

ОТ ПОНЯТИЙ ДО ПОНИМАНИЯ ДРЕСС-КОДА

Наталья Зиганшина

и развязному поведению. Понятия «деловой этикет» и «деловой протокол» были чужды новому российскому менталитету. А сегодня при столичных бизнес-школах начали открываться курсы по этикету, которые пользуются все большей популярностью.

Еще не так давно предпринимателей из России безошибочно «вычисляли» на международных форумах и приемах по белым носкам



Пока россияне учились деловому протоколу, Борис Ельцин приучал западных коллег к «встречам без галстуков»

Какие туфли надеть, как правильно поздороваться, в какой момент дать визитку, как сидеть... Будни российского бизнесмена теперь напоминают заботы девушки на выданье. И уже недостаточно, как десять лет назад, шестисотого «мерса» с тонированными стеклами и часов за несколько тысяч долларов.

«В первый раз я столкнулся с понятием делового протокола лет пять назад, — рассказывает один из сотрудников Группы компаний «Ренова». — Был случай с представителем одной крупной французской фирмы, который пришел на переговоры и увидел, что его место не там, где положено по протоколу. В итоге переговоры были сорваны: он сказал, что как человек может сесть куда угодно, но как представитель компании не потерпит подобного отношения».

МЫ ВПЕРЕДИ ПЛАНЕТЫ ВСЕЙ

Об общепринятых нормах поведения российские бизнесмены задумались тогда, когда стали терять зарубежные контракты по причине своей невоспитанности. «Доходит до смешного: рукопожатие выполняется неправильно. Если партнер сведущий, он может и обидеться. Очень распрост-

ранены ошибки в одежде, особенно у женщин: они могут появиться на официальном мероприятии в кофточке с люрексом, в рюшках, с распущенными волосами», — говорит бизнес-консультант по этикету и деловому протоколу Татьяна Николаева.

Оправдать наших бизнесменов в лице мировой общественности могло бы, возможно, то обстоятельство, что поначалу учиться основам делового общения в нашей стране им было негде. Существовала лишь протокольная служба при МИДе, но к ней не было доступа всем желающим.

Да и государственный протокол значительно отличается от делового — он более строг. Хотя это не помешало в свое время России внести свои коррективы в международный протокол.

Хорошо известны два случая, когда российские лидеры заставили мировую общественность менять правила игры. Первый — заслуга Раисы Горбачевой. Она нарушила папский протокол — свод правил и обычаев, освященных столетиями. Имеются определенные рекомендации по форме одежды приглашенных на аудиенцию к понтифику. Мужчины надевают темные костюмы и неяркие галстуки, женщинам желательно надеть вуаль и избегать использования в одежде трех цветов: белого (папского), красного (кардинальского) и фиолетового (епископского). В 1989 году Раиса Горбачева надела на прием ярко-красный костюм-двойку. Фотографии, запечатлевшие этот факт, с тех пор регулярно перепечатываются во всех ватиканских альбомах.

Второй прорыв совершил первый российский президент Борис Ельцин. Именно он ввел практику «встреч без галстуков», ставшую со временем полуофициальным названием совершенно определенной категории переговоров на высшем уровне.

ВОДКУ НЕ ПИТЬ, ФРАК НЕ НАДЕВАТЬ

Агентство «Деловой протокол», первое в подобном роде, появилось в Москве в 2001 году при поддержке советника президента РФ Владимира Шевченко. Затем робко начали открываться отдельные курсы при бизнес-школах. «Мы начали с того, что звонили в крупные компании и спрашивали, есть ли у них протокольная служба. «А это что?» — отвечали нам. За два года ситуация очень сильно изменилась: люди начали задумываться о том, что с ними что-то не так, что они чего-то не знают и не понимают. Сегодня в каждой десятой компании есть своя служба протокола», — рассказывает генеральный директор агентства «Деловой протокол» Гилана Михайлова.

В последнее время деловой этикет все больше интересует руководство компаний. Топ-менеджмент активно стал обучаться международным правилам поведения. «Я знаю, что в ближайшее время ряд крупных компаний планирует ввести тестирование при приеме человека на высокие позиции: на предмет знания делового этикета и протокола», — утверждает Гилана Михайлова.

Но если столичные бизнесмены уже начали понимать, как нужно общаться по мировым общепринятым стандартам, то в регионах до этого еще далеко. Среди преподавателей деловой этики из уст в уста передается байка о том, как один директор завода по производству упаковочного оборудования из Саратова приехал к своим зарубежным коллегам и в самом начале переговоров вытащил из портфеля бутылку водки, предложив выпить за знакомство. Первое знакомство стало последним, и важные контракты так и не были подписаны.

Но в последнее время представители столичных агентств по деловому этикету и протоколу все чаще выезжают в российскую глубинку для проведения лекций и семинаров. «Спрос на лекции в регионах возрос на все сто процентов», — утверждает руководитель проектов департамента корпоративного обучения Moscow Business School (Московской бизнес-школы) Елена Прокура. — Пока что мы начинаем с азбуки: объясняем, как должен выглядеть современный успешный человек, рассказываем о правилах поведения на различных деловых и светских приемах». Но преподаватели признаются, что провинциальному слушателю протокольные премудрости даются нелегко.

СОГЛАСНО ПРОТОКОЛУ

Спрос активно рождает предложение: при столичных бизнес-школах стали открываться курсы по этикету, их популярность постоянно растет. Организаторы вывозят отечественных бизнесменов на обучение премудростям этикета в Европу. Кто-то в ближнее зарубежье, в Чехию и Хорватию, кто-то в Лондон и Париж.

Как правило, курсы длятся неделю и в среднем обходятся слушателю от \$1,5 тыс. до \$5 тыс. «Рынок делового протокола пребывает в зачаточном состоянии. Думаю, что как часть бизнес-

обучения протокол и бизнес-этикет занимают менее 5% всего объема рынка. Пока на этот вид услуг смотрят только как на часть бизнес-образования. Если рассматривать его в этом качестве и сравнить с крупным заводом, то тема протокола и бизнес-этикета — винтик на большом станке. Конечно, можно было бы обойтись без этого винтика, но на каком-то этапе из-за его отсутствия станок может начать выдавать некачественную продукцию. В итоге ремонт станка обойдется заводу в сотни тысяч долларов, а на некоторых производствах и того выше», — считает Гилана Михайлова.

Эксперты с уверенностью говорят, что это только начало. Рынок протокола очень перспективен, и если подойти к нему творчески, то он может возрасти за счет «околопротокольных» услуг: транспортное обслуживание, аренда зала, обеспечение соблюдения правильного дресс-кода. При условии определенного качества, интересных предложений, правильного выбора целевой аудитории услуги в области протокола, возможно, вскоре займут достойное место среди других консалтинговых инноваций.

Сегодня можно сказать с уверенностью, что спрос на корпоративных специалистов по протоколу превышает предложение. Поэтому многим руководителям проще выучить своего сотрудника, чем найти на рынке подготовленного профессионала. Большинство крупных компаний (особенно те, которые работают на международном рынке) имеют свою протокольную службу. Где-то она состоит из двух человек, а где-то доходит до двух десятков сотрудников.

Как говорят эксперты, сегодня трудно с уверенностью оценить объем потенциального рынка протокола. На него оказывают влияние не только процессы внутри отечественного бизнес-сообщества, но и внешнеполитические факторы. Развитие внешнего рынка, вхождение в ВТО, шаги, которые сделает страна в сторону глобализации, — все это, полагают специалисты, повлияет на потенциал консалтинговых услуг в области протокола. **I BWR I**



Советник президента Владимира Шевченко стоял у истоков российского протокольного консалтинга

КАКАЯ ДОЛЯ КРУПНЫХ РОССИЙСКИХ КОМПАНИЙ ИМЕЕТ СОБСТВЕННЫЕ ПРОТОКОЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ

