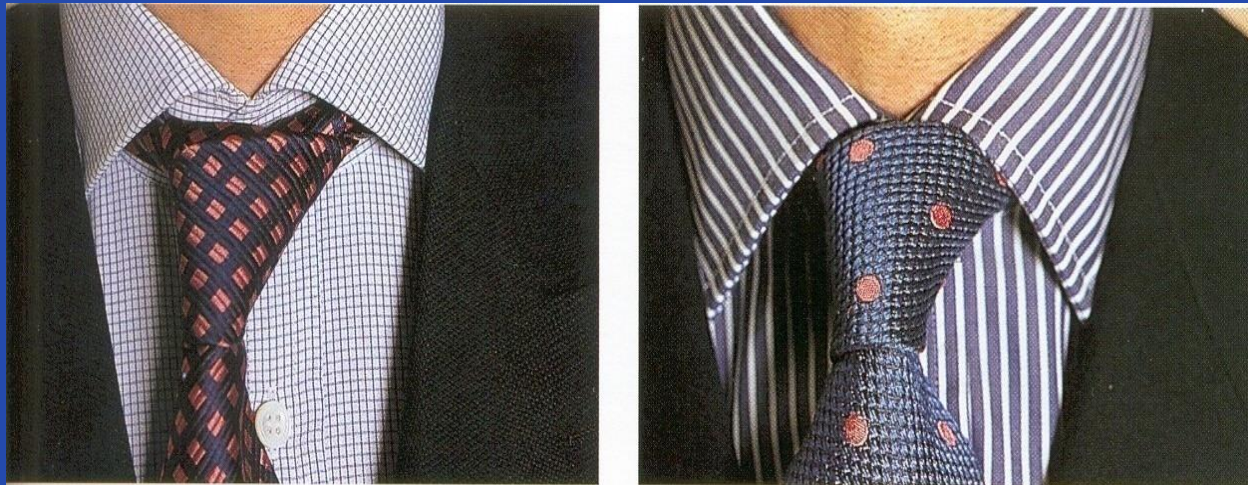
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Rossz és jó nyakkendő kötés



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

„Letolt gatya”



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Ha nincs nyakkendő..



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tehát melyik a jó (nem pasi, hanem) ingnyak?



SZÉCHENYI 2020



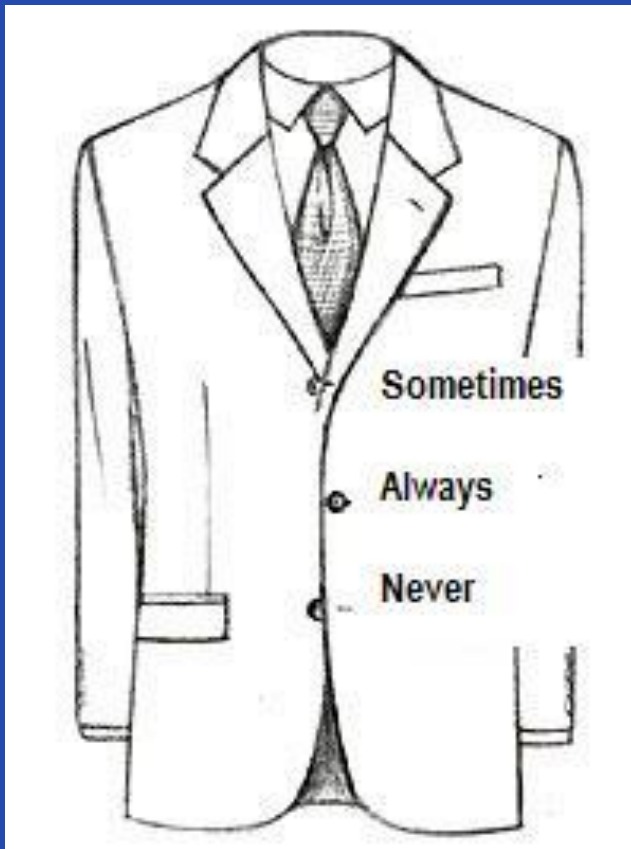
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Zakó gombolása – 3 gombos



SZÉCHENYI 2020



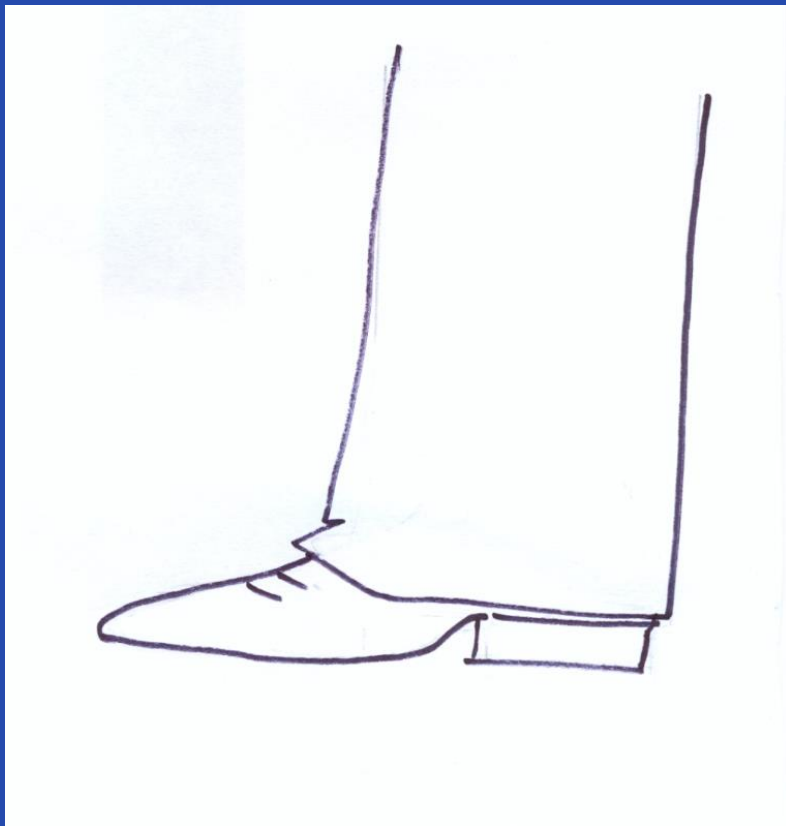
MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A férfi nadrág hossza



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A verbalitás (7%)

- Az anyanyelv hibás használata megbocsáthatatlan tévedés, a teljes szociálisan alulkultúráltság jele
- „forvardolom a mélt”??
- A csúnya szavak használata közönséges, nem a tanult ember fegyvertára
- A nyelvtani hiba olyan, mint a szájszag.

*„Imádok a semmiről beszélgetni.
Az egyetlen téma, amit kicsit ismerek”*

(Oscar Wilde)

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tegezés

- Egyenlők között szokás
- A társadalmi szerepem határozza meg, kivel vagyok egyenlő
- Azonos neműeknél az idősebb, férfi-nő kapcsolatban pedig csak és kizárólag a nő ajánlhatja fel
- Felajánlott tegezést el nem fogadni sértés
- Akit egyszer tegeztem, míg élek, tegezni kell

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Ön, maga

- Ön – távolságtartó, tiszteletet adó, kicsit vagy nagyon „fölfelé” szólítás
- Maga – szinten szólítás.
- A nevet nem helyettesíti!
- „Tetszikelés”
- A vendég bejelentése telefonon (ő hallja!)
- Teljes név, aztán – ha van neki - rang+úr vagy asszony.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Megszólítás 1.

- Ha tudom a rangját:
 - » Rang+úr
 - » Rang+asszony
 - » Kivétel: nagykövetek (excellenciás)
 - egyházi méltóságok
 - arisztokrata körök
 - fegyveres testületek
 - » Úrhölgy: diplomáciai, protokolláris forma (például meghívón)
 - » Rang+kisasszony nincs!

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Megszólítás 2.

- Ha csak a nevét tudom:
 - férfiak esetében családnév+úr
 - nők esetében keresztnév és magázás
- Nőknél keresztnév+asszony azt jelenti, hogy a férje szerint vált ismertté.
- Férfiaknál keresztnév+úr a kiszolgáló személyzet

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Megszólítás 3.

- Ha a nevét sem tudom:
Uram! Asszonyom! Kisasszony!

„Kisasszony”: kb. 25 évnél fiatalabb

„Asszonyom”: a legáltalánosabb forma

„Hölgyem”: látszik,
hogy tényleg hölgy-e?

Ha nem tudom eldönteni,
akkor „kérem”.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Telefonálás

- Vonalas telefon – telefonközpontban, ill. a helyemen
- Üzenetrögzítő
- Mobil telefon

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Így ne!!!!!!



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

VISZONTLÁTÁSRA!

Görög Ibolya
(1)260-48-26
gprotokoll@gprotokoll.hu



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE