



Simonné Czibolya Erzsébet

## Az üzleti etika alapvető szabályai a tárgyalás folyamatában

**NSZFI**  
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI  
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:  
**Szakmai kommunikációs tevékenység**

A követelménymodul száma: 2656-06 A tartalomazonosító száma és célcsoportja: SzT-002-50

## AZ ÜZLETI ETIKA ALAPVETŐ SZABÁLYAI A TÁRGYALÁS FOLYAMATÁBAN

### ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Egy nagykereskedelmi vállalkozás üzletkötőket alkalmaz termékei értékesítésére. Az üzletkötők feladata minél több terméket eladni. Ez után kapnak jutalékot. Egy bizonyos tétel nagyság felett prémiumot is fizet nekik a vállalkozás vezetése. Kiemelt juttatásban részesülnek, ha olyan termékekből is nagyobb mennyiséget értékesítenek, amely már elavultnak minősül.

Az Ön véleménye szerint, milyen módszerek alkalmazására ösztönzik az üzletkötőket?

---

---

---

---

Lehet az ilyen típusú ösztönzés etikai kérdés?

---

---

---

### SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Egy szervezet és alkalmazottai magatartását a vállalati kultúra befolyásolja. A vállalati kultúra magában foglalja azokat az értékeket, és hagyományokat, amelyeket a szervezet minden tagja elfogad.

**Etikus viselkedésnek azt tekinthető, mikor bizonyos íratlan vagy írott szabályokat, normákat, szokásokat a szervezetek és egyének saját közvetlen érdekeik ellenére is betartanak.**

Nehéz arra általános szabályt felállítani, hogy mikor hogyan kell az üzleti életben etikusnak lenni, ugyanis a cél érdekeink érvényesítése.

A tárgyalási kultúrában jól megfér egymás mellett a partnerrel szembeni tolerancia, az együttérzés, az érvelések elfogadása vagy elutasítása, az ellentmondások, a csúsztatások felismerése, az őszinteség, a valótlan állítás, bizonyos információk elhallgatása, a lényeg vagy lényegtelen kiemelése. Etikai kérdéssé akkor válik, ha tisztességtelenül használják.

A **nyíltság**, mint a tárgyalói pozíció erősítésének eszköze, az őszinteség része, azoknak az információknak megválasztásában nyilvánul meg, amelyek a partner tudomására hozhatók. A nyíltság partner számára azt jelenti, hogy több információhoz jut, mint amennyit remélt.

A **hazugság** elítélendő. Vannak esetek, amikor nehéz felismerni. Ilyen például, ha a tényeket olyan értelmezésben vagy úgy közlik, illetve hallgatják el, hogy értelmezése megváltozik. A valótlan állítást könnyű felismerni, a szándékos megtévesztést azonban nehezebb. A tárgyalás során ilyen elferdítés lehet például az áralkunál, ha a partner a valóságosnál nagyobbra tünteti fel a költségét, vagy éppen a veszteségét. Az is ebbe a kategóriába tartozik, ha valami fontos tény elhallgat a partner.

Az **őszinteség** ronthatja a cég alkupozícióját, mégis megköveteli az üzleti tisztesség abban az esetben, ha a részinformáció félrevezető, vagy a hiányos információ károsítja a másik felet. Akkor is célszerű őszintének lenni, ha egy létfontosságú információhoz a másik fél nem tud hozzájutni.

Az üzleti tárgyaláson nagyon fontos a tömörség, világosság, egyértelműség, főleg a szerződések megfogalmazásánál, a megegyezés rögzítésénél. Az **egyértelműség** érdeke minden tisztességes szándékú üzleti partnernek. Nagyon fontos, az ajánlat egyértelmű megfogalmazása, mert ez olyan kötelezettségvállalás, amelyet teljesíteni kell. Etikai kérdés a szerződés megszövegezése is, mert, ha nem egyértelmű, bárki úgy teljesítheti a kötelezettségét, ahogyan gondolja.

Az üzleti életben a **megtévesztés** az olyan fontos információk szándékos visszatartását, vagy a befogadó részéről annak félreértelmezését jelenti, amelyek birtokában másként döntenék. Megint csak nem éles a határvonal az információk oly módon történő bemutatásának etikussága között, melynek segítségével versenyelőny érhető el, illetve kifejezetten olyan információkat közlése között, amellyel a cél a partner megtévesztése. A megtévesztés egyik területe a pontatlan vagy valótlan tények ismertetése. Kétség felmerülése esetén ellenőrizni kell az adatokat. Jó, ha már az előzetes információgyűjtés eredményeként mi is rendelkezünk megbízható adatokkal. Ha nem állnak rendelkezésre, időt kell kérni az ellenőrzésre.

Jól bevált trükk az is, amikor a megállapodás rögzítése előtt közli, a partner, hogy az adott engedményeket a felettesével is egyeztetnie kell. Ennek megtörténte után további engedményeket próbál kicsikarni, változtatásokat akar elérni a már egyeztetett kérdésekben is. Ilyenkor célszerű felvetni a tárgyalás elnapolását, kérve, hogy a megfelelő hatáskörrel rendelkező személy képviselje a céget. Lehet, hogy hirtelen lesz elegendő jogköre a folytatáshoz.

A **blöffölés** szintén lehet etikai kérdés. A tárgyalás során a blöffölés hasonlít a megtévesztéshez, ilyenkor a felek ködösíteni próbálnak, úgy állítják be magukat, mintha sokkal erősebb lenne a pozíciójuk, mint valójában. Arra kíváncsiak, hogy a partner szembe mer-e szállni velük. A blöfföt, ha igazán jól csinálják, nehéz észrevenni, de nem lehetetlen, mivel nagyon jól kell csinálni ahhoz, hogy ne lehessen átlátni a szitán, s erre kevés ember képes. A tapasztalt tárgyalók tudják, mikor kell használni, s mikor nem célszerű.

A blöffölés milyen formái fordulhatnak elő a tárgyalás során?

1. A **túlzás** meglehetősen szokásos blöff. Jellemzője, hogy az alkalmazó fél eltúlozza a költségeit, az árait, a gyártási vagy éppen szállítási időt. Abban reménykedik, hogy ezzel a módszerrel sikerül minden számára előnyös feltételt beleerőszakolni a megállapodásba. Ezt a módszert könnyű alkalmazni, viszont nehéz hihetővé tenni. Ha a másik fél észreveszi ezeket a túlzásokat, nehéz presztízsveszteség nélkül kijönni a szituációból, ezért, ha valóban fontos az egyezés, nem célszerű alkalmazni.
2. A másik ilyen módszer a „**tudományos vakítás**”, amikor is a valódi tényeket elrejtik egy sor lényegtelen számadat mögé. Ennek a technikának az a lényege, hogy felsorolnak egy sor adatot, amelyben a lényegről a sok szám, tény eltereli a figyelmet. (Például árak, haszonkulcsok, gyártási adatok, egy harmadik fél adatai, globális adatok, szállítási idők stb.) Végtelen variációban lehet olyan, látszólag tudományos listát összeállítani, amely lehetőséget ad a valóság olyan oldalról történő bemutatására, mely a kívánt következtetés levonására készíti a másik felet, úgy, hogy a lényeges dolgokat kevésbé lényegesnek láttatja.
3. A **siettetés** szintén nagyon jó taktika. Azon alapul, hogyha gyorsan elterelődik a figyelem a blöffölésbe bevont témáról, kevésbé lehet észrevenni. Ilyenkor valamilyen állindokkal próbálják a gyors döntést kiprovokálni.
4. A **hangsúlyok torzítása** is kiváló módszer a tények elferdítésére. Például bizonyos dolgokat fontosabbnak állítanak be, mint másokat. Jól alkalmazhatók erre a különböző statisztikai adatokból számított mutatók, és a szemléltetésükre használt diagramok, mert a tengelyek, a léptékek módosításával, a viszonyítási alap számokra kedvező megválasztásával a számok nagyobbak, vagy kisebbnek tűntethetők fel, mint valójában, az elérendő céloknak megfelelően.
5. A **félretájékoztató** is közel van a megtévesztéshez. Szinte minden tárgyaló alkalmazza, annak érdekében, hogy előnyre tegyen szert. A félretájékoztató során úgy manipulálják a partnert, hogy apró „csúsztatásokkal” félretájékoztatják. Az ismertett számadatok és tények, becslések pontos adatként való feltüntetésének célja az, hogy nyomást gyakoroljanak tárgyalópartnerükre.

Ki kell dolgozni azokat a módszereket, amelyekkel a partner esetleges blöffjei leleplezhetők.

Ha valami gyanús számunkra, igyekezzük megőrizni nyugalmunkat, és kérdezzünk rá. A tárgyalás során jogunk van rákérdezni minden olyan dologra, amit nem értünk, s mindaddig kérdezhetünk, amíg meg nem értjük. A valódi tények feltárására nagyon jó technika ez a folyamatos kérdezés, mert nehéz minden válasza jól felkészülni, s előbb-utóbb elárulja magát a másik fél.

Ilyen módszer a válaszok értelmezése is, amint egy kérdésre megkapjuk a választ, győződjünk meg róla, hogy helyesen gondoljuk-e mit jelent. Ha alaposan felkészültünk egy tárgyalásra, ezeket az információtorzításokat hamar felismerjük.

A testbeszéd is árulkodó lehet. A nyugtalanság, türelmetlenség jeleire figyeljünk: ilyenkor többet mocorog a széken, nem termet szemkontaktust, a hangszíne megváltozik. Az egyik módszer, hogy az adatokat kérdőjelezzük meg.

Tisztázás céljából ismételjük meg az elhangzottakat. Menet közben jegyzeteljünk, mert ezzel írásos bizonyítékot szolgáltatathatunk arról, ami elhangzott, ezzel megelőzhetjük további téves információk közlését. A tárgyalás során hangsúlyozzuk, hogy mielőtt aláírnánk a szerződést, minden tényt és adatot ellenőrizni fogunk. Ha határozottan tudjuk, hogy téves adatot hallottunk, helyesbítsük azt.

A **hatalom** a tárgyalás során akkor kerül előtérbe, ha a meggyőzés nem sikeres. A hatalom mindig, megítélés dolga, általában attól függ, mit feltételeznek az emberek a másiktól. Azok, akik hatalmat szeretnének gyakorolni, azt a látszatot keltik, hogy nekik, hatalmuk van. A hatalom abban nyilvánul meg a tárgyalás során, hogy a nagyobb vállalatok kikényszerítik, hogy a kisebbek a számukra kevésbé előnyös megoldásokba is belemenjenek. A tárgyalások során a mások számára értékes tudás, információ is hatalmat jelent, a tudást birtokló fél nyomást gyakorolhat a másokra. A hatalom a tárgyalás során gyakorolható úgy is, hogy a tárgyalás helyszínén a vendéglátó kényelmetlen körülmények közé kényszeríti a másik felet, vagy átveszi a megbeszélés irányítását, diktálja a napirendet a megbeszélés helyett stb. Mi alapján ítéld meg, hogy a másiknak hatalma van, vagy azt a látszatot akarja keltetni? Egyik ilyen a megjelenése: a drága, márkás ruhák és kiegészítők, a prémiumkategóriás autó stb. A másik az, amikor saját magát, pozícióját, vállalatát nagyon fontosnak állítja be. Az a tárgyaló is, aki úgy érzi, partnere kevésbé tapasztalt, igyekszik kihasználni a helyzetet.

A **bizalom** nagyon fontos szerepet játszik a tárgyalások során. A bizalom segítségével hiteles munkakapcsolat alakul ki a felek között, s az a meggyőződés, hogy a másik is őszintén és tisztességesen cselekszik.

A kölcsönös bizalom eléréséhez, mielőtt megkezdődik a tárgyalás érdemes utánajárni milyennek tartják a partnert üzletfelei. A megbízható tárgyalópartner hírneve jó, viselkedése a másokkal folytatott tárgyalások alkalmával tisztességes. Ígéreteit betartja, a megkötött szerződés feltételeit tiszteletben tartja. Azt mondja, amit gondol, s annak megfelelően cselekszik. Szavai őszinték, kerüli a kétértelműséget. Megbízhatunk abban a partnerben, aki a tárgyalás során tisztelettudóan beszél, érthetően fejt ki álláspontját, figyelmesen meghallgatja az álláspontunkat, testbeszéde, arckifejezése hitelessé teszi az elhangzottakat.

A késedelmes teljesítés problémát okozhat a partnernek, azonban okok őszinte közlésével, és az elfogadható, továbbra is megmarad a partneri kapcsolat, újabb szerződéseket jönnek létre.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

### Esettanulmány

A megrendelő egy ipari komplexum felépítésére adott megbízást. Egy gazdasági társaság elvállalta vállalkozási szerződés alapján a munkát. A vállalkozó a létesítményt szerződés szerint átadta. A megrendelő a vállalkozási díjat az utolsó részlet kivételével megfizette. A létesítmény próbaüzemelés során kifogástalanul működött. Két hónap múlva a létesítmény egyik alrendszere hirtelen leállt, és ez jelentős bevételkiesést okozott a megrendelőnek. A vállalkozó a hibát kijavította. A megrendelő követelte a vállalkozótól, hogy a bevételkieséséért fizessen kártérítést. A vállalkozó a rendszer ellenőrzése során megállapította, hogy nem az összeszerelés, hanem a megrendelő munkatársainak a magatartása okozta a problémát. A javítást elvégezte, a kártérítés megfizetését visszautasította. A megrendelő a kártérítés összegét a még fennálló tartozásába beleszámította, és csak az így csökkentett vállalkozói díjat fizette meg a vállalkozónak.

*Az esettanulmány a Mediáció esettanulmány Hibás teljesítés [http://www.bkik-mediacio.hu/mediacio\\_esettanulmany\\_4.html](http://www.bkik-mediacio.hu/mediacio_esettanulmany_4.html) alapján készült.*

**Az oktató irányításával alkossanak tanulókból két csoportot. Az egyik csoport a megrendelő, a másik fél a vállalkozó céget képviselje. Gyűjtsenek érveket, majd próbálják meggyőzni egymást igazukról.**

### 2. feladat Milyen etikai vétséget követnek el az alábbi tárgyalási szituációkban?

1. A gyártó egy mixer tulajdonságáról nem valós tájékoztatást adott az áruházláncnak
2. A szállító a hiányzó kedvezményes árú termékeket megrendelte, de azok a gyártó hibájából nem érkeztek meg, így nem tudta szállítási kötelezettségét teljesíteni
3. A gyártó és a kiskereskedő közös akció lebonyolításában állapodott meg. Az akció megkezdése előtt kiderült, hogy a gyártó a termékeket az akció ideje alatt csak a megállapodásban szereplőnél jóval kisebb mennyiségben képes szállítani, mert egy időben egy másik partner rendeléseit is teljesítenie kell.
4. Az áruátvétel után derült ki, hogy a vállalat által forgalmazott kerékpárokra csak akkor érvényes a jótállás, ha külön díj fejében az általa kijelölt szakszervizben helyezik üzembe a kerékpárt.

**A MUNKAFÜZET CÍME: A TÁRGYALÁS AZ ÜZLETI ETIKA ALAPVETŐ SZABÁLYAI A TÁRGYALÁS FOLYAMATÁBAN**

5. A gyártó katalógusaiban a gyermekkerékpárokra vonatkozóan szerepelt a tájékoztatás, melynek értelmében azokat szakszervizben kell összeszereltetni a forgalomba hozatal előtt, de a vevő vállalatot nem tájékoztatta erről.
6. A tárgyaláson akciós árú termékként próbálta a tárgyaló az árukat értékesíteni, de kiderült, hogy az ajánlati ár még magasabb is volt, mint az adott piacon szokásos árnál.
7. Az áruházlánc a tárgyalás során abban állapodott meg a beszállítójával, hogy időbeli és mennyiségi korlátozás nélkül joga van visszárúzni az árukat.
8. Az üzletkötő az általa forgalmazott infravörös derékaljat gyógyhatásúként mutatta be, azonban állításait nem tudta hitelt érdemlően igazolni.

*A tanulók önállóan próbáljanak meg választ adni a kérdésre. Erre adjunk 10 perc időt, majd közösen beszéljük meg a helyes megoldásokat.*

**3. feladat: A szakmai információ tartalom elolvasása után csoportosítsa a tárgyalási szituációkban előforduló etikai tartalmakat!**

Pozitív tartalmak:	Negatív tartalmak:

**ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK****1. feladat**

Mi tekinthető etikus viselkedésnek?

---

---

---

---

**2. feladat**

Nagy Péter a Pack Csomagológépgyártó Vállalattal fiatal üzletkötője sikeres tárgyaló hírében állt. Számptalan előnyös megrendelést szerzett cége számára. Jó kapcsolatokat épített ki a különböző termelőüzemekkel. A horvát piacon működő Níko Édesipar Kft. ajánlatot kért csomagológépei lecserélésére. A megadott paramétereknek a Pack által gyártott készülékek tökéletesen megfeleltek, ezeket nagyon előnyös feltételekkel tudnák szállítani. Egyetlen konkurensük volt a piacon, a Co-Pack Kft., aki szintén a csomagológépekre szakosodott. Ez a cég üzletkötőnk előző munkahelye volt, többé-kevésbé jól ismerte lehetőségeiket. Időközben olyan információkhoz jutott, hogy nem igazán megy jól a cégnek, nagy raktárkészletei halmozódtak fel, a hazai piacon is eladási nehézségekkel küzd. A cégnek tehát nagy szüksége lett volna a megrendelés elnyerésére.

Nagy Péter mindenesetre elküldte komplex ajánlatukat a horvát cégnek, s várakozással nézett a jövőbe.

Egy hét múlva értesítette őket a horvát cég, hogy képviselője Budapestre jön, hogy megtekintse a gépeket, és tárgyalásokat folytasson a cégek képviselőivel.

Putnik Níko elmondta, hogy egyelőre a két vállalat ajánlata között nem tudtak dönteni, ezért jött el a helyszínen tájékozódni. Elmondta azt is, hogy úgy informálták, hogy a Co-Pack általában késedelmesen szállít, s a minőséggel is problémák merültek fel. Az alkatrész utánpótlást sem zökkenőmentesen teljesíti.

Kérte Nagy véleményét. Ő jól tudta, hogy míg ő ott dolgozott, nem érkezett reklamáció a gépekkel kapcsolatban, s arra is mindig kínosan ügyeltek, hogy a szállítás pontosan történjen, s a folyamatos alkatrészellátásra is nagyon ügyeltek.



---

**A MUNKAFÜZET CÍME: A TÁRGYALÁS AZ ÜZLETI ETIKA ALAPVETŐ SZABÁLYAI A TÁRGYALÁS FOLYAMATÁBAN**

Nagy dilemma volt ez számára. Ha azt mondja, ez igaz, akkor nagy az esély arra, hogy ők kapják meg a megrendelést, nagyobb lesz a piaci részesedésük.

**Írja le, Ön hogy döntött volna Nagy Péter helyében! Döntését indokolja!**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. feladat:**

Határozza meg a tárgyalás során szerepet játszó etikai kategóriák lényegét!

MUNKAMINTA

Nyíltság: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Hazugság \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Őszinteség \_\_\_\_\_

: \_\_\_\_\_

Egyértelműség: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Megtévesztés: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Blöffölés: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Túlzás \_\_\_\_\_:

\_\_\_\_\_

„Tudományos vakítás”:

\_\_\_\_\_

Siettetés: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A hangsúlyok torzítása: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Félretájékoztatás: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Hatalom: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Bizalom: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. feladat:**

Fejtse ki a véleményét arról, hogy tárgyalási szituációban a tárgyalófelek megjelenése lehet-e etikai tartalmú!



MUNKAANYAG

## MEGOLDÁSOK

### ESETFELVETÉS MEGOLDÁSA

#### 1. feladat

Ön, mint a cég üzletkötője, milyen módszereket alkalmazna a vevők meggyőzésére?

rábeszélés, becsapás, valótlan állítása, keresett termék értékesítésének feltételhez kötése, hatalom gyakorlása, információ elhallgatása

Lehet az ilyen ösztönzés etikai kérdés?

Igen, ha a partner szándékos megtévesztése a cél

### TANULÁSIRÁNYÍTÓ MEGOLDÁSAI

#### 2. feladat

Kétféle válasz lehetséges, mindkettőt indokolni kell.

Az egyik esetben őszintén feltárják a tényeket,

Nem biztos, hogy hátrányba kerülnének,

Bizalom, üzleti tisztesség megőrzése

Elhallgatja az információt,

Megkapják az üzletet,

Ha kiderül a csalárdság, a bizalom elvesz

#### 2. feladat

1. A gyártó egy mixer tulajdonságáról nem valós tájékoztatást adott az áruházláncnak (*megtévesztés*)

## A MUNKAFÜZET CÍME: A TÁRGYALÁS AZ ÜZLETI ETIKA ALAPVETŐ SZABÁLYAI A TÁRGYALÁS FOLYAMATÁBAN

2. A szállító a hiányzó kedvezményes árú termékeket megrendelte, de azok a gyártó hibájából nem érkeztek meg, így nem tudta szállítási kötelezettségét teljesíteni. *( az ok őszinte közlése)*
3. A gyártó és a kiskereskedő közös akció lebonyolításában állapotott meg. Az akció megkezdése előtt kiderült, hogy a gyártó a termékeket az akció ideje alatt csak a megállapodásban szereplőnél jóval kisebb mennyiségben képes szállítani, mert egy időben egy másik partner rendeléseit is teljesítenie kell. *(valótlan állítás vagy alulinformáltságból adódó megtévesztés)*
4. Az áruátvétel után derült ki, hogy a vállalat által forgalmazott kerékpárokra csak akkor érvényes a jótállás, ha külön díj fejében az általa kijelölt szakszervizben helyezik üzembe a kerékpárt. *(tények elhallgatása)*
5. A gyártó katalógusaiban a gyermekkerékpárokra vonatkozóan szerepelt a tájékoztatás, melynek értelmében azokat szakszervizben kell összeszereltetni a forgalomba hozatal előtt, de a vevő vállalatot nem tájékoztatta erről. *(részinformáció közlése)*
6. A tárgyaláson akciós árú termékként próbálta a tárgyaló az árukat értékesíteni, de kiderült, hogy az ajánlati ár még magasabb is volt, mint az adott piacon szokásos árnál. *(megtévesztés)*
7. Az áruházlánc a tárgyalás során abban állapotott meg a beszállítójával, hogy időbeli és mennyiségi korlátozás nélkül joga van visszáruzni az árukat. *(hatalom)*
8. Az üzletkötő az általa forgalmazott infravörös derékaljat gyógyhatásúként mutatta be, azonban állításait nem tudta hitelt érdemlően igazolni. *(megtévesztés)*

### 3. feladat

Pozitív etikus tartalmak:	Negatív etikai tartalmak:
bizalom – megbízhatóság nyíltság őszinteség egyértelműség	hazugság: szándékos megtévesztés, valótlan állítás, fontos tény elhallgatása  megtévesztés: pontatlan, valótlan adatok,  blöffölés: túlzás, tudományos vakítás, siettetés  torzítás,  félretájékoztatás,  hatalom.

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATLAP MEGOLDÁSA

### 1. feladat:

Mi tekinthető etikus viselkedésnek?

Etikus viselkedésnek azt tekinthető, mikor bizonyos íratlan vagy írott szabályokat, normákat, szokásokat a szervezetek és egyének saját közvetlen érdekeik ellenére is betartanak.

### 2. feladat:

Határozza meg a tárgyalás során szerepet játszó etikai kategóriák lényegét!

A nyíltság: az őszinteség része, azoknak az információknak megválasztásában nyilvánul meg, amelyek a partner tudomására hozhatók

Hazugság: valótlan állítás

Őszinteség: fontos tény közlése

Egyértelműség: nem félreérthető tényközlés

Megtévesztés: fontos információk szándékos visszatartása.

Blöffölés: ilyenkor a felek ködösíteni próbálnak, úgy állítják be magukat, mintha sokkal erősebb lenne a pozíciójuk, mint valójában.

Túlzás: az alkalmazó fél eltúlozza a költségeit, az árait, a gyártási vagy éppen szállítási időt. „Tudományos vakítás” a valódi tényeket elrejtik egy sor lényegtelen számadat mögé.

Siettetés: a figyelem elterelése a valótlan tényről, kevésbé lehet észrevenni.

A hangsúlyok torzítása. a tények elferdítése

Féltrejékoztatás: apró „csúsztatásokkal” történő manipulálás, a közölt tények nem valódiak

Hatalom: megítélés dolga, látszateltetés, erőfitogtatás.

Bizalom: hiteles munkakapcsolat kialakítása a felek között

### 3. feladat

Fejtse ki a véleményét arról, hogy tárgyalási szituációban a tárgyalófelek megjelenése lehet-e etikai tartalmú!

Igen, céget képviselik,

az első benyomás,

bizalomkeltés,

a másik felet, az alkalmat tisztelik meg vele,

a tárgyalás kimenetelét kockáztatják.

MUNKANYELVI

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Dr. Hajdú Péter: Gazdasági etikai alapismeretek középiskolások számára Képzőművészeti kiadó, 2004.

Üzleti etika, Saldo Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Kft Budapest, 2006

Ken Lawson: Az eredményes tárgyalás Alexandra Kiadó, 2008

MUNKANYELV



A(z) 2656–06 modul 002–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 01 0010 55 01	Európai uniós üzleti szakügyintéző
55 345 01 0010 55 02	Kereskedelmi szakmenedzser
55 345 01 0010 55 03	Kis- és középvállalkozási menedzser
55 345 01 0010 55 04	Külgazdasági üzletkötő
55 345 01 0010 55 05	Nemzetközi szállítmányozási és logisztikai szakügyintéző
55 345 01 0010 55 06	Reklámszervező szakmenedzser
55 345 01 0010 55 07	Üzleti szakmenedzser
55 812 01 0010 55 01	Idegenforgalmi szakmenedzser
55 812 01 0010 55 02	Vendéglátó szakmenedzser

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

14 óra

MUNKKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.  
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató