

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!



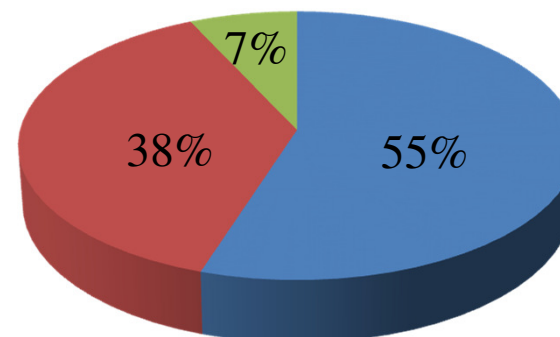
- **Nem a ruha teszi az embert, de elárulja!**
- **Női üzleti öltözék kényes pontjai**
A szoknya hossza, cipő sarka, harisnya, kiegészítők
- **Férfi üzleti megjelenés kényes pontjai**
Öltöny (állapota); gombok, nyakkendő, kiegészítők (harmóniája és visszafogottsága)
- **Külföldön:**
Olaszország, Franciaország: 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

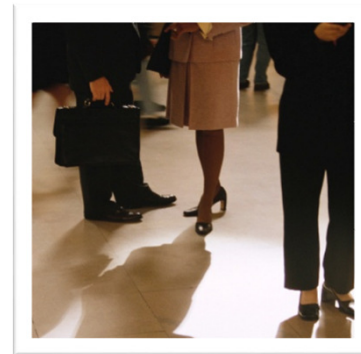


TESTBESZÉD

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

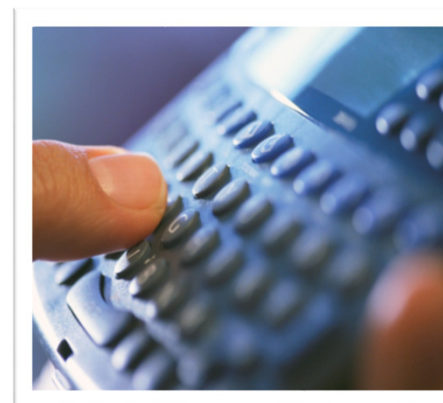
Dinamikus beszédmód



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



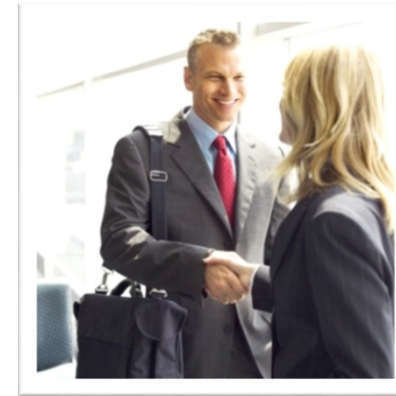
Az üzleti élet „nem-semleges”, de...

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

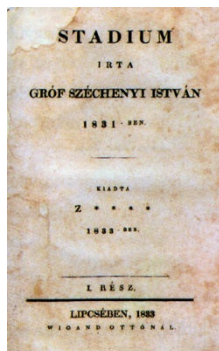
- **Rövid, informatív**
- **Az élethelyzetnek megfelelő információk**
- **„Rangsor”**
Először azt szólítjuk meg, akinek a másik felet bemutatjuk
- **Bemutatósi formula használata**
Alárendelt: Engedje meg...; Szeretném bemutatni...
Mellérendelt: Ismerkedjenek meg...



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**

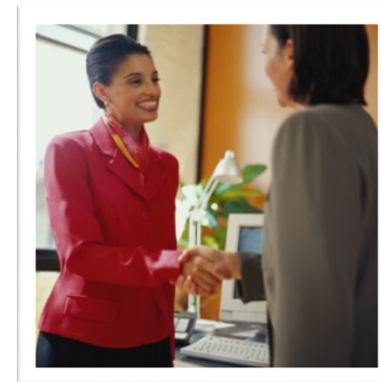
- Nő a férfinak
- Idősebb a fiatalabbnak – azonos neműek között
- Magasabb rangú (pozícióban, beosztásban levő) az alacsonyabb rangúnak ... DE

- **Tegeződésről magázódásra visszatérni nem lehet**

- **Felajánlott tegeződés elutasítani - sértés**

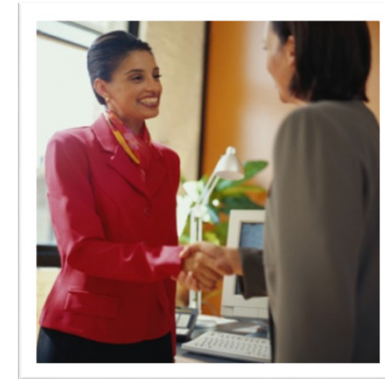
- **A tegeződés nem jogosít fel**

- 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 kezét emelik derék – mellkas közötti magasságba (a meghajlásra van a hangsúly)
- A száj nem érinti a kezét
- 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...**
- **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 szerencsekívánatot



E-MAIL ETIKETT



- **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 Távols-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