

«Сохранить лицо» бывает не всегда просто. Уж очень жесток и недоброжелателен деловой мир. И одних только навыков общечеловеческой культуры бывает мало, но без них не обойтись и вовсе. Остроумное высказывание Б. Шоу о том, что «воспитанным человеком является не тот, кто не пролил соус на скатерть, а тот, кто не заметил, как это сделали другие», напоминает нам Татьяна НИКОЛАЕВА, консультант по этикету и деловому протоколу компании "ИмиджКонцепт". В этом номере она расскажет о правилах проведения деловых встреч.

Кредит времени

Главное правило любой деловой встречи – никогда не опаздывайте. В условиях крупных городов с их постоянными пробками это особенно актуально. Заложите себе побольше времени на дорогу, но если вдруг вы все-таки попали в пробку, сразу же позвоните тому, с кем встречаетесь, извинитесь, объясните ситуацию и приблизительно сообщите время своего прибытия.

Если вы, будучи приглашены на деловую встречу в другое учреждение, пришли вовремя, а вам сообщают, что пригласивший вас сотрудник занят, не нервничайте, сядьте там, где предложат, и спокойно ждите. Не поглядывайте демонстративно на часы, не рассказывайте из угла в угол, не отвлекайте других сотрудников от работы, задавая праздные вопросы из любопытства или чтобы убить время. Но если ожидание затянулось до 20 минут, можете поинтересоваться, когда освободится нужный вам человек. Если он вскоре после этого все еще не принял вас, а больше ждать невозможно, сообщите об этом его секретарю или секретарю организации и отмените встречу, перенеся ее по взаимной договоренности на другой день.

С выводами, конечно, спешить не стоит, в жизни бывает всякое, но, к сожалению, многие считают для себя возможным относиться неуважительно к чужому времени. И причин здесь много: неумение правильно распределять время, желание таким образом произвести на других впечатление очень занятого, важного и нужного человека. Видимо, такие люди не понимают, что на самом деле впечатление от их поведения может быть только одно: неорганизованный и безалаберный эгоист, пускающий пыль в глаза. Сами так никогда не поступайте, ведь даже принесенные вами и принятые другим человеком извинения не избавят последнего от досады из-за потерянного времени, нарушенных планов и потраченных нервов. Поэтому отменять деловую встречу, особенно назначенную заранее, можно только в крайнем случае, например, из-за болезни, опасности не успеть, из-за мероприятий, ваше присутствие на которых обязательно, и не в вашей власти их отменить (конференции, прибытие иностранных или иногородних партнеров и т. п.).

Человек предполагает, а Бог располагает

Не надо геройствовать и из последних сил приходить на встречу



Встреча... по делу

больным: толку от такой встречи будет мало, и тот, с кем вы встречаетесь, будет испытывать чувство вины из-за того, что вы так напрягались ради встречи с ним, и досаду из-за неэффективности проведенной встречи и потраченного времени. Отменяя деловую встречу, делайте это заранее или так рано, как только станут известны обстоятельства, послужившие поводом для ее отмены. Ведь тем самым вы нарушаете планы другого человека, и он должен иметь возможность их пересмотреть, чтобы рационально использовать освободившееся время. Объясните человеку причины отмены встречи, извинитесь и договоритесь о другом времени. Понятно, что болезнь о своем приходе не предупреждает, но только она может извинить вас, если вы отменяете встречу буквально за час до ее начала.

Встреча и переговоры: в чем разница?

Основное отличие деловых встреч от переговоров состоит в том, что встречи, как правило, посвящены обсуждению какого-либо одного вопроса, уточнению мнений, предварительным согласованиям, во время встреч обычно не заключают договоров и не подписывают соглашения. Это делают на деловых переговорах.

Для деловой встречи не нужно готовить многостраничные документы, не нужна обеспеченность оргтехникой, столами больших площадей, не нужно и присутствие секретарей. Поэтому деловые встречи возможно проводить на нейтральной территории (в ресторанах, кафе и т. п.) и совместить их с завтраком, обедом или ужином, что, согласитесь, удобно и помогает сэкономить время. Переговоры же проводят в офисе одного из их участников.

Не ударьте лицом в кофейную гущу

Если для деловой встречи все-таки могут понадобиться какие-либо документы, захватите их с собой, но никогда не рассматривайте их в процессе еды. Сделайте это либо до подачи блюд, либо после. Помимо того, что вы избежите опасности испачкать их, проявите себя ответственным человеком, который понимает важность своей работы и не совмещает ее с менее важными делами или удовольствиями. Кстати, некоторые работодатели превратили это в своеобразный тест: нанимая на работу высокопоставленных служащих, приглашают их на кофе и одновременно с подачей кофе подсовывают договор о приеме на работу. Начали читать договор и попивать кофе – тест не пройден. Если вы заподозрили нечто подобное в отношении себя, отодвиньте чашку кофе (работа прежде всего!), прочтите документ, выскажите свое мнение, подпишите, если надо, и только тогда принимайтесь за кофе, когда документ будет убран со стола.

А вообще правила делового протокола позволяют доставать и изучать бумаги как до подачи блюд, так и после, когда стол будет убран.

Заказывайте такую еду, которую можно быстро и легко съесть: вряд ли вы захотите провести остаток дня в одежде со следами пищи. Не злоупотребляйте спиртным. Алкоголь и бизнес несовместимы. Деловой обед предполагает, что во время него будут решаться деловые вопросы. Деловой завтрак тем более не располагает к употреблению спиртного: вам еще целый день работать. Разве что в завершении делового ужина, когда дела уже обсуждены, можете позволить себе немного расслабиться.

У меня зазвонил телефон

Еще одно удобство проведения деловых встреч за пределами офиса – это отсутствие телефонных звонков.

Ничто так не раздражает посетителя, как бесконечно звонящий телефон, не дающий ни сосредоточиться, ни закончить начатую фразу. Проще, когда есть секретарь, который может оберегать ваш покой, переключая лишь тех абонентов, звонки которых являются срочными (не путайте с нужными, но не срочными). Договоритесь с секретарем, что всем звонившим во время встречи вы перезвоните, когда закончите. Если вам некому помочь, и вы обязаны снимать трубку звонящего телефона, сразу предупредите об этом своего гостя, и перед ответом на каждый звонок обязательно извинитесь, так как прерываете беседу вынужденно.

В отношении мобильных телефонов правила следующие. На время встречи переведите свой телефон в режим виброзвонка (если это возможно) и отвечайте только на деловые звонки, ведь сейчас практически у всех, имеющих мобильный телефон, подключена функция определения номера. Конечно, если дома маленькие дети, больные или очень пожилые родственники, звонки от домашних всегда важны и могут оказаться очень срочными. Лучше отвечать и на эти звонки, иначе волнение не даст вам спокойно провести встречу. Отвечая на звонки по мобильному, также нужно извиняться перед собеседником, говорить коротко и по делу, не ввязываясь в разговоры «за жизнь».