

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

НА ПРИМЕРЕ **22** СТРАН

ЕЛЕНА ИГНАТЬЕВА

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

НА ПРИМЕРЕ 22 СТРАН

ОСОБЕННОСТИ МЕНТАЛИТЕТА • ПРАВИЛА ДРЕСС-КОДА • ТИПЫ ПРИВЕТСТВИЙ
СОВЕТЫ ДЛЯ УСПЕШНЫХ КОНТРАКТОВ



МОСКВА
2020

УДК 395
ББК 87.774
И26

Литературный редактор — Ю. Дорогова

Игнатьева, Елена.

И26 Международный деловой этикет на примере 22 стран / Елена Игнатьева. — Москва : Эксмо, 2020. — 416 с.

ISBN 978-5-04-190583-5

Перед вами книга, которая содержит всю необходимую информацию о правилах международного делового этикета: традициях деловых кругов Европы, Америки и Азии.

Книга состоит из двух частей. В первой вы сможете найти ответы на вопросы, которые касаются деловой жизни человека, — начиная от составления гардероба и умения вести переговоры, заканчивая организацией официальных мероприятий. Вторая часть посвящена особенностям делового этикета в 22 странах мира. Здесь вы найдете информацию об истории стран, особенностях национального характера, делового общения и национальной кухни, о размере принятых чаевых, тонкостях поведения и дресс-коде.

Кроме того, книга содержит много интересной информации и об истории возникновения этикетных правил, исторических фактов и забавных историй, связанных с несоблюдением правил делового этикета.

УДК 395
ББК 87.774

ISBN 978-5-04-190583-5

© Игнатьева Е.С., текст, 2020
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2020

СОДЕРЖАНИЕ

От автора	9
Вместо введения. Немного об этикете	11

ГЛАВА ПЕРВАЯ Основы делового общения

РАЗРЕШИТЕ ПРЕДСТАВИТЬСЯ... ИЛИ ПРАВИЛА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ И ЗНАКОМСТВА	20
Правила представлений	20
Обращения «ТЫ » и «ВЫ»	24
ЭТИКЕТ ПРИВЕТСТВИЙ. «ДОБРЫЙ ДЕНЬ ИЛИ ЗДРАСТЕ...»	27
Приветствие	27
Рукопожатие	31
Типы рукопожатий	34
О ЧЕМ РАССКАЖУТ ВАШИ ЖЕСТЫ, ИЛИ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ	38
Выражение лица при разных эмоциях	38
Улыбка	39
Взгляд	40
Жесты и положение тела	40
Межличностное расстояние при общении	44
ВАША ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА — СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ОРУЖИЕ	46
Виды визитных карточек	47
Общие правила оформления визитных карточек	48
Виды дизайна	49
Надписи на визитных карточках	50
Этикет обмена визитными карточками	51

АЛЛО, А ЭТО КТО? ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ	
ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	53
Общие правила телефонных переговоров	53
Общение по мобильному телефону	59
Техника речи при телефонном общении	60
Темп речи	60
Тембр и интонация голоса	61
Слова-паразиты	63
 «ЧТО НАПИСАНО ПЕРОМ — НЕ ВЫРУБИШЬ ТОПОРОМ».	
ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ	66
Общие правила оформления деловых писем	66
Как определиться с видом делового письма?	67
Структура и языковые модели делового письма	68
Российские правила оформления деловых писем	74
Международные правила оформления деловых писем	80
 «E-MAIL — НЕ ВОРОБЕЙ, ВЫЛЕТИТ — НЕ ПОЙМАЕШЬ»,	
ИЛИ ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ (СЕТИКЕТ)	88
 ПЕРЕГОВОРЫ — ДЕЛО ТОНКОЕ, ИЛИ ЭТИКЕТ	
БИЗНЕС-ПЕРЕГОВОРОВ	96
Правила встреч делегаций и представлений	96
Правила рассадки по автомобилям	97
Подготовка к процессу переговоров	99
Правила рассадки за столом переговоров	99
Особенности подготовки переговорных комнат	102
Общие правила ведения переговоров	103
Процесс ведения переговоров	106
Документальное оформление преддоговорных отношений	108
 ГЛАВНОЕ, ЧТОБЫ КОСТЮМЧИК СИДЕЛ. ФОРМИРОВАНИЕ	
ГАБИТАРНОГО ИМИДЖА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	111
Стиль преуспевающей женщины	112
Стиль делового мужчины	120
Рекомендации по определению своего цветотипа для мужчин и женщин	128
 «ГОСТЮ ПОЧЕТ — ХОЗЯИНУ ЧЕСТЬ». ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ	
ОФИЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ	130
Основные виды приемов	130

Сервировка стола	134
Правила рассадки за столом	140
Оформление приглашений	144
Принятие официального приглашения	147
Этикет поведения за столом	148

КАК ПРАВИЛЬНО ОДЕВАТЬСЯ НА ОФИЦИАЛЬНЫЕ

МЕРОПРИЯТИЯ	150
Дресс-код	150
White tie / Formal White tie	150
Black Tie (Cravate noire — фр.): «черный галстук»	151
Formal «формальное вечернее мероприятие»	152
Cocktail Attire: «коктейль», Semi-formal: «полуформально»,	
Black Tie Optional — «черный галстук не обязателен»	152
A5 (After Five): «после пяти»	152
Casual: «кэжуал»	153
Btr (Business Traditional) или Undress: «традиционный деловой	
костюм» или «повседневная форма одежды»	153
Bb (Business Best): «самый строгий и дорогой деловой костюм»	153
ПОДАРКИ ДЕЛОВЫМ ПАРТНЕРАМ	156

ГЛАВА ВТОРАЯ

Бизнес-этикет разных стран

СТРАНЫ АЗИИ	164
Гонконг	164
Индия	169
Казахстан	180
Китай	189
Объединенные Арабские Эмираты (ОАЭ)	202
Таиланд	214
Турция	223
Япония	233
ЕВРОПА	250
Англия	250
Германия	261

Испания	269
Италия	281
Норвегия	293
Польша	300
Франция	308
Финляндия	318
Швейцария	327
Швеция	334
СЕВЕРНАЯ АМЕРИКА	344
Соединенные Штаты Америки	344
Мексика	351
ЮЖНАЯ АМЕРИКА	359
Аргентина	359
Бразилия	368
 Список источников	 376
 <i>Приложение 1. О визитных карточках</i>	 <i>378</i>
<i>Приложение 2. Языковые модели деловой письменной речи</i>	<i>380</i>
<i>Приложение 3. Примеры оформления почтовых конвертов в разных странах</i>	<i>381</i>
<i>Приложение 4. Примерные формы документов</i>	<i>383</i>
<i>Приложение 5. История сервировки стола</i>	<i>390</i>
<i>Приложение 6. Японские имена и японские фамилии</i>	<i>393</i>
<i>Приложение 7. Культура питья саке</i>	<i>396</i>
<i>Приложение 8. Чай в Англии. Наши дни</i>	<i>398</i>
<i>Приложение 9. Как пить текилу?</i>	<i>400</i>
<i>Приложение 10. Мате</i>	<i>401</i>
<i>Приложение 11. Таблицы для перевода единиц мер и весов</i>	<i>403</i>
<i>Приложение 12. Справочная информация по странам</i>	<i>407</i>
<i>Приложение 13. Разница во времени между Москвой и странами мира</i>	<i>413</i>

ОТ АВТОРА

Уверены ли вы в том, что не выглядите глупо на официальном ужине? Правильно ли понимают ваши жесты зарубежные партнеры? Почему в Китае вы никогда не услышите однозначного «нет» и что значит в Испании выражение «маньяно»? И почему Гонконг называют «Порт благовоний», а Норвегию — «Северный путь»? Уверены ли вы в том, что все отправленные вами письма по электронной почте доходят до адреса, а не удаляются как спам? Знаете ли вы, как правильно вести себя за столом в Японии и какой самый популярный напиток в Мексике?

Каждая страна — уникальна по-своему, и то, что считается в Италии дозволенным, в Финляндии может строго караться законом. Незнание или игнорирование национальных особенностей ведения бизнеса может сорвать деловые переговоры и нанести ущерб вашей репутации. Для того чтобы отношения с деловыми партнерами всегда были на высоте, необходимо знать правила международного делового этикета и его особенности в разных странах. Ведь найти общий язык со всеми людьми, а тем более с иностранцами, невероятно сложно!

Перед вами книга, которая содержит необходимую информацию о правилах международного делового этикета: традициях деловых кругов Европы, Америки и Азии. Изучение делового этикета строится по принципу пирамиды: от самых простых вещей, которые и являются фундаментом для строительства прочных отношений, до мельчайших тонкостей общения с зарубежными партнерами, которые помогут вам довести построение «пирамиды успеха» до логического конца.

Разделы, посвященные 22 странам, включают в себя информацию об истории страны, об особенностях национальной кухни и датах национальных праздников, о размере принятых чаевых и тонкостях поведения

в стране, описание национального характера и делового общения, разговорные фразы на национальном языке и описание дресс-кодов. Кроме того, книга содержит краткий исторический экскурс о возникновении этикетных правил, которые актуальны и сегодня.

Этот огромный материал удалось изложить простым, понятным языком, в лаконичной форме. Автор надеется, что после прочтения этой книги любые переговоры будут приносить вам только положительный результат, а сама книга станет бизнес-энциклопедией для многих российских предпринимателей.

Автор будет весьма вам признателен, если после прочтения этой книги свои отзывы и комментарии вы будете направлять по адресу elena@ignatyeva.ru.

С уважением, Игнатьева Елена Сергеевна —
бизнес-консультант по деловому этикету,
кросс-культурным коммуникациям
и административному управлению, коуч