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)

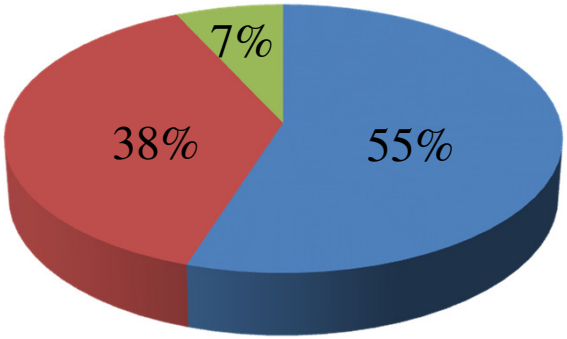
- **Külföldön:**
  Olaszország, Franciaország: sikkes igényesség
  Nagy-Britannia: igényes, konzervatív, visszafogott
  Japán: igényesség (zokni (!) ; cipő)
  Helyi viseletet ne válasszunk!
  Nők: nadrág vagy szoknya preferálása országonként változó

EGY KIS TUDOMÁNY

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 (egyes testrészek/test egésze)
6. Gátak
7. Változások

VOKÁLIS - VERBÁLIS ÜZENET

- **VOKÁLIS ÜZENET**

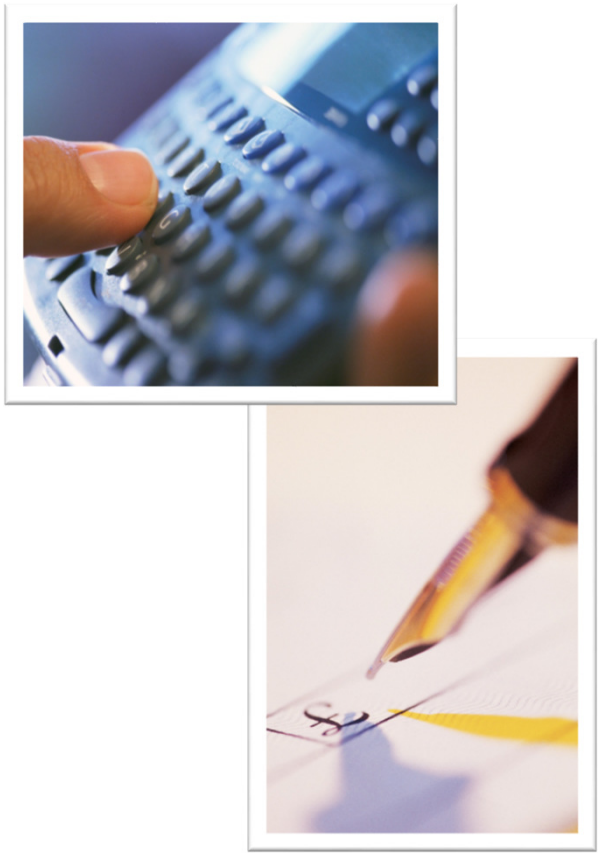
  A mosoly is hallható

  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

BEMUTATÁS

- **Rövid, informatív**
- **Az élethelyzetnek megfelelő információk**
- **„Rangsor”**

  Először azt szólítjuk meg, akinek a másik felet bemutatjuk

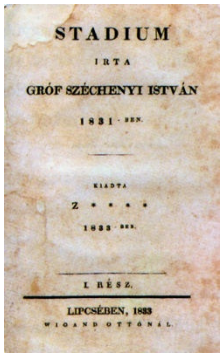
- **Bemutatási formula használata**

  Alárendelt: Engedje meg…; Szeretném bemutatni…

  Mellérendelt: Ismerkedjenek meg…

TÁRSALGÁSI STÍLUS - MEGSZÓLÍTÁS

ÖN


STADIUM
IRTA
GRÓF SZÉCHENYI ISTVÁN
1831
KIADVA
Z * * * *
1833
I. RÉSZ.
LIPCSÉBEN, 1833
WIGAND OTTÓNÁL.

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 Illemkódexe)

	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

BIZALMASSÁG

TEGEZŐDÉS

- **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

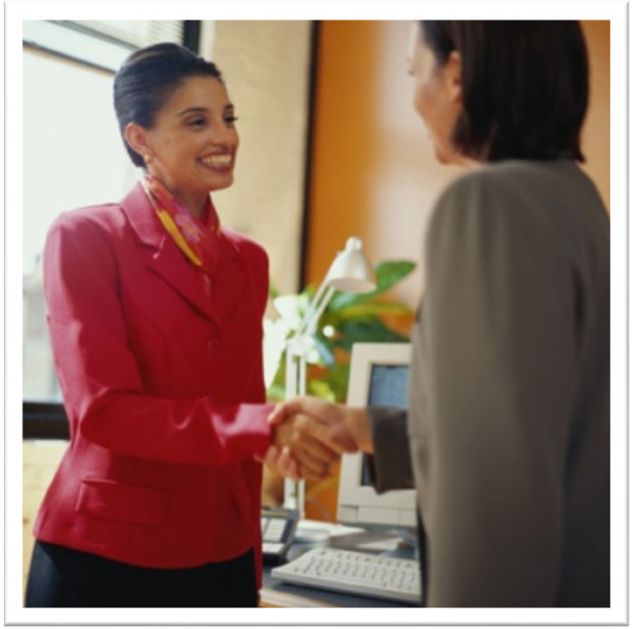
- **KÉZFOGÁS**
  - Nő a férfinak
  - Idősebb a fiatalabbnak
  - Magasabb rangú (pozícióban, beosztásban levő) az alacsonyabb rangúnak
  - Vendéglátó (házigazda) a vendégnek nyújt kezet

- **KERÜLENDŐ KÉZFOGÁSOK**
  - Roppantás
  - Felülről jövő
  - Döglött hal
  - Szendvics

- **Kulturális különbségek:**
  - Kézrázás száma
  - Férfi – nő kézfogás
  - Kézcsók
  - Meghajlás
  - Ölelés

KÉZFOGÁS

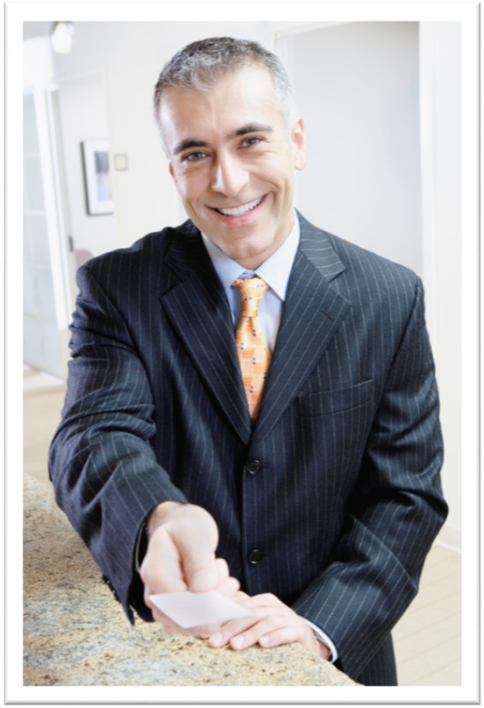
- **A tökéletes kézfogás**
  - Csípő és derék közötti magasságban
  - A test távolság felénél
  - Laza kartartással
  - Egyenes tenyértartás
  - Teljes tenyér – nagyujjak újtőig érintkeznek
  - A felajánlott kézfogást el nem fogadni – sértés!
- **Kézcsók**
  - Kézfogásra nyújtott kezet emelik derék – mellkas közötti magasságba (a meghajláson 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…**
- **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 szerencsekívánat



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 beszélgessünk?**
  - 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

KÜLFÖLDI PARTNER

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