

# AZ ÜZLETI PROTOKOLL ÚTVESZTŐIBEN – FELKÉSZÜLTEN ITTHON ÉS KÜLFÖLDÖN

DR. ERDŐS ZSUZSANNA



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

# ÖLTÖZZÜNK A SIKERHEZ!



## KÉT KÍSÉRLET



# ÖLTÖZZÜNK A SIKERHEZ!



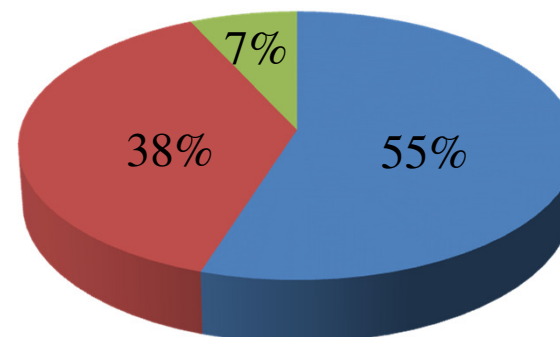
- **Nem a ruha teszi az embert, de elárulja!**
- **Női üzleti öltözék kényes pontjai**  
A szoknya hossza, cipő sarka, harisnya, kiegészítők
- **Férfi üzleti megjelenés kényes pontjai**  
Öltöny (állapota); gombok, nyakkendő, kiegészítők (harmóniája és visszafogottsága)
- **Külföldön:**  
Olaszország, Franciaország: sikkes igényesség  
Nagy-Britannia: igényes, konzervatív, visszafogott  
Japán: igényesség (zokni (!) ; cipő)  
Helyi viseletet ne válasszunk!  
Nők: nadrág vagy szoknya preferálása országonként változó



## MIRE ÉS MENNYIRE FIGYELÜNK?

ALBERT MEHRABIAN (U.C.L.A.) 55-38-7 SZABÁLYA

- **55% NONVERBÁLIS GESZTUSOKRA**  
TESTBESZÉD, TARTÁS, GESZTUSOK,  
MOZDULATOK, ARCMIMIKA, GRIMASZOK,
- **38% VOKÁLIS ÜZENET**  
*HANGHORDOZÁS, HANGSZÍN,  
BESZÉDRITMUS...*
- **7% VERBÁLIS ÜZENET**  
AZAZ A SZAVAK JELENTÉSE



(Albert Mehrabian)

## CSELEKVŐ-MEGFIGYELŐ TORZÍTÁS

Hajlamosak vagyunk saját viselkedésünket környezeti tényezőknek (az adott helyzet által okozottnak) tulajdonítani, de a többi emberről feltételezzük, hogy a viselkedésük egyéni jellemvonásukat tükrözi.

# NONVERBÁLIS ÜZENET

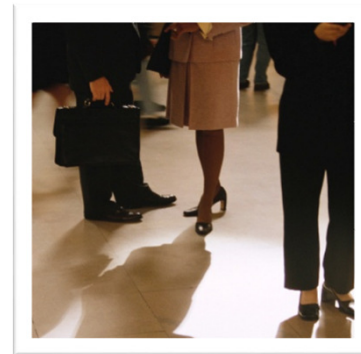


## TESTBESZÉD

Ha a verbális és a nonverbális üzenet nincs összhangban egymással – a NONVERBÁLIS üzenetre „hallgatunk”.

### Mire figyeljünk?

1. Van valamilyen rossz, illetve jellemző szokása? Szokásunk?
2. A gesztusokat együttesen értelmezzük!
3. Milyen a kontextus? (pl.: összefont kar: hideg is lehet!)
4. Térfoglalás
5. Irányok (egyres testrészek/test egésze)
6. Gátak
7. Változások



# VOKÁLIS - VERBÁLIS ÜZENET



## • VOKÁLIS ÜZENET

A mosoly is hallható

Mélyebb hang

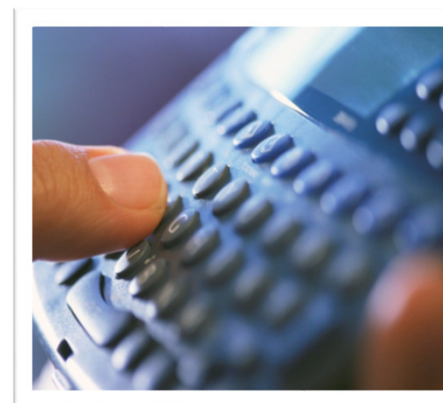
Dinamikus beszédmód



hitelesebb

Telefonbeszélgetés során felértékelődik a jelentősége

(A nők jobban észlelik a hangszínváltozást.)



## • SZAVAK JELENTÉSE

- társalgási stílus választása
- szóhasználat
- Telefonálásnál, írásban felértékelődik a jelentősége



# „RANGSOROLÁS”



## PÉLDÁK, AMIKOR A „RANGSORNAK” JELENTŐSÉGE VAN:

- Köszönés
- Kézfogás
- Bemutatás
- Bemutatkozás
- Előreengedés
- Ültetés (tárgyalás, étkezés, autó )
- Tegeződés felajánlása



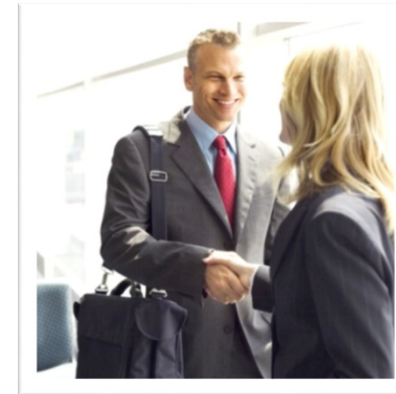
**Az üzleti élet „nem-semleges”, de...**

# KÖSZÖNÉS - BEMUTATKOZÁS - BEMUTATÁS



## • Köszönés - Bemutatkozás

- Férfi a nőnek
- Fiatalabb az idősebbnek
- Alacsonyabb rangú (pozícióban, beosztásban levő) a magasabb rangúnak
- Belépő a bent levőnek köszön előre, illetve mutatkozik be.



## • Bemutatás

- Férfit a nőnek
- Fiatalabbat az idősebbnek
- Alacsonyabb rangú (pozícióban, beosztásban levőt) a magasabb rangúnak
- Később érkezőt a már ott levőnek
- A vendégeket a díszvendégnek mutatjuk be.





# KÖSZÖNÉS - BEMUTATKOZÁS



## KÖSZÖNÉS

- A társalgási stílusnak megfelelően
- Szemkontaktus
- Mosoly
- Formulák
  - Jó reggelt
  - Jó napot
  - Jó estét } **kívánok!**
- Kezét csókolom
- Üdvözlöm
- Szervusz vs. Szia?...



## BEMUTATKOZÁS

- Teljes név + cégnév + pozíció (legformálisabb mód)  
Címek, rangok és „vagyok” nélkül!
- Bemutatást követően, már nem kell bemutatkozni

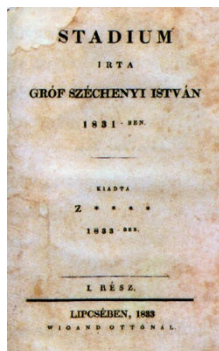
- **Rövid, informatív**
- **Az élethelyzetnek megfelelő információk**
- **„Rangsor”**  
Először azt szólítjuk meg, akinek a másik felet bemutatjuk
- **Bemutatósi formula használata**  
Alárendelt: Engedje meg...; Szeretném bemutatni...  
Mellérendelt: Ismerkedjenek meg...



# TÁRSALGÁSI STÍLUS - MEGSZÓLÍTÁS



## ÖN



## MAGA

„Maga kegyelmed „  
(XVII. sz.)

„ fölvette –

máig is érezhető –  
kevésbé  
udvarias, (...)  
jellegét.”

(Deme László, Grétsy László,  
Wacha Imre: Nyelvi  
Illemtan)

## TE

„...először a  
szív tegezzen,  
csak azután a  
száj.”

„...aki  
mindenkivel  
tegeződik,  
azzal  
tegeződni  
nem  
érdemes.”

(Az Új Idők  
Illemtudománya)

	Férfi	Nő
1.	Cím+Úr+ Önöződés	Cím+Asszony Önöződés
2.	Vezetéknév + Úr + Önöződés	Keresztnév + Önöződés
3.	Keresztnév + Önöződés	Keresztnév + Önöződés
4.	Keresztnév + Tegeződés	Keresztnév + Tegeződés

B  
I  
Z  
A  
L  
M  
A  
S  
S  
Á  
G

- **Felajánlása**

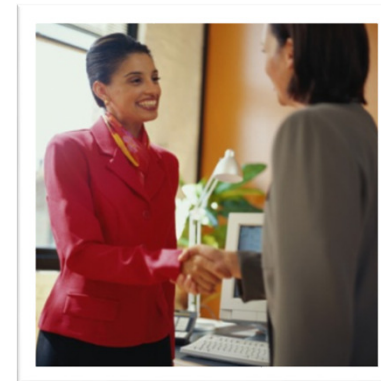
- Nő a férfinak
- Idősebb a fiatalabbnak – azonos neműek között
- Magasabb rangú (pozícióban, beosztásban levő) az alacsonyabb rangúnak ... DE

- **Tegeződésről magázódásra visszatérni nem lehet**

- **Felajánlott tegeződés elutasítani - sértés**

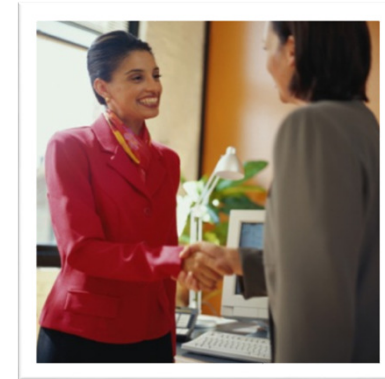
- **A tegeződés nem jogosít fel**

- bizalmaskodásra,
- az udvariassági formulák elhagyására



## • KÉZFOGÁS

- Nő a férfinak
- Idősebb a fiatalabbnak
- Magasabb rangú (pozícióban, beosztásban levő) az alacsonyabb rangúnak
- Vendéglátó (házigazda) a vendégnek nyújt kezét



## • KERÜLENDŐ KÉZFOGÁSOK

- Roppantás
- Felülről jövő
- Döglött hal
- Szendvics



## • Kulturális különbségek:

- Kézrázás száma
- Férfi – nő kézfogás
- Kézcsók
- Meghajlás
- Ölelés



## • A tökéletes kézfogás

- Csípő és derék közötti magasságban
- A test távolság felénél
- Laza kartartással
- Egyenes tenyértartás
- Teljes tenyér – nagyujjak újtőig érintkeznek
- A felajánlott kézfogást el nem fogadni – sértés!

## • Kézcsók

- Kézfogásra nyújtott kezet emelik derék – mellkas közötti magasságba (a meghajlásra van a hangsúly)
- A száj nem érinti a kezet
- Az üzleti kapcsolatban nem jellemző
- Számos országban ismeretlen gesztus

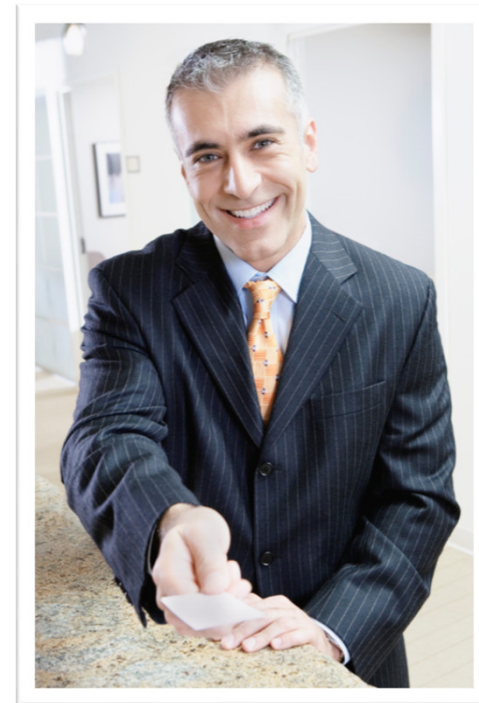




# NÉVJEGY



- **Igényesség**
  - Kártya minősége, adatok elhelyezése
  - Névjegytartó
- **Átadás**
  - Japán mód
  - Amerikai mód
- **Tilos**
  - Áthúzás, javítás
- **Ha a másik félnél nincs névjegy...**
- **Névjegyvet illik csatolni**
  - Üzleti ajándékhoz / virághoz
  - Karácsonyi /Új évi üdvözlethez
- **Névjegyre írható rövidítések (protokoll)**
  - a.c. (avec compliment) - üdvözlettel
  - p.f.n.a. (pour féliciter nouvelle année):  
új évi szerencsekívánat



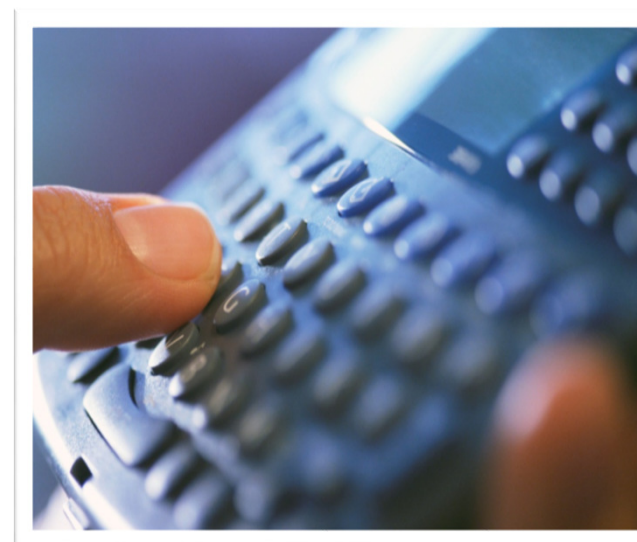
- **Az e-mail is „levél”**
- **Stílus és helyesírás**
  - Formai kellékek
  - Indulatból - Soha!
  - Rövidítések kerülése
- **Üzleti levelet – üzleti időben**
- **24 órás szabály**
- **Címzettek ellenőrzése – kétszer!**
- **Bizalmas információt – bizalmasan kezelve**
- **Továbbküldeni, csak a feladó hozzájárulásával szabad**



# TELEFON ETIKETT



- **Diszkrét csengőhang**
- **Üzleti telefon - üzleti (irodai) időben**
- **Ne vegyük fel mindig!**
  - A jelen lévő beszélgetőtárs a fontosabb!
- **Más számának megadása – csak a hozzájárulásával**
- **Mosolyogni!**
- **A hívó**
  - kezdeményezi a beszélgetést
  - visszahív, ha megszakad a vonal
  - kezdeményezi a beszélgetés befejezését
- **A hívott**
  - azonosítja magát először
- **Főszabály: az üzlet életben nincs SMS!**



# KÖNNYED TÁRSALGÁS - ITTHON ÉS KÜLFÖLDÖN



## • Alapelvek:

- Érdeklődni a beszélgetőtárs iránt, de nem tolakodóan
- Figyelmesen hallgatni
- Mosolyogni

## • Miről beszéljünk?

- Maga a helyzet (pl.:konferencia ,előadás)
- Éppen aktuális kulturális-, vagy sportesemény, (film, könyv)
- Hobbi
- Utazás

## • Miről nem beszélünk - tabu témák?

- A konkurenciáról – negatívan
- Pletyka (család, munkatársak, hírességek)
- (Személyes) pénzügyek
- Magánélet részletei (személyes és családi dolgok, egészségi állapot)
- Vallás, politika
- Az üzleti partner országnak kritikája



## KÉSZÜLJÜNK FEL!

- Tanuljunk meg néhány nyelvi fordulatot
  - Idegen nyelvű névjegy és ismertető anyagok készítése
  - Nonverbális kommunikáció sajátosságai
  - Üdvözlés elfogadott módjai (különösen férfi – nő viszony)
  - Pontossághoz való viszony tisztázása
  - Dress code elvárás
  - Helyi (tárgyalási) kommunikációs stílus sajátosságai (direkt / nagyon is udvarias)
  - Tabu témák a társalgásban
  - Ajándékozási szokások
  - Étkezési szokások, pohárköszöntők
- + 1
- Közvetítő keresése  
Sok országban (az üzleti) bizalomhoz elengedhetetlen egy (vagy több) helyi referenciaszemély ajánlása. (Közel- és Távol-Kelet, Nagy-Britannian vagy Latin-Amerika)





# **A JÓ MODOR A LEGJOBB MARKETING**



# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

DR. ERDŐS ZSUZSANNA  
WWW.ERDOSETIKETT.HU



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE