

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

Dr. Erdős Zsuzsanna  
[www.erdosetikett.hu](http://www.erdosetikett.hu)



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap

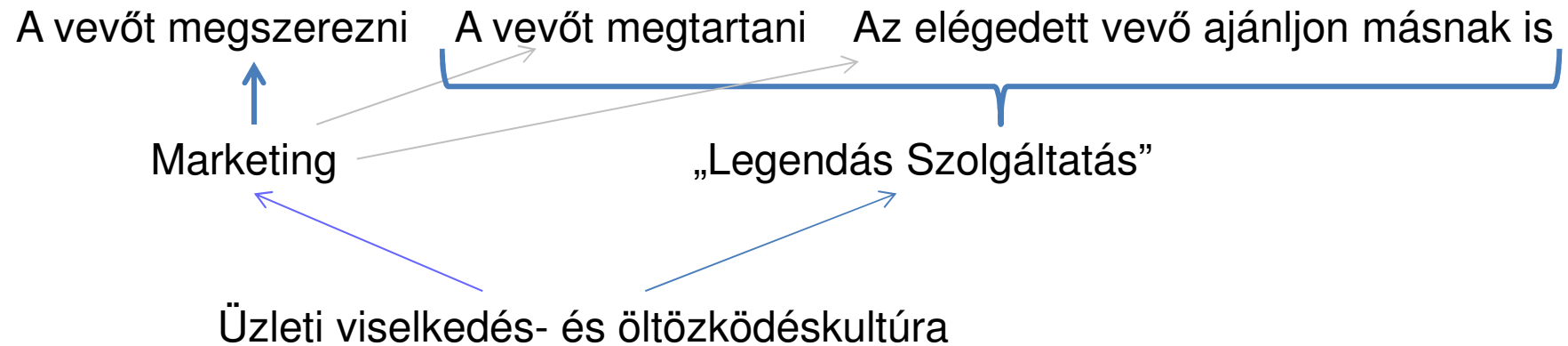


BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

# EGY KIS ŐSZINTESÉG



## A CÉL:



Tágabb értelemben **a marketing** egy olyan vállalati tevékenység, ami a vevők, vagy felhasználók igényeinek kielégítése érdekében elemzi a piacot, meghatározza az eladni kívánt termékeket és szolgáltatásokat, megismerteti azokat a fogyasztókkal, kialakítja az árakat, megszervezi az értékesítést és **befolyásolja a vásárlókat.** (Wikipedia)

Mindennapi viselkedéskultúra = ~~Üzleti viselkedéskultúra~~

Illem - Etikett – Protokoll

## CSELEKVŐ-MEGFIGYELŐ TORZÍTÁS

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

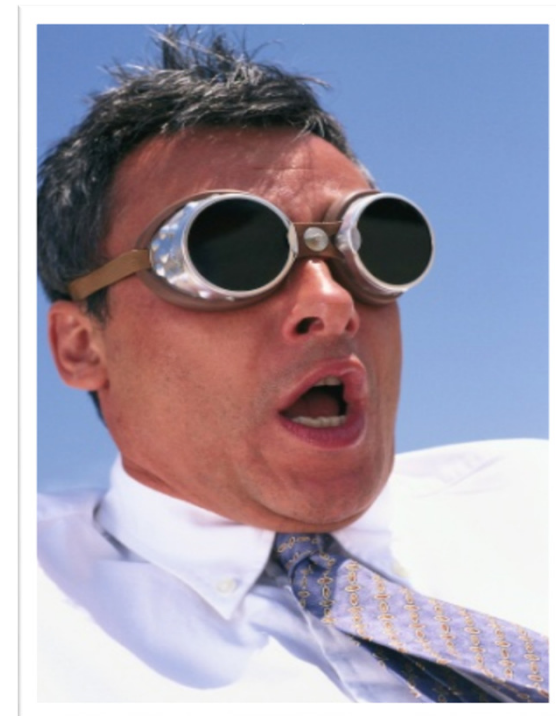
## ELSŐ BENYOMÁS

„Ha egyszer kialakult képünk van valakiről, vagy valamiről, akkor nehezen fogjuk az ennek ellentmondó tényeket nem hogy elfogadni, de észlelni is.”

(Eliot R. Smith, Diane M. Mackie)

„A negatív információknak aránytalanul nagyobb szerepe van a benyomások meghatározásában, és a **negatív benyomások sokkal ellenállóbbak** a változtatásokkal szemben, mint a pozitívak.”

(Forgách József)



## ALBERT MEHRABIAN 55-38-7 SZABÁLYA

## Csak egyszer lehet első benyomást tenni?

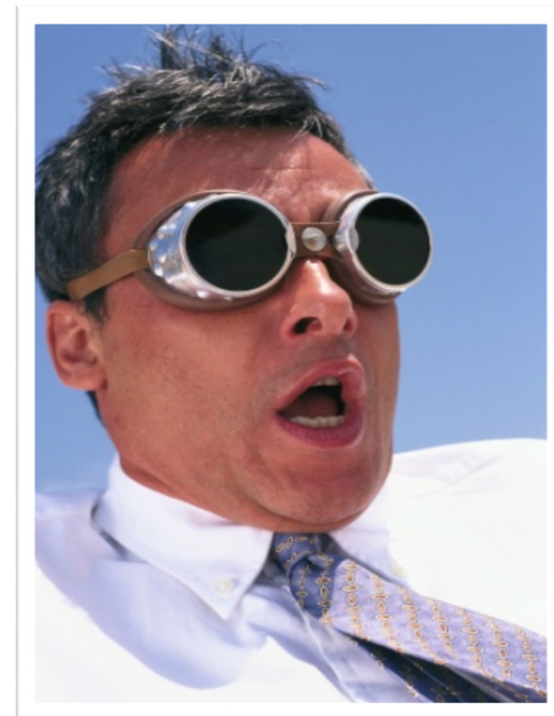
- Mások mit mesélnek
- Internet (Google; Facebook, honlap, kommentek, fényképek...)
- Személyes találkozás

## Személyes imázs (personal brand) – Céges imázs

Apple; Pomodoro; Gong Rádió

„énmárkánk egyenlő azzal, amit mondanak rólunk, amikor kilépünk a szobából” (Jeff Bezos - Amazon alapítója)

**Öltözzünk a sikerhez!**



# 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, óra

DRESS  
CODE

STÍLUSOS

DIVATOS

KLASSZIKUS

MINIMALISTA

ROMANTIKUS

AVANTGARD

TÚLÖLTÖZÖTT

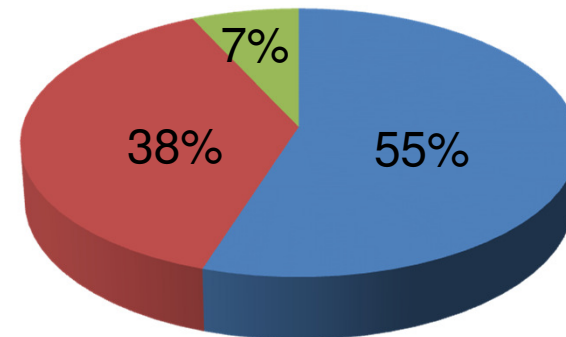
ALULÖLTÖZÖTT

# ALBERT MEHRABIAN 55-38-7 SZABÁLYA



## MIRE ÉS MENNYIRE FIGYELÜNK ?

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



(Albert Mehrabian)

# NONVERBÁLIS ÜZENET

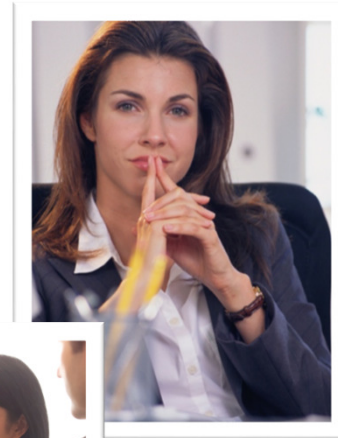


## TESTBESZÉD

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

- **Mire figyelünk?**

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

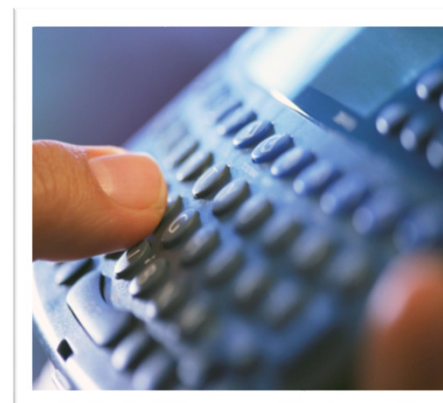
Mélyebb hang

Dinamikus beszédmód



hitelesebb

Telefonbeszélgetés során felértékelődik a jelentősége



## • SZAVAK

• társalgási stílus!

• ~~szakzsargon, szleng~~

• Telefonálásnál, írásban felértékelődik a jelentősége





# VISELKEDÉS - MARKETING - EREDMÉNYESSÉG



„Aki nem tud mosolyogni, ne nyisson boltot”. (kínai közmondás)

## USA - kutatás 2011:

- A vásárlók 69%-a , azaz három vevőből kettő dönt úgy , hogy nem vásárol egy cégtől ismét, ha a cég munkatársa udvariatlan volt vele.
- Sőt , a válaszadók 58%-a javasolná családjának, barátainak és munkatársainak is, hogy ne vásárolják meg az adott terméket vagy vegyék igénybe az adott szolgáltatást.

(Weber Shandwick - Civility in Amerika 2011)

## Néhány terület, amelyre érdemes odafigyelni:

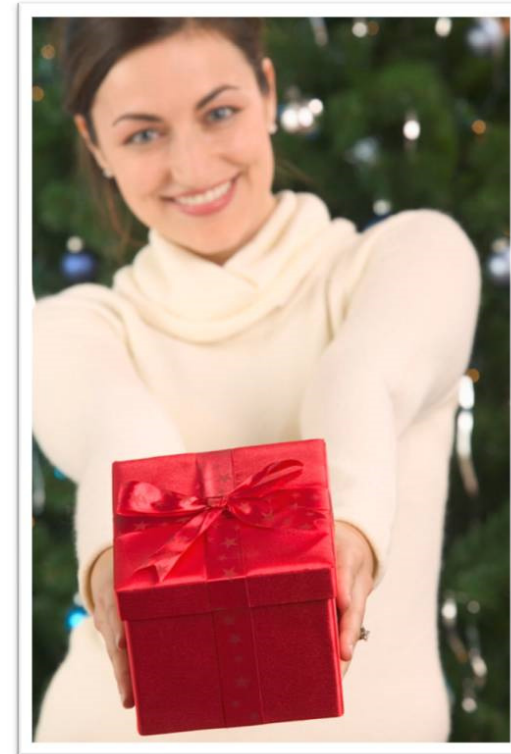
- Ajándékozás
- Telefonálás
- Írásbeli udvariasság – e-mail
- Társalgási stílus, tegeződés, magázódás, megszólítás
- Rangsor betartása
- Köszönés, bemutatkozás, bemutatás
- Kézfogás
- Névjegy



# AJÁNDÉKOZÁS



- **Előzetes körültekintés**
- **TILOS:**
  - „Lekötelező” ajándék
  - Személyes (intim) ajándék
  - „... jó lesz ez is” ajándék
- **Az ajándék elegáns marketing eszköz lehet DE, a megajándékozott nem reklámhordozó!**
- **Csomagolás és ajándékkártya**
- **Az ajándék visszautasítása**
- **A karácsonyi üdvözllet – postai műfaj!**
- **Elegánsan megköszönni**



# TELEFON ETIKETT



- **Főszabály: Lehalkítva**
- **Üzleti telefon - üzleti (irodai) időben**
- **Ne vegyük fel mindig!**  
A jelen~~l~~évő beszélgetőtárs a fontosabb!
- **„Mondjad!”**
- **Mosolyogni!**
- **A hívó**
  - kezdeményezi a beszélgetést
  - visszahív, ha megszakad a vonal
  - kezdeményezi a beszélgetés befejezését
- **A hívott**
  - azonosítja magát először
- **Alapelv: az üzlet életben nincs SMS!**

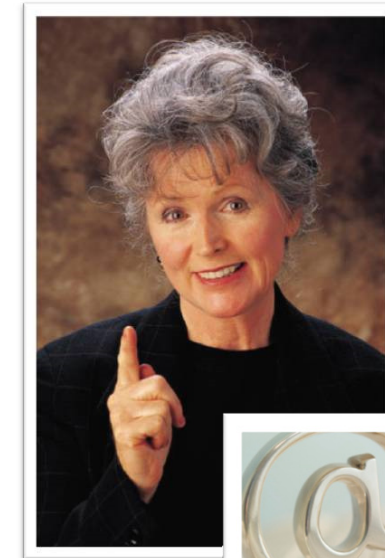


# E-MAIL ETIKETT



- Az e-mail is „levél”
- Soha ne írjon olyant, amiről nem szeretné, hogy az ügyfelei is lássák!
  - Tartalom
  - Stílus és helyesírás
  - Formai kellékek!
  - Indulatból - Soha!
  - Rövidítések, hangulatjelek
- Üzleti levelet – üzleti időben
- 24 órás szabály
- Címzettek ellenőrzése – kétszer!
- Bizalmas információt – bizalmasan kezelve
- Továbbküldeni, csak a feladó hozzájárulásával szabad

Ördögi anyós?



# TÁRSALGÁSI STÍLUS - MEGSZÓLÍTÁS



## ÖN

- Széchenyi István
- Legudvariasabb
- Legtávolság-tartóbb
- Hivatali /üzleti stílus
- Nem kell mindig az „ÖN”

## MAGA

„Maga kegyelmed „  
(XVII. sz.)

„ fölvette – a  
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  
O  
M

## • Tegeződés felajánlása:

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

## • A tegeződés nem jogosít fel

- bizalmaskodásra,
- az udvariassági formulák elhagyására

# RANGSOROLÁS



- **A szíve mélyén mindenki tudja...**
- **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

- A társalgási stílusnak megfelelően
- Szemkontaktus, mosoly
- Formulák
  - Jó reggelt
  - Jó napot
  - Jó estét
  - Kezét csókolom
  - Üdvözlöm
  - Szia vs. Szervusz

} kívánok!

### • 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.

### • Bemutatkozás

- Cím, rang, fokozat és „vagyok” nélkül
- Teljes név+cégnév+pozíció (legformálisabb mód)
- Bemutatást követően már nem kell bemutatkozni ismét
- Visszakérdezni a névre – nem sértés, de...

## • Kézfogás

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

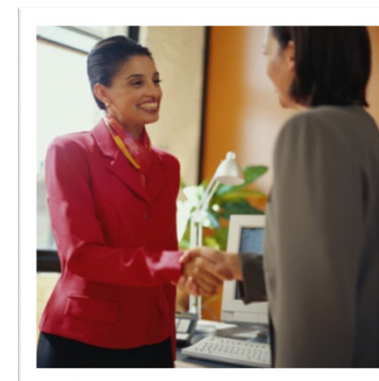
## • Kerülendő kézfogások

- Roppantás
- Felülről jövő
- Döglött hal
- Szendvics

## • 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?





# NÉVJEGY



- **Marketing eszköz?!**
- **Igényesség**
  - Kártya minősége, adatok elhelyezése
  - Névjegytartó
- **Átadás**
  - Szertartása
  - Névjegycsere kezdeményezése
- **Tilos:**
  - Áthúzás, javítás
- **Ha a másik félnél nincs névjegy...**
- **Névjegyet 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 szerencsekívánatot





## **A JÓ MODOR A LEGJOBB MARKETING**

# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Dr. Erdős Zsuzsanna  
[www.erdosetikett.hu](http://www.erdosetikett.hu)  
[erdos.zsuzsanna@erdosetikett.hu](mailto:erdos.zsuzsanna@erdosetikett.hu)



**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**