

СОДЕРЖАНИЕ

Благодарность	9
Вступление: Личные навыки для достижения профессионального успеха	11

ЧАСТЬ 1: КЛЮЧИ К УСПЕХУ

1. Этикет и этика	17
2. Одежда и уход за собой	33

ЧАСТЬ 2: ПОСТУПЛЕНИЕ НА РАБОТУ

3. Поиск работы	51
4. Традиционные резюме и сопроводительные письма	62
5. Собеседование о приеме на работу	73

ЧАСТЬ 3: НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

6. Вы и ваши коллеги	89
7. Вы и ваше рабочее пространство	110
8. Начальники тоже люди	124
9. Умный руководитель	136
10. Гендерные и возрастные проблемы в рабочей среде	146
11. Правильное знакомство	156
12. Проведение, присутствие и выступление на идеальном совещании	163
13. Телекоммуникация и офис на дому	179
14. Бизнес строится на отношениях	186

ЧАСТЬ 4: ВСЕГДА БЫТЬ НА ВЫСОТЕ

15. Деловые подарки	197
16. Основы поведения за столом	206
17. Секреты сервировки стола	218
18. Проведение делового обеда или участие в нем	224
19. Деловые мероприятия	234
20. Общение вне работы	247
21. Деловые встречи в домашней обстановке	253

ЧАСТЬ 5: ОБЩЕНИЕ

22. Хороший собеседник	263
23. Телефонное общение	272
24. Смартфоны	284
25. Умение составлять деловые документы	289
26. Цифровое общение	311
27. Социальные сети	319

ЧАСТЬ 6: В ПУТИ

28. Вдумчивый путешественник	329
29. Конференции, выставки и другие мероприятия	340
30. Ведение бизнеса в других странах	347
Указатель	366

БЛАГОДАРНОСТЬ

Хотя это уже третье издание «Делового этикета», мы не смогли бы подготовить эту книгу без помощи и поддержки тех, кто участвовал в работе над первым и вторым изданиями. Фред ДюБоз и Ройс Флиппин в значительной мере способствовали успеху первых двух изданий. Они превосходные авторы, обладающие великолепными редакторскими навыками.

Спасибо всем, кто проводил подготовительную работу и предлагал отличные идеи для первого и второго изданий. Мы хотим поблагодарить Кортни Денби, Ингу Добелис, Марту Лесли Хейли, Теда Харви, Бет Ландис, Алексис Липсиц, Дейрдру Ван Дайк, Брюса Уокера, Реджис Кэннинг, Лоис Эбин, Джона Фаулера, Грега Грегори, доктора Джуди Харкинс, Мими Ирвин, Нэнси Манискалко, Нокса Мэсси, Джеймса Б. Миллера-младшего, Боба Мура, Сьюзен Онайтис, Морган Лич и Эвана П. Спингарна.

Мы благодарны нашим прекрасным и очень критичным редакторам, работавшим над первым и вторым изданиями: Линде Амброз, Киту Андерсону, Кейт ДюБог, Стейси Кравец, Кеннету Сантору и Берку Стинсону.

Хотим выразить безграничную благодарность Трише Пост, которая координировала процесс работы над третьим изданием. Триша держится в тени, но она один из столпов института Эмили Пост.

Мы хотели бы также выразить особую благодарность Эмили Крамп, нашему редактору из издательства HarperCollins. Она упорно трудилась, чтобы мы не сбились с пути и чтобы третье издание стало лучшим.

ВСТУПЛЕНИЕ

ЛИЧНЫЕ НАВЫКИ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УСПЕХА

В институте Эмили Пост мы часто спорили о том, правильно ли выбрано название для этой книги. Возможно, подзаголовок «Личные навыки для достижения профессионального успеха» был бы более уместен. Он дает лучшее представление о содержании этой книги. Ведь она написана именно об этом — о том, как добиться успеха в профессиональной сфере.

Мы сами долгие годы преподавали деловой этикет и за это время в полной мере оценили убежденность Эмили Пост в том, что манеры повседневные и манеры на рабочем месте неотделимы друг от друга. Люди жаждут комфортного общения не только в личной жизни, но и на работе. В бизнесе необходимы стандарты поведения, которые сглаживают профессиональные отношения, делают их приятными и продуктивными. Умея себя вести, вы сможете по-настоящему продвинуться, а не плестись в хвосте.

Личные навыки помогут вам устанавливать хорошие деловые отношения, а отношения — это главное в деловом этикете. Здесь нет правил — какой вилок пользоваться, нужно ли называть человека по имени или по фамилии

и ученой степени, следует ли оставлять бумагу в ксероксе после его использования и обязательно ли убирать тарелки и протирать стол после обеда в офисном кафетерии.

Понимание того, как следует себя вести в самых разных профессиональных ситуациях, не только сделает вас более уверенным в себе и приятным в общении человеком, но и даст вам возможность построить прочные и эффективные отношения с коллегами по бизнесу. А такие отношения помогут вам и вашей компании добиться общих целей. При сегодняшней колоссальной рабочей мобильности, растущей популярности командного подхода к бизнесу и необходимости учитывать различные культурные и поколенческие особенности на глобальном рынке личные навыки приобретают особую ценность. Сегодня, как никогда, они — истинный ключ к профессиональному успеху. А строить отношения с людьми нам всегда помогал этикет.

Цель нашей книги — помочь вам обрести уверенность в себе, которая проистекает не только из понимания того, *что* вы хотите делать, но и того, *почему* вести себя нужно

подобным образом. Работая над этой книгой, мы опирались на основополагающие принципы этикета — чуткость, уважение и честность. Мы хотели показать, как эти принципы трансформируются в то, что окружающие считают хорошими манерами. Обладая этими знаниями, вы сможете понять, какое поведение в каждой конкретной ситуации будет «правильным».

ЧТО ВЫ НАЙДЕТЕ В ЭТОЙ КНИГЕ

Поскольку современный бизнес развивается стремительно, новое издание «Делового этикета» было тщательно переработано для того, чтобы книга отражала реалии делового мира — в частности в сфере цифровых методов работы и общения.

Наша книга была написана в 1999 году, когда мы хотели решить основную проблему того времени — отсутствие вежливости. Беспокоила нас не сама грубость, но растущее недовольство работников подобной ситуацией. Работники больше не хотели терпеть грубого отношения. Опрос, проведенный в 2000 году, показал, насколько серьезна эта проблема: более 50 процентов работников заявили, что руководство обращается с ними грубо. В результате такого отношения 22 процента начали работать не в полную силу, а 12 процентов вообще предпочло уволиться. Грубость на рабочем месте самым непосредственным образом влияет на прибыль и эффективность труда.

В то же время на способы общения людей значительное влияние оказывает технология. Появление настольных компьютеров избавило руководство от необходимости иметь помощников, которые печатали бы служебные запи-

ски, письма и отчеты под диктовку. Появилась электронная почта и разнообразные средства, позволяющие самостоятельно создавать документы. Однако в таких документах по-прежнему сохранялись ошибки в интонации, грамматике и синтаксисе, которые негативно влияли на бизнес. То же самое можно сказать и о мобильных телефонах. Порой бизнесмены пользуются ими таким образом, который окружающим кажется грубым и невежливым.

Шесть лет спустя вышло второе издание «Делового этикета». На сей раз мы сосредоточились на отношениях в более неформальной рабочей среде. Свободная одежда, командный дух, офисы на дому, открытые рабочие пространства и свободные отношения между руководством и работниками предъявляли новые требования к деловому этикету. На рабочей сцене появилось новое поколение, у которого были новые идеи и отношения — и все это они принесли с собой в деловой мир. Развитие технологии продолжало оказывать влияние на рабочие отношения. Меньшее количество людей справлялось с бóльшим объемом работы. Технология сделала бизнесменов доступными двадцать четыре часа в сутки семь дней в неделю, а не в обычные рабочие часы, как это было раньше. Электронное общение и неправильное использование мобильных телефонов по-прежнему требовали особого внимания.

Хотя все три издания были написаны для бизнесменов всех типов и уровней — включая офисных работников, тех, кто работает на дому, и руководителей, которым постоянно придется вести бизнес за рубежом, — в третьем издании мы уделили особое внимание тому факту, что впервые в истории плечом к плечу

в офисах могут работать представители четырех поколений. Ключ к успеху в современном бизнесе — это умение взаимодействовать с любым человеком. Например, пятидесятилетнему представителю беби-бума приходится работать под началом двадцатичетырехлетнего хозяина новой компании. Обоим нужно учитывать особенности отношения друг друга к рабочей среде, средствам общения, достижениям технологии — и даже относительную значимость работы и личной жизни.

В третьем издании мы уделили особое внимание цифровому общению и социальным сетям. Текстовые сообщения, твиты, блоги, аккаунты в LinkedIn, Facebook и даже Pinterest сегодня можно использовать для построения отношений. Но те же самые средства могут напроць разрушить любые отношения и даже стоить людям их работы. Смартфоны превосходят мобильные телефоны по диапазону возможностей. Они позволяют работать с Интернетом, общаться по электронной почте и писать тексты. Это еще один отвлекающий фактор, который серьезно мешает личному общению.

В третьем издании особое внимание уделено потребностям работников младшего и среднего звена. Но и руководители высшего звена найдут для себя полезные советы, касающиеся того, как поддерживать хорошие отношения с работниками и решать сложные этические проблемы. Большинство советов универсально: являетесь ли вы руководителем крупной корпорации или работаете в небольшой компании, не имеющей дресс-кода, знание этикета пользования мобильным телефоном, умение правильно выбирать деловые подарки и качественно устраивать деловые ужины будут для вас бесценными.

Итак, что же вы узнаете из этой книги?

КЛЮЧИ К УСПЕХУ. В первой части мы поговорим о самой важной части уравнивания этикета — о вас. Здесь освещены основные принципы этикета: почему и как этикет обогащает ваше взаимодействие с другими людьми; почему так важно всегда вести себя этично и как именно задавать и поддерживать высокие этические стандарты. Кроме того, здесь вы найдете простые, но полезные советы по деловому стилю одежды и уходу за собой — для мужчин и женщин.

ПОСТУПЛЕНИЕ НА РАБОТУ. Во второй части мы обсудим, как использовать этикет для своей пользы при поисках работы, рассылке резюме и заявлений о приеме на работу, в том числе и через Интернет. Мы расскажем, как нужно вести себя на собеседовании.

НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ. Нигде этикет не может быть более важным, чем на рабочем месте. Гармоничные рабочие отношения жизненно важны для успеха любого бизнеса. В третьей части освещены все аспекты офисной жизни: как поладить с коллегами и начальниками; как вести себя в рабочем пространстве (в комнате или открытом офисе); как строить отношения с представителями противоположного пола и других поколений; как быть чутким и эффективным руководителем; как эффективно проводить рабочие совещания; как решать проблемы телекоммуникаций и работы на дому.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ. Практические советы из четвертой части помогут вам уверенно почувствовать себя при общении

с коллегами и партнерами на рабочем месте и вне его. В этой главе вы найдете советы по повышению удовлетворенности клиентов, правильному выбору деловых подарков, расшифровке даже самой формальной сервировки стола на деловом обеде или ужине. Здесь же вы найдете полезные советы по этикету для хозяев приема и гостей.

ОБЩЕНИЕ. Пятая часть посвящена этикету самовыражения. В шести главах освещены следующие вопросы: значимость представления; искусство четкой и точной речи; правильное поведение при разговоре по телефону; умение четко выражать свои мысли в письменной форме — как традиционным образом (на бумаге), так и в электронной переписке. Мы добавили в эту часть еще одну главу, посвященную этикету общения в социальных сетях на рабочем месте.

В ПУТИ — ДОМА И ЗА ГРАНИЦЕЙ. Шестая часть нашей книги посвящена этикету деловых ко-

мандировок по стране и за рубеж. Мы поговорим о конференциях и ярмарках, о заграничных поездках, где первым шагом к успешным деловым переговорам является понимание и уважение культуры принимающей стороны.

Наша книга поможет бизнесмену, у которого не было возможности изучить основы этикета. Тем, кто уже владеет основными принципами, она поможет освежить знания и совместить хорошие манеры с острым деловым чутьем. И в любом, кто ступил на путь успеха, она вселит чувство уверенности в себе. Мы надеемся, что наша книга будет полезна работникам и руководителям во всем мире, поскольку она связана с вечными истинами, которые остаются актуальными и в нашем быстро меняющемся мире.

ПИТЕР ПОСТ, АННА ПОСТ,
ЛИЗЗИ ПОСТ И ДЭНИЕЛ
ПОСТ СЕННИНГ.

30 апреля 2014 года

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

КЛЮЧИ К УСПЕХУ

ГЛАВА 1

ЭТИКЕТ И ЭТИКА

Эмили Пост однажды сказала: «Этикет — это дом, фундаментом которого является этика». В первом издании «Этикета», увидевшем свет в июле 1922 года, она так описывала отношения между этикетом и этикой: «Этикет, если, конечно, относиться к нему серьезно, должен обязательно включать в себя этику, а не только манеры».

Интересно, что Эмили считала этику составной частью этикета, а не наоборот. Понять такое отношение — значит признать, что этикет — это не просто набор жестких правил поведения. Об этом говорила даже Эмили.

Эмили всю жизнь вела альбомы. Она сохраняла все написанные о ней статьи из журналов и газет. В одной из таких статей репортер пытался представить этикет как простой набор правил, но Эмили не принимала такого восприятия: «Когда два человека встречаются и их поведение начинает влиять друг на друга, возникает этикет. Этикет — это не жесткий набор правил. Это то, как соприкасаются жизни людей».

Когда два человека встречаются и их поведение начинает влиять друг на друга, возникает общество. Все мы и каждый из нас — животные

социальные. Мы просто не можем жить в одиночку, независимо от окружающих. Мы не можем жить, не думая об окружающих. Если бы это было возможно, то человечество давно вымерло бы.

Одна из отличительных черт хорошего этикета — то, что он никогда не привлекает к себе внимания. Когда все нормально, когда ваши действия, слова и внешний вид соответствуют ситуации, вы и те, кто вас окружает, можете целиком и полностью сосредоточиться на содержании вашей дискуссии. Достаточно допустить промах хоть в одном из этих аспектов, и все внимание сразу же переключится на ошибку («Не могу поверить, что он сделал подобное»). Тщательно продумывая свои поступки, слова и внешний вид, стараясь улучшить свое поведение во всех трех аспектах, вы сможете значительно повысить качество ваших отношений.

Мы живем вместе. В группе — обществе — мы отбираем, а затем кодируем приемлемое и неприемлемое поведение. Мы рассчитываем на то, что люди будут соответствовать этим ожиданиям, которые становятся законами и манерами. Законы — это правила, за нарушение которых общество предусматривает и налагает

«Я ХОЧУ, ЧТОБЫ ВЫ ЛУЧШЕ РАБОТАЛИ, ОПИРАЯСЬ НА ГАРМОНИЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ»

Такие слова мог бы произнести начальник в беседе с подчиненным. Если бы такое сказали вам, то как можно было бы исполнить эту просьбу? Скорее всего, вы были бы озадачены и не знали, с чего начать. А вот если бы вы переключились с улучшения «отношения» на оценку того, насколько хорошо вы владеете конкретными навыками, влияющими на все отношения, то задача показалась бы вам гораздо более понятной и решаемой. Решение этой задачи гораздо проще, чем вам кажется, потому что на отношения влияют три основных фактора: ваши действия, ваша внешность и ваши слова.

1. ДЕЙСТВИЯ. Наши действия влияют на то, как воспринимают нас окружающие. Представьте такую ситуацию: вы сидите с клиентом в ресторане. Через несколько минут начинает звонить ваш мобильник. Вы отвечаете и начинаете разговор. Такой поступок, не учитывающий настроение людей, которые находятся рядом с вами, создает негативную атмосферу на деловом обеде. Как же можно было поступить, чтобы улучшить отношения с клиентом? Очень просто. Либо отключите телефон еще до встречи с клиентом, либо сообщите клиенту, что вы ждете важного звонка, а когда телефон пошлет вибросигнал, извинитесь

и выйдите в вестибюль или какое-то уединенное место.

2. ВНЕШНИЙ ВИД. Важность одежды и ухоженности очевидна. Оденьтесь, как неряха, и окружающие будут считать вас неряхой. Запах тела и неприятный запах изо рта — нечто абсолютно недопустимое. Но не следует забывать и о сигналах языка телодвижений, которые тоже относятся к внешнему виду. Если вы будете во время беседы постукивать ногой по полу, собеседник решит, что вы либо нервничаете, либо чего-то боитесь, либо, что еще хуже, скучаете и не можете дождаться конца встречи. Улучшить впечатление можно очень легко — не двигайте ногами, оставайтесь спокойным, внимательным и уравновешенным. И тогда ваши отношения с деловыми партнерами и коллегами станут позитивными.

3. СЛОВА. Грубость в деловом общении недопустима. Но, предположим, вы на деловой встрече воскликнете: «Господи, Салли, какая прекрасная идея!» Позже вы заметите, что некоторые люди оскорбились на то, что вы употребили имя Господа всуе. Вместо того, чтобы обдумать блестящую идею Салли, эти участники совещания сосредоточатся на ваших словах и на своем негативном отношении к вам.

определенные наказания. Манеры — это способы взаимодействия людей, которые одобряются обществом и которые обеспечивают людям комфортное общение. Другими словами, манеры определяют то, что нужно делать, а законы говорят нам, чего делать нельзя.

Хотя может показаться, что мы бессознательно каждый день наблюдаем сотни проявлений манер, некоторые ситуации ставят нас в тупик, потому что мы просто не знаем, как себя вести. К счастью, этикет — это не только манеры. Это воплощение принципов, на которых

основываются манеры, принципов, которые помогают человеку выбрать наилучший образ действий в тех ситуациях, когда он просто не знает, как поступить.

Когда Эмили писала: «Этикет, если, конечно, относиться к нему серьезно, должен обязательно включать в себя этику, а не только манеры», она считала своим долгом пояснить, что же означает для нее этикет:

«Конечно, суть этикета гораздо важнее его внешних проявлений. Знание этикета жизненно важно для достойного поведения человека — точно так же, как одежда важна для достойного внешнего вида».

Вы можете притвориться кем угодно, но Эмили понимала, что это — лишь пустая оболочка, которая со временем обязательно разрушится. Во взаимодействиях с людьми вы должны всегда быть самим собой — вот что по-настоящему важно.

ЧТО ОЗНАЧАЕТ «БЫТЬ САМИМ СОБОЙ»?

Утром вы оделись и, глядя в зеркало, подумали: «Сегодня я отлично выгляжу!»

В чем проблема? Когда вы днем входите в зал для совещаний, все собравшиеся, включая вашего начальника, думают: «Зачем он так вырядился?»

Ошибка.

Почему? Потому что вы забыли основное правило делового этикета. Важно то, как воспринимают вас другие люди. Каждый день вы на работе взаимодействуете с людьми, и у них формируется представление о вас на основе этих поступков. Это может показаться вам

МАНЕРЫ

Манеры — это руководства, а не правила. Во многих ситуациях манеры могут помочь нам выбрать правильный образ действий, но всегда есть исключения. Поэтому мы должны всегда полагаться на собственный здравый смысл. Только так можно определить, когда следует прибегать к манерам, а когда нужно вести себя иначе.

Манеры помогают нам определить:

Что следует делать в любых ситуациях:

- Какой вилкой пользоваться
- Когда нужно придерживать дверь для другого человека
- Как представляться другому человеку

Чего можно ожидать от других людей

- Когда вы протягиваете руку для приветствия, вы, естественно, ожидаете, что другой человек вам ответит тем же.
- Когда вы придерживаете дверь для другого человека, то рассчитываете услышать от него «спасибо».
- Стоя в очереди, вы предполагаете, что все остальные будут так же спокойно ждать своей очереди

По сути своей, манеры — это руководства, которые помогают нам гармонично взаимодействовать с окружающими, подсказывая адекватные действия, соответствующий внешний вид и слова, способствующие укреплению успешных отношений.