

PRZEŻYTEK CZY POMOCNA WIEDZA?

ETYKIETA W BIZNESIE

Czy w czasach e-kultury: e-marketingu, e-PR, Facebooka, LinkedIn nadal mają znaczenie normy i zasady zawarte w poradnikach dotyczących savoir vivre i etykiety biznesu? Czy jeszcze ma znaczenie to, kto pierwszy wyciąga dłoń na powitanie, wchodzi do gabinetu, siada przy stole lub wręcza wizytówkę? Czy są to już tylko nikomu niepotrzebne, zakurzone zasady? Może jednak wbrew pozorom, są to nadal przydatne informacje, które każda osoba funkcjonująca w sferze biznesu i budującą swoją pozycję zawodową w oparciu o kontakty interpersonalne, powinna znać?

Osoba wyższą rangą powinna zainicjować wymianę wizytówek lub poprosić o wizytówkę osobę o niższej randze.

Zdecydowanie jestem zwolenniczką tej drugiej tezy. Często zdarzało mi się być świadkiem jak niewielkie, wydawałoby się, błędy w sztuce autoprezentacji i niezajomość etykiety, wpływały niekorzystnie na rozwój i ścieżkę zawodową pracowników i managerów.

Jestem przekonana, że większość z nas ma świadomość tego, jak istotny jest wizerunek w relacjach zawodowych. Działania biznesowe to przecież w dużej mierze budowanie nowych relacji i nawiązywanie kontaktów, które stanowią fundament wielu udanych przedsięwzięć biznesowych. Nasze zachowanie, umiejętność odnalezienia się w różnych sytuacjach a także wygląd, stanowią niezaprzeczalnie bardzo istotny element budowania więzi i relacji interpersonalnych, tak istotnych w świecie biznesu.

Narodziny etykiety biznesu...

Początkiem końca działania intuicyjnego w relacjach biznesowych był XIX wiek. Podczas Kongresu Wiedeńskiego ustalono główne zasady obowiązujące w kontaktach biznesowych, tak by ujednolicić normy zachowania i budowania wzajemnych stosunków na całym świecie. Od tego czasu wiele się zmieniło, a etykieta biznesu ewoluowała i nadal zmienia się, dostosowując do obecnie panujących czasów. Niezmienne zostały jednak fundamenty, na których budowane są aktualne standardy i schematy właściwych zachowań. Są to trzy zasady: procedencji, dostosowania i szacunku. Obowiązywać powinny nas one zawsze, bez względu na to, czy rozpatrujemy

**Good manners**

Living in the era of e-culture: e-marketing, i-PR, Facebook, LinkedIn, do you still have the meanings standards and principles contained in the guides on the savoir vivre and business etiquette? Does it even matter who first reaches his hand in greeting, enter into the office, who first sits down at the table or handing a business card? Or are they just anyone unnecessary, dusty rules? It may, however, despite appearances, is still useful information that every person working in the field of business and professional edifying its position based on interpersonal contacts should know?



W RELACJACH BIZNESOWYCH ZAWSZE PRZEDSTAWIAMY OSOBIE WYŻSZEJ RANGI OSOBĘ ZAJMUJĄCĄ NIŻSZĄ POZYCJĘ W HIERARCHII BIZNESOWEJ.

spotkanie biznesowe na VIP-owskiej łoży stadionu Old Trafford, czy też uroczystą kolację w jednej z Szanghajskich restauracji.

Procedencja

Ta zasada nakazuje pamiętać, że istnieje różnica pomiędzy etykietą biznesu a etykietą towarzyską, a co za tym idzie, wiek i płeć w biznesie mają mniejsze znaczenie niż pozycja i zajmowane stanowisko. Osoba wyższa rangą ma zatem pierwszeństwo i specjalne przywileje. Zastosowanie tej zasady obserwujemy podczas powitania, przedstawiania, wręczania wizytówek, zasiadania do stołu i w wielu innych okolicznościach. Osoba wyższa rangą jako pierwsza podaje dłoń przy powitaniu, niezależnie od płci i wieku.

Często spotykam się ze zdziwieniem, mówiąc o tej zasadzie, bo wiele osób wciąż dzieli środowisko biznesowe na męskie i żeńskie. Zauważyłam, że mężczyźni często oczekują, iż to kobieta pierwsza wyciągnie dłoń lub witając się ze współpracownikami przez uścisk dłoni, pomijają kobiety, podając dłoń jedynie kolegom. Są to najczęściej popełniane błędy i jestem przekonana, że wynikają raczej z chęci okazania szacunku do kobiet niż złej woli, jednak w etykiecie biznesu płeć nie ma znaczenia, a wszystkich traktujemy jednakowo.

Zasada procedencji dotyczy również innych sytuacji, takich jak wręczanie wizytówek, gdzie osoba wyższa rangą powinna zainicjować taką wymianę, lub poprosić o wizytówkę osobę o niższej randze. Osoba piastująca niższe stanowisko, niezależnie od tego jak bardzo chce nawiązać relację z osobą wyższą rangą, nie powinna jako pierwsza wręczać wizytówki lub prosić o nią.

Kolejną sytuacją, gdzie to ranga ma większe znaczenie od wieku i płci jest przedstawianie sobie osób. Tu również należy pamiętać, że zawsze przedstawiamy osobie wyższej rangą, osobę zajmującą niższą pozycję w hierarchii biznesowej. Jeśli mamy, a często się tak zdarza, wątpliwości, która osoba zajmuje wyższe stanowisko, a nie jesteśmy w stanie tego ustalić, w uprzywilejowanej pozycji stawiamy osobę, którą chcemy uhonorować. Jeśli mamy do czynienia z osobami o podobnej randze, możemy zastosować zasady obowiązujące w etykiecie towarzyskiej, mówiące o tym, że osoby starsze i kobiety mają specjalne przywileje i to im przedstawiamy rozmówcę.

Dostosowanie

Ta zasada została ustanowiona po to, by pomóc odnaleźć się i umiejętnie zachować w międzynarodowych relacjach biznesowych. Jej główną przesłanką jest to, że powinniśmy dostosować się do norm i zasad obowiązujących w kraju, do którego się wybieramy. Często zdarza się, że nie wiemy, jakie zasady obowiązują w danym kraju, lecz zgodnie z etykietą biznesu, powinniśmy włożyć wysiłek

w zapoznanie się z wytycznymi odnośnie stroju i zachowania, tak by pokazać nie tylko szacunek dla obcej nam kultury, ale i zminimalizować ryzyko niewłaściwego zachowania i zwiększyć tym samym swoje szanse na powodzenie działań biznesowych. Jadąc do krajów europejskich, gdzie różnice kulturowe nie są tak znaczne, ryzyko popełnienia błędu jest niewielkie, jednak wybierając się np. do Japonii czy Indii, powinniśmy gruntownie przygotować się do wizyty i zapoznać ze znacznie odmiennymi, od obowiązujących w Polsce, zasadami zachowania.

Szacunek

Ostatnią spośród przytoczonych przeze mnie, ale z pewnością nie najmniej istotną jest zasada szacunku. W relacjach biznesowych obowiązuje ona niezależnie od kultury i miejsca i zobowiązuje nas do okazywania szacunku do wszystkich, z którymi mamy jakiegokolwiek relację, niezależnie od pozycji, wieku i płci. Choć brzmi banalnie, czasami to o tej zasadzie zapominamy, skupiając się na osiągnięciu zamierzonych celów biznesowych. Wielu z Państwa może zadawać sobie pytanie, czy zasady savoir vivre i etykiety biznesu mają aż tak duże znaczenie. Nie jest moją intencją przekonywanie kogokolwiek, że nieznanomość zasad „dobrego wychowania” i etykiety, obowiązujących w Polsce czy innych krajach, zrujnuje komuś karierę lub uniemożliwi upragniony awans. Jestem jednak głęboko przekonana, że dobre maniery i znajomość zasad zachowania mogą pomóc w nawiązywaniu nowych relacji, znajomości i budowaniu swojej ścieżki zawodowej. Wiedza ta dodaje pewności siebie i pozwala bez kompleksów odnaleźć się w każdym środowisku biznesowym i towarzyskim, niezależnie gdzie jesteśmy i co robimy, a jest to dość istotne, biorąc pod uwagę fakt, że świat robi się coraz „mniejszy”, a nikt z nas nie wie, z kim będzie współpracował lub z jaką osobą przyjdzie mu negocjować intratny kontrakt za rok czy dwa...

Dagmara Łuczka



Autorka artykułu

Dagmara Łuczka

doradca w zakresie budowania wizerunku osób i firm.

Założycielka Projektowni Wizerunku. Wykładowca studiów podyplomowych. Prowadzi szkolenia m.in. z savoir vivre, etykiety biznesu oraz zagadnień związanych z Public Relations. www.projektowniawizerunku.pl

PROJEKTOWNIA
W I Z E R U N K U
Dagmara Łuczka

**DOBRE MANIERY
I ZNAJOMOŚĆ ZASAD
ZACHOWANIA
MOGĄ POMÓC
W NAWIĄZYWANIU
NOWYCH RELACJI,
ZNAJOMOŚCI
I BUDOWANIU SWOJEJ
ŚCIEŻKI ZAWODOWEJ.**



W biznesie osoba wyższa rangą jako pierwsza podaje dłoń przy powitaniu, niezależnie od płci i wieku.