

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

Görög Ibolya  
c.főiskolai docens  
[www.gprotokoll.hu](http://www.gprotokoll.hu)



**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**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** 



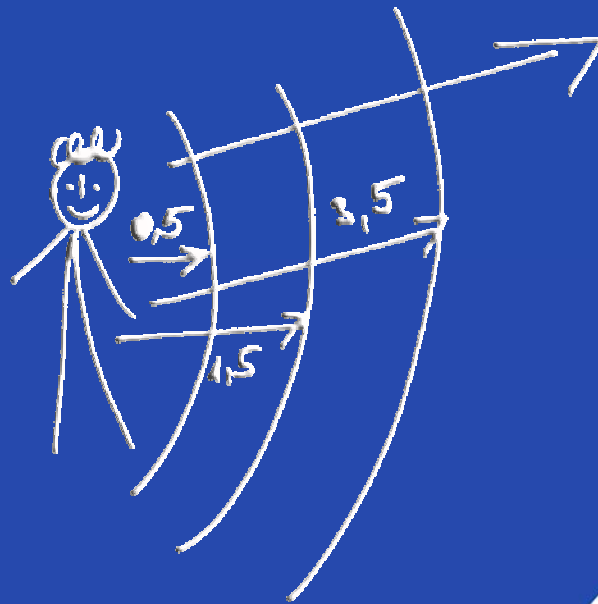
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**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** 



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** 



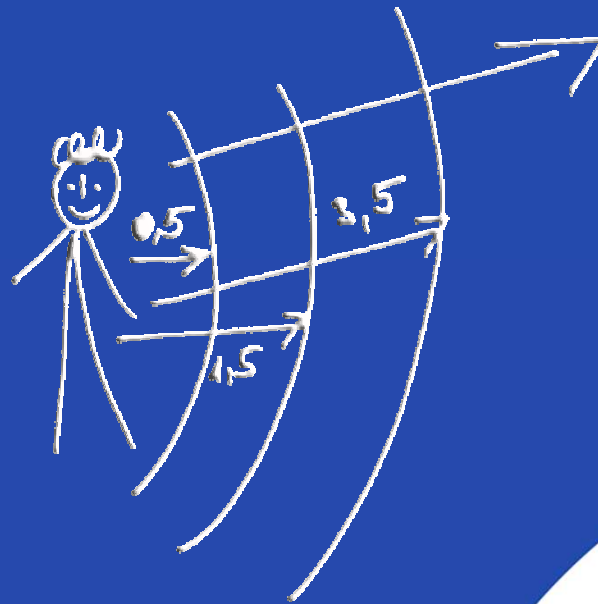
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Strukturális  
és Beruházási Alapok



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# A zónák és szerepük



**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

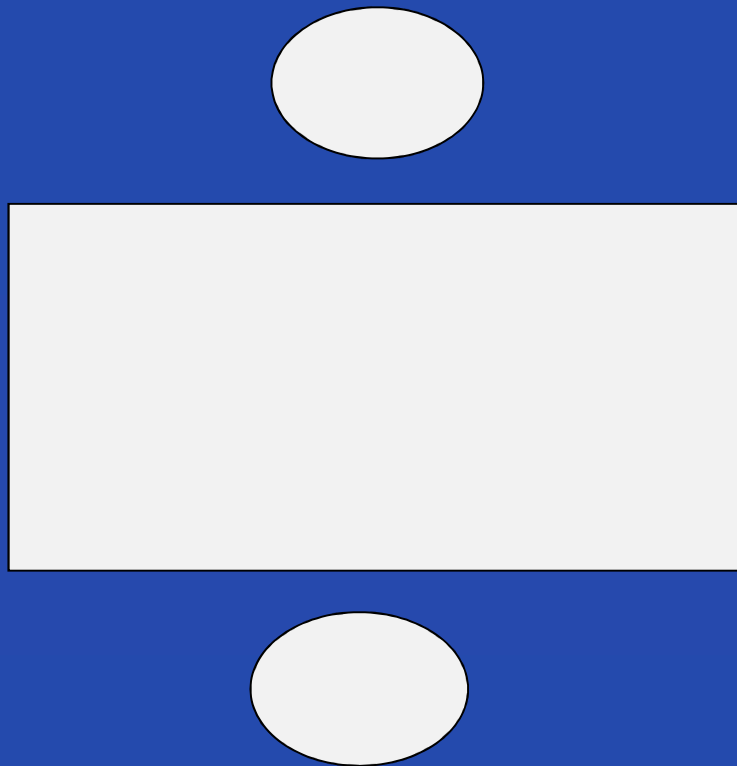
**Európai Unió**  
Európai Strukturális  
és Beruházási Alapok



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



# Döntés, komoly megbeszélés



**SZÉCHENYI** 



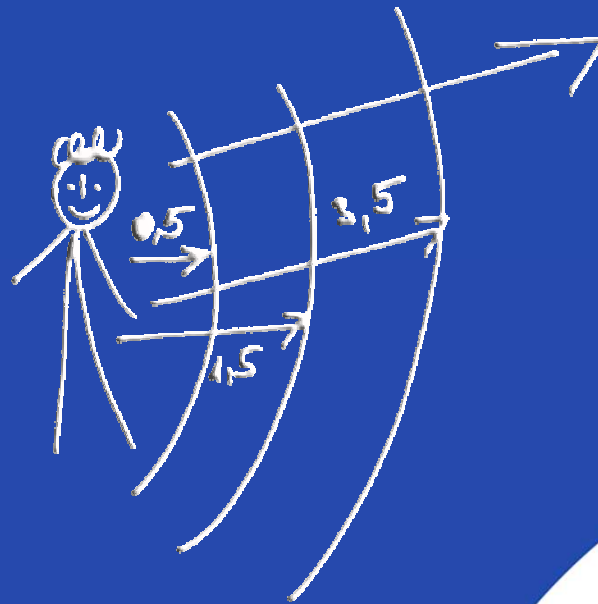
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Strukturális  
és Beruházási Alapok



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# A zónák és szerepük



**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

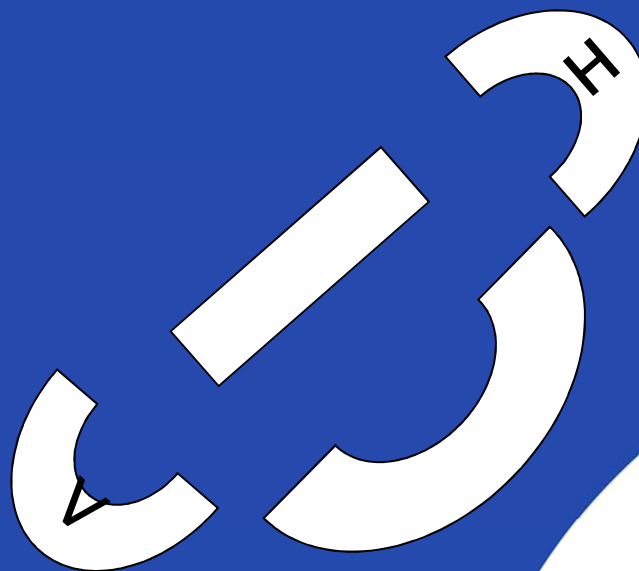
**Európai Unió**  
Európai Strukturális  
és Beruházási Alapok



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# Felületes, nem fontos

20 perc



**SZÉCHENYI** 



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



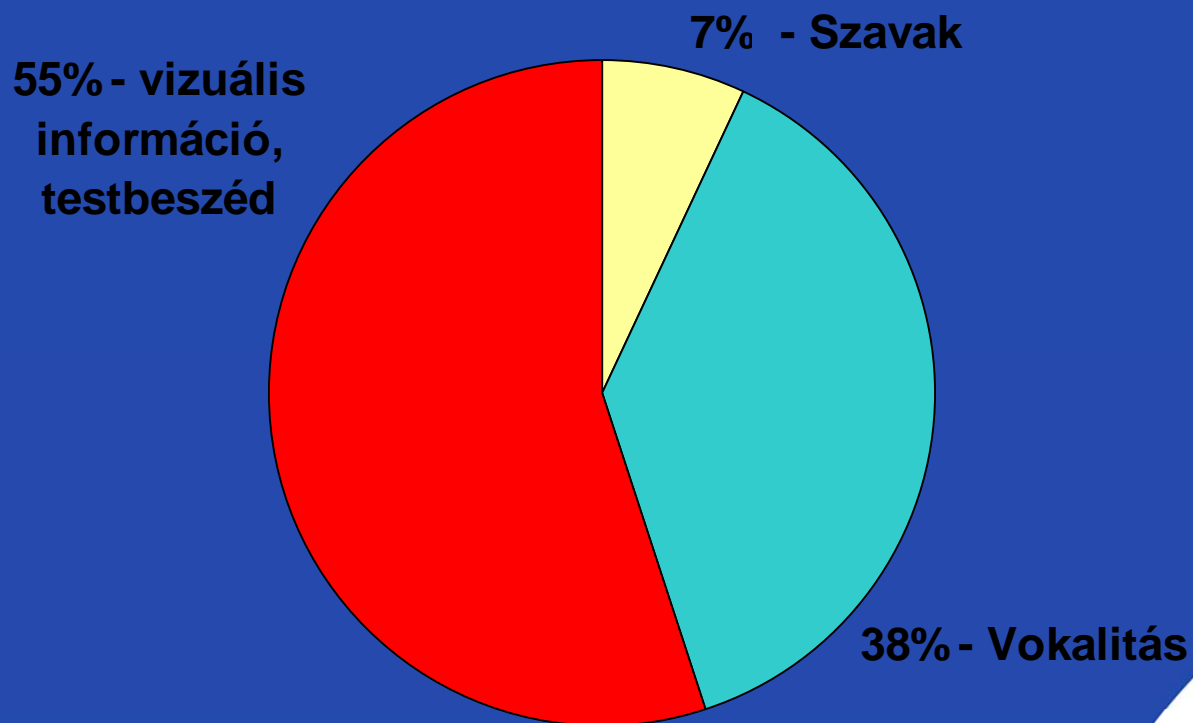
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**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 „*lánynomnak 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** 



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



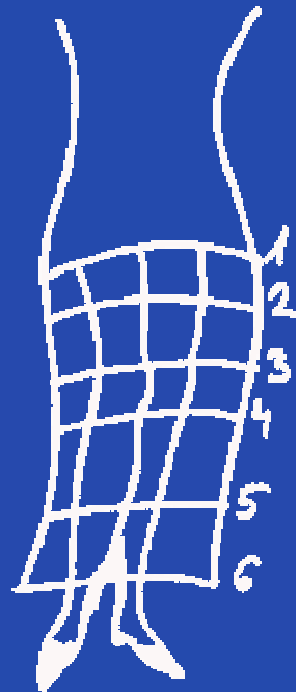
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**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



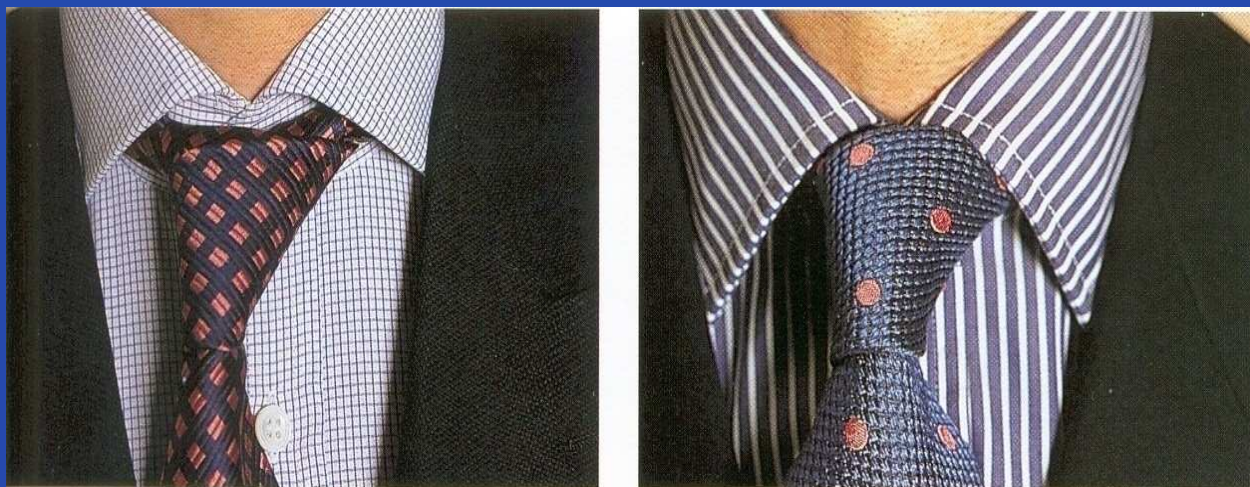
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**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** 



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Strukturális  
és Beruházási Alapok



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

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



**SZÉCHENYI** 



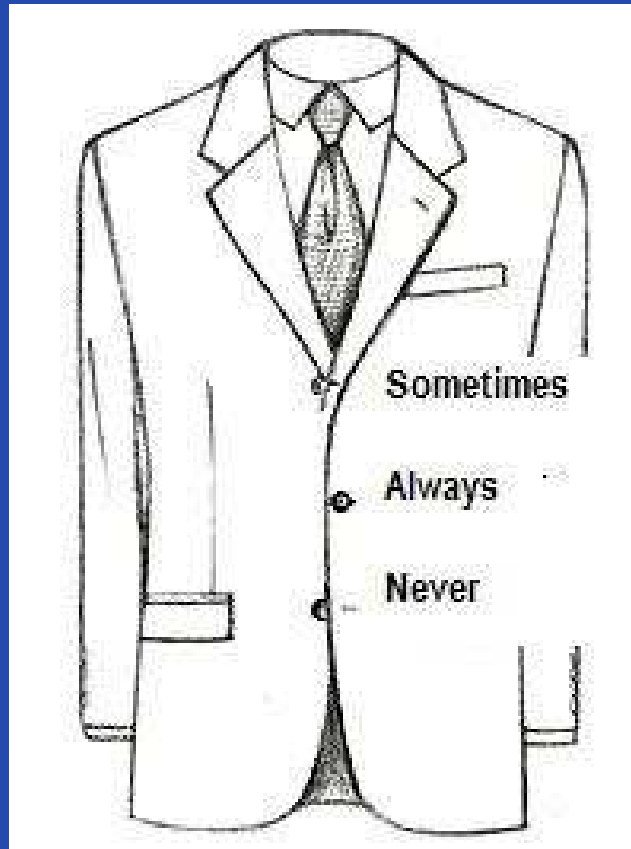
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Strukturális  
és Beruházási Alapok



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# Zakó gombolása – 3 gombos



**SZÉCHENYI** 2020



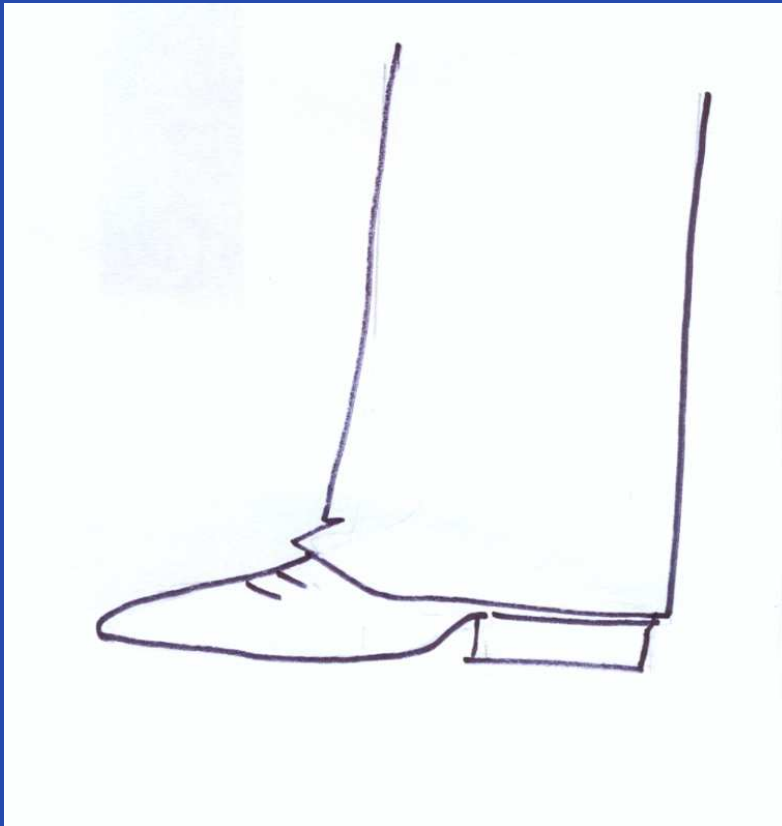
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**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** 



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,  
hogymég 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

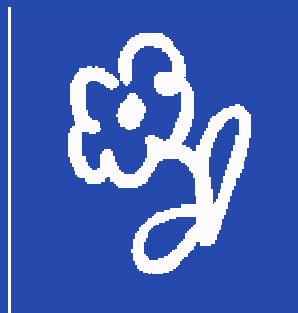
**Európai Unió**  
Európai Strukturális  
és Beruházási Alapok



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# VISZONTLÁTÁSRA!

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



**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**