

A VISELKEDÉSKULTÚRA SZEREPE A VÁLLALKOZÁS SIKERÉBEN

Dr. Erdős Zsuzsanna
www.erdosetikett.hu



SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

BUSINESS ETIQUETTE



Külföldön a kérdés: MIT? HOGYAN?

Magyarországon a kérdés a kérdés: MIÉRT?

amazon.com[®]
and you're done.[™]

4,891 results for Books :
"business etiquette,"

(2015.01.10.)

Mindennapi viselkedéskultúra ~~=~~ Üzleti viselkedéskultúra

Üzleti viselkedés- és öltözködéskultúra:

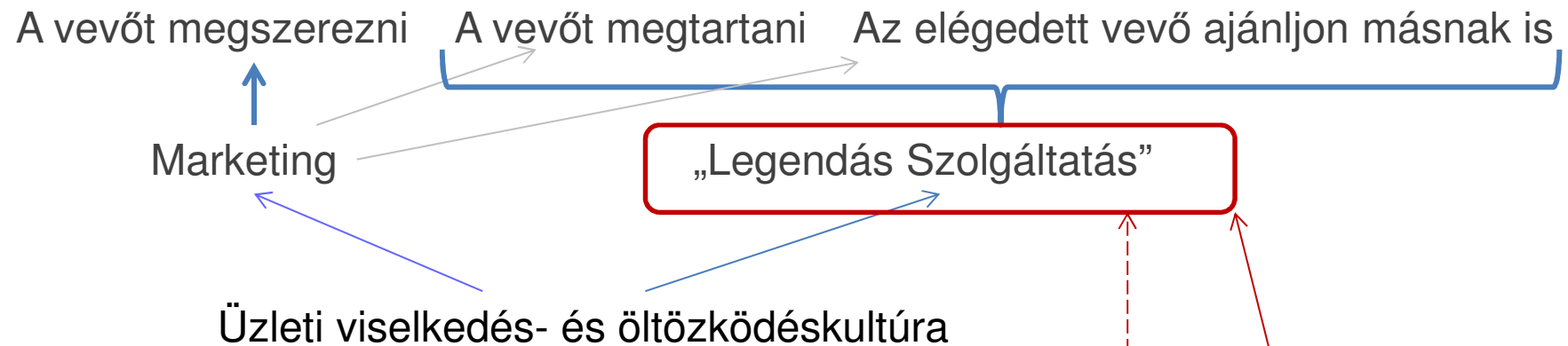
- Diszkrétebb
- Formálisabb
- Körültekintőbb
- Tapintatosabb
- Szertartásosabb
- Visszafogottabb

„Ez nem személyes. Ez szigorúan üzlet.” (Keresztapa c. film Paramount Pictures)

EGY KIS ŐSZINTESÉG



A CÉL:



Cégvezető :

- A cég arca (személyes imázs – céges imázs)
- Példakép ➡ Ahogyan a munkatársak egymással bántanak
- Árnyék ➡ Ahogyan a munkatársak az ügyfelekkel bántanak

Néhány terület, amelyre érdemes odafigyelni:

- **FORRÓ KÁSÁK**
 - Rangsor betartása
 - Társalgási stílus, tegeződés, magázódás, megszólítás
- **AZ ELSŐ BENYOMÁS TUDATOS ALAKÍTÁSA**
 - Öltözzünk a sikerhez
 - Tudatos testbeszéd
 - Köszönés, bemutatkozás, bemutatás
 - Kézfogás
 - Névjegy
- **XXI. SZÁZADI ÚJ KIHÍVÁSOK**
 - Mobiltelefon
 - Írásbeli udvariasság – e-mail, SMS
 - Internetes jelenlét (facebook, honlap...)



A nagy jelentőséggel bíró „apróság”!

JELENTŐSÉGE

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



A szíve mélyén mindenki tudja...

Az üzleti élet „nem-semleges”, de...

TÁRSALGÁSI STÍLUS - MEGSZÓLÍTÁS



ÖN

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

MAGA

„Maga kegyelmed „ (XVII. sz.)
 „ A maga már eleinte sem fejezett ki különösen nagy tiszteletet (...) tehát már kezdetben is 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 Illemtódexe)

	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

TUDOMÁNYOS TÉNYEK



ELSŐ BENYOMÁS

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

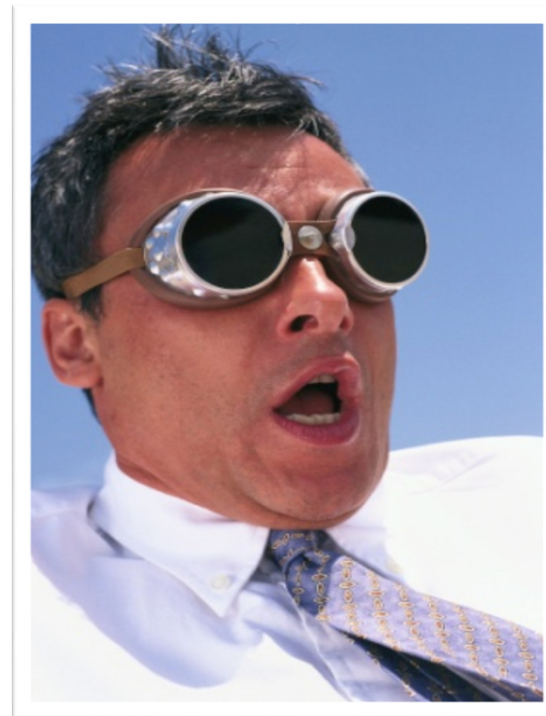
(Eliot R. Smith, Diane M. Mackie)

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

(Forgách József)

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.



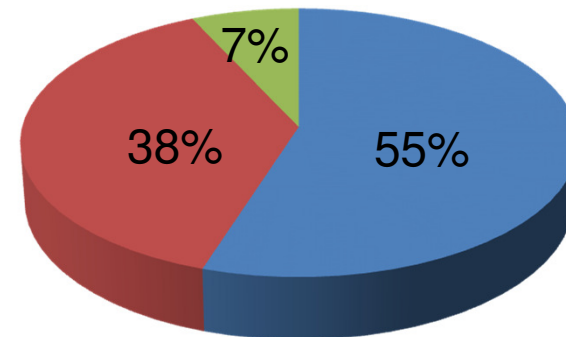
ALBERT MEHRABIAN 55-38-7 SZABÁLYA

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

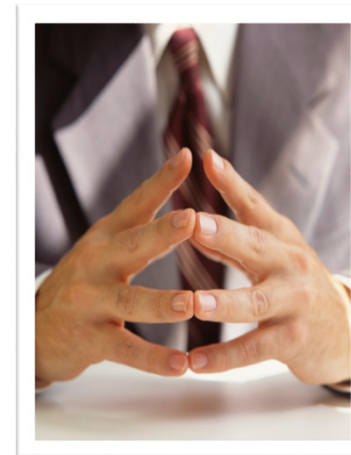


TESTBESZÉD

- Legyünk tisztában a saját szokásainkkal!
- A visszafogott gesztusok EREJE
- Ha a verbális és a nonverbális üzenet nincs összhangban egymással – a NONVERBÁLIS üzenetre „hallgatunk”.

Mire figyeljünk másoknál?

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

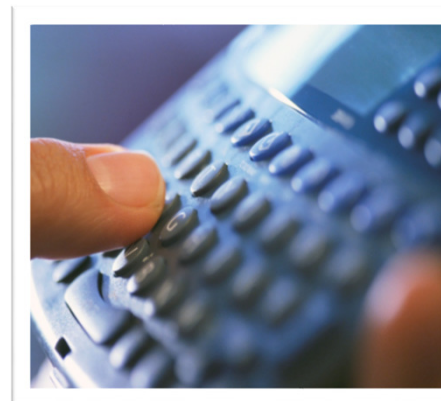
Mélyebb hang

Dinamikus beszédmód



hitelesebb

Telefonbeszélgetés során felértékelődik a jelentősége

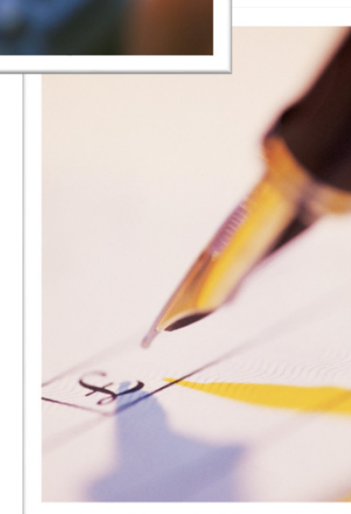


• SZAVAK

• társalgási stílus!

• ~~szakzsargon~~, ~~szleng~~

• Telefonálásnál, írásban felértékelődik a jelentősége



ÖLTÖZZÜNK A SIKERHEZ!



- **Nem a ruha teszi az embert, de elárulja!**
- **A tökéletes megjelenés:**
 - önazonos
 - alkalomhoz illő
- **Női üzleti öltözék kényes pontjai**
(szoknya hossz, cipő sarok, harisnya, kiegészítők)
- **Férfi üzleti megjelenés kényes pontjai**
(öltöny (?); gombok, nyakkendő, ingujj, kiegészítők, óra)

DRESS
CODE

STÍLUSOS

DIVATOS

KLASSZIKUS

MINIMALISTA

ROMANTIKUS

AVANTGARD

ALULÖLTÖZÖTT

TÚLÖLTÖZÖTT

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

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

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

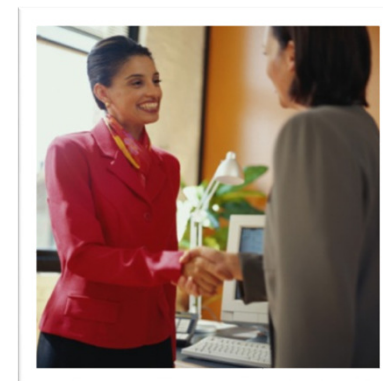
- Nő a férfinak
- Idősebb a fiatalabbnak
- Magasabb rangú (pozícióban, beosztásban levő) az alacsonyabb rangúnak
- Vendéglátó (házigazda) a vendégnek nyújt kezét

• 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



- **Igényesség**
 - Kártya minősége, adatok elhelyezése
 - Névjegytartó
- **Átadás**
 - Szertartása
 - Névjegycsere kezdeményezése
- **Tilos:**
 - Áthúzás, javítás
- **Ha a másik félnél nincs névjegy...**
- **Névjegyét 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 szerencsekívánatok



TELEFON ETIKETT



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



- 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**

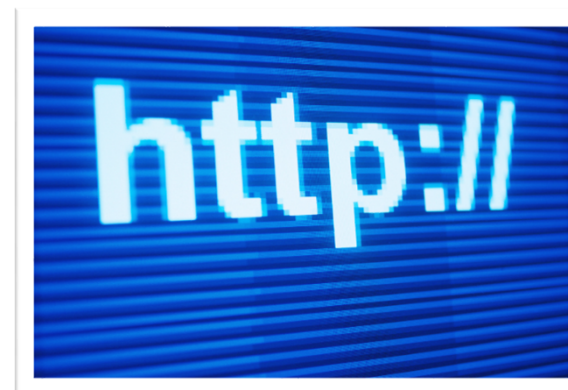


INTERNETES JELENLÉT



TUDATOS INTERNETHASZNÁLAT

- A céges honlap
- Facebook, LinkedIn
Személyes imázs – céges imázs
- Twitter, Instagaram, Pinterest...
- Google?



Összehangolva





A JÓ MODOR A LEGJOBB MARKETING

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Dr. Erdős Zsuzsanna
www.erdosetikett.hu
erdos.zsuzsanna@erdosetikett.hu



SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE