



Все правила достойного поведения давным-давно известны,
остановка за малым — за умением ими пользоваться.

Блез Паскаль

*французский философ, литератор,
математик, механик, физик XVII века*

ОЛЬГА ШЕВЕЛЕВА

МАНЕРЫ ДЛЯ КАРЬЕРЫ

СОВРЕМЕННЫЙ
ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ
И ЭТИКЕТ



МОСКВА
2020

УДК 391/395
ББК 87.774
Ш37

Шевелева, Ольга.

Ш37 Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет / Ольга Шевелева. — Москва : Эксмо, 2020. — 384 с.

ISBN 978-5-04-241658-3

Книга Ольги Шевелевой является настоящим бизнес-учебником и содержит практические советы и важные рекомендации, полезные как для начинающих, так и для опытных участников процесса деловых коммуникаций. В ней рассматриваются основные правила современного делового протокола, особенности делового общения и тонкости международного этикета.

УДК 391/395
ББК 87.774

ISBN 978-5-04-241658-3

© Шевелева Ольга Владимировна, текст, 2020
© Коломина С., иллюстрации, 2020
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2020

ОТЗЫВЫ О ПЕРВОМ ИЗДАНИИ КНИГИ

Есть одно мудрое выражение на английском: «Первое впечатление можно произвести всего один раз». Новая книга видного российского специалиста по деловому протоколу и этикету Ольги Шевелевой — это ключ, дающий возможность произвести именно то благоприятное первое впечатление, которое никогда больше не удастся произвести, упусти вы свой единственный первый шанс. Именно с этого первого раза возникают между двумя до того не знакомыми людьми основания для дальнейшего развития знакомства, делового и личного. Или не возникают.

«Манеры для карьеры» — редкое по своей осведомленности, полноте, насыщенности, многогранности, читабельности и полезности издание. От советов, кому и как подавать руку, как правильно одеваться, как говорить по телефону и как держаться в различных ситуациях, до тонкостей ведения переговоров, организации мероприятий, публичных выступлений, принятия и преподнесения подарков книга уводит читателя в увлекательное путешествие по реальному миру интересных людей и событий.

Этот мир настолько живо описан во всех деталях, что читатель, даже умудренный опытом и считающий, что он все это знает, видел и «проходил», невольно ловит себя на том, что «примеряет» все аспекты на себя и подсознательно перепроверяет: «А правильно ли я держался, беседуя с тем послом на вчерашнем приеме?!», «Вернул ли я утренний телефонный звонок коллеги до ухода с работы сегодня вечером?!».

Фундаментальный труд Ольги Шевелевой придает совершенно иное звучание трафаретному выражению «насто́льная книга». Это самый настоящий «учебник жизни», который необходимо постоянно иметь под рукой любому, кто не только хотел бы преуспеть в деловой карьере, но и тем, кто просто хотел бы чувствовать себя уверенно и комфортно в любой жизненной ситуации. Только специалист, обладающий таким всеобъемлющим, энциклопедическим знанием современных цивилизованных взаимоотношений мог написать столь интересную и в высшей степени полезную книгу. То, что этот специалист — деликатная, проницательная, обаятельная и элегантная женщина, придает книге особый лоск и звучание.

Д.А. Чикваидзе
Руководитель секретариата Генерального директора
Женевского отделения Организации Объединенных Наций

Чтобы быть «в игре», необходимо знать, что такое деловой протокол, понимать язык этикета, распознавать адресованные вам невербальные сигналы и знать, как отвечать на них, и при этом учитывать национальные и религиозные особенности своих партнеров. Хорошие манеры помогают сделать профессиональные и личные отношения более гармоничными и содержательными, эффективно налаживать деловые связи, завязывать полезные контакты, устанавливать долгосрочные отношения и получать настоящее удовольствие от общения с самыми разными людьми. Книга Ольги Шевелевой «Манеры для карьеры» является прекрасным пособием для «начинающих», инструкцией для «изучающих» и настольной книгой для «практикующих».

А.Е. Скобелев
начальник отдела визовой поддержки и протокола
Управления международных связей Аппарата Совета Федерации

С большим удовольствием прочитал книгу Ольги Шевелевой «Манеры для карьеры». И это в очередной раз заставило меня задуматься о том, что соблюдение этикета и делового протокола не только создает благоприятную атмосферу для успешной и плодотворной деятельности, но и является показателем культурного

уровня и того общества, в котором человек привык вращаться. Знание/незнание и соблюдение/несоблюдение писанных и неписанных правил создает как человеку, так и компании, которую он представляет, определенную репутацию и напрямую влияет на экономические результаты работы. Книга расцвечена примерами из реальной деловой жизни и имеет очень полезные с практической точки зрения приложения, что делает чтение интересным и нескучным. В этой связи книга может явиться незаменимым помощником и советником.

*О.В. Горбулин
член Правления Общероссийской общественной организации
«Российская Академия Бизнеса и Предпринимательства»*

Для налаживания общения между людьми нет, наверное, ничего более важного, чем умение быть адекватным традициям общения и этикета собеседника. А, например, для стран Востока, где веками все строится именно на тонкостях ритуала, это важно вдвойне. Книга Ольги Шевелевой — блестящий путеводитель в мир великих секретов — секретов того, как можно стать «своим» практически в любой культуре мира за счет точного знания делового этикета.

*А.А. Маслов
доктор исторических наук, профессор,
руководитель Школы востоковедения НИУ Высшая Школа Экономики*

ОГЛАВЛЕНИЕ

Отзывы о первом издании книги	5
Об авторе	13
Введение	15
Глава 1. Коммуникации для профессионального успеха	17
Поведение в типичных ситуациях делового общения	18
Правила приветствия, представления, обращения и прощания	18
Правила обмена рукопожатиями	23
Правила поведения на совещании, в автомобиле, в лифте, у двери	24
Виды визитных карточек, правила их оформления и использования	31
Виды визитных карточек	32
Рекомендации по оформлению персональной деловой визитной карточки	32
Надписи на визитных карточках	36
Правила хранения визитных карточек	37
Правила обмена визитными карточками	38
Подготовка и проведение публичного выступления	40
Основные составляющие риторики	40
Этапы публичного выступления	41
Общение по телефону	49
Принципы телефонного общения и основные части телефонного контакта	50
Основные правила телефонного этикета	51

Правила эффективного разговора по телефону	56
Общение в мессенджерах	58
Невербальные коммуникации	60
Показатели состояния партнера	61
Основные жесты и позы, отражающие внутреннее состояние собеседников	62
Группа жестов, свидетельствующих о неискренности	63
Изопраксия (отзеркаливание жестов)	64
Жесты и действия, которых следует избегать	65
Мимика и визуальный контакт	67
Перемещения и дистанция между партнерами	69
Критика и комплименты	71
Темы-табу и нейтральные темы для неформального общения	75
Организация угощения во время деловых встреч	79
Виды угощения и сервировка стола	79
Правила поведения за столом	81
Подарки и поздравления в деловом общении	82
Правила выбора, вручения и приема подарков	83
Отказ от подарка	90
Поздравительные открытки	92
Глава 2. Имидж делового человека	95
Внешний вид и первое впечатление	96
Составляющие имиджа	97
Места повышенного внимания окружающих	98
Деловой стиль в одежде	102
Основные требования к деловому костюму	103
Рекомендации и недопустимые ошибки	104
Элементы делового костюма мужчин и женщин	108
Мужской деловой костюм	109
Мужская сорочка	115
Женский деловой костюм	121
Платье-костюм	124