



Simonné Czibolya Erzsébet

Megjelenéskultúra



A követelménymodul megnevezése:

Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A követelménymodul száma: 1448-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-50



ETIKETT-PROTOKOLL

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Vállalata a következő negyedévben ünnepli megalapításának 25 éves évfordulóját. Nagyszabású ünnepsorozatot terveznek, melynek fénypontja az ünnepi műsor, majd az azt követő díszvacsora és bál lesz, melyre a vállalat valamennyi dolgozóját, fontosabb üzleti partnereinek vezetőit is meghívják. Az elképzelések szerint az önkormányzat és a hatósági szervek, valamint a médiumok képviselői is részt vesznek ezen az eseményen.

A vállalat vezetői nagyon szeretnék, ha az esemény emlékezetes lenne, a rendezvényt szervezők és a vállalat dolgozóinak viselkedése minden tekintetben a cég pozitív hírnevét erősítené. Ennek érdekében az alkalmazottak számára egy olyan előadás megtartását tervezik, melyen a hivatalos viselkedési szabályokat, normákat ismertetnék.

Felettese Önt bízta meg, hogy gyűjtse össze azokat a területeket, amelyekkel kapcsolatos illemszabályokra munkatársai figyelmét fel kellene hívnia.

Gondolja végig, és írja le a kijelölt helyre, milyen témákban gyűjtené össze a viselkedési szabályokat a felettesének készítendő feljegyzésben!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

ALAPFOGALMAK, ALAPELVEK A VISELKEDÉSKULTÚRÁBAN

A mindennapi életben gyakran előfordul, hogy az emberek összetévesztik az etika és etikett szavak jelentését, nincsenek tisztában a protokoll szabályai és az illemszabályok használata között.

Sokan úgy gondolják, hogy a protokoll csak a diplomáciai gyakorlatban érvényesül, egyéb területeken nincs szükség ezeknek a szabályoknak az ismeretére. Valóban, a protokoll alapvetően a diplomáciai érintkezés formáira vonatkozik. A fogalom vonatkozik azonban nemcsak a diplomáciai szertartásokra, az üzleti életnek és a társadalmi életnek is van protokollja.

Az etikett és protokoll alapelve, azt biztosítja, hogy az egyenjogúság, az egyenlő bánásmód, az egymás iránti kölcsönös tisztelet minden területen érvényesüljön.

1. Az illem

A társadalmi érintkezésre, a jó modorra és udvariasságra vonatkozó szabályok összessége.

Az illem vagy más néven viselkedéskultúra célja az emberek közötti kapcsolatok, a társadalmi élet szabályozása. Szabályai sűrűn változnak, minden kornak, generációnak, vallásnak, népcsoportnak, sőt a családnak is megvannak az illemszabályai.

Az illem, a jó modor, a kulturált viselkedés eszköz és bizonyos helyzetekben védelem. Az udvariasság viszont udvariasságot szül, lecsillapíthatja a másik fél indulatos, agresszív viselkedését.

2. Etikett

A francia estiquette szóból származik, az udvari szertartás- és illemszabályok, a túlszabályozott, megmerevedett viselkedési formák összessége jelenti. Fénykorát XIV. Lajos versailles-i udvarában élte. A magánéletben ritkán használják, de a diplomáciának elengedhetetlen kelléke. A Magyar Értelmező Kéziszótár meghatározása szerint: „Az (előkelő) társasági érintkezés formáinak megszabott rendszere.”

3. Protokoll

A protokoll az etikett legszigorúbb formája. A hivatalos közéleti és diplomáciai rendezvényeken és szertartásokon követett eljárás, a magatartási szabályok, valamint a rangsorolás és a levelezés szabályainak összessége.

Az illemből és az etikettből származtatható. Görög eredetű szó, a Bizánci Birodalomig vezethető vissza. Két szó összetételéből származik: a protosz és az enyv jelentésű kolla szavakból. Eredetileg a könyv elejére ragasztott előzéklap volt. Mivel eredeti értelemben tulajdonképpen a rendet jelentette az irattárban, ebben az értelmezésben mehetett át a hivatalos kapcsolatok – elsősorban a diplomácia, a politika és az üzleti élet – területére, a betartandó, követendő rendet jelölve. Ma már mind gyakrabban alkalmazzák társasági, sőt magánjellegű rendezvények (pl. esküvő) formalitásainak kifejezéseként is.

A protokollnak ma már tágabb értelme van: viselkedéskultúra + szertartásrend + rendezvényszervezés.

4. A diplomácia

A diplomácia az államok közti nemzetközi kapcsolatok viselkedéskultúrája.

A diplomácia elengedhetetlen eszköze, segítségével úgy tudjuk gondolatainkat megfogalmazni, hogy közben senkit sem bántunk meg.

5. Az etika

Az etika vagy erkölcs az emberi cselekedeteket irányító erkölcsi értékek és társadalmi normák rendszerezése, tudományos vizsgálata.

A legtöbb ember erkölcs alatt a szabályoknak azt az elegyét érti, amelyek az ő kultúrkörében széles körben ismertek, mint követendő normák. Alkalmazásukhoz leginkább konkrét példákra keresztül jutunk el – "tudniillik", hogy bizonyos dolgokat "szabad, "nem szabad", vagy enyhébb formában "illik – nem illik". Ezek a társadalmi szabályok írott vagy íratlan formában, de leginkább szájhagyomány, nevelés útján maradnak fenn, válnak ismertté.

A hivatalos érintkezés szabályaira, rendjére, formáságaira az etikett és a protokoll megnevezést használják.

6. Az etikett és a protokoll szabályainak szerepe:

Eszközül szolgálnak az idegenekkel való kapcsolatteremtésre a kapcsolatok fenntartására, érdekellentétek esetén a tartalmi kérdések megoldására, a felek álláspontjának kifejtésére, lehetőséget adnak minden kényes kérdés felvetésére, illetve a másik fél problémáinak meghallgatására,

Védenek és megvédenek: a nemzetközi szokásokhoz való igazodás alapján megvédik az egyént attól, hogy személyes érzelmei vagy indítékai alapján a hivatalos kapcsolatokban olyan megengedhetetlen hibát kövessen el, amely károsan befolyásolhatja, vagy meghiúsíthatja a kapcsolattartást, hogy az egyén ellen sértést kövessenek el, vagy olyan kapcsolatokba kényszerítsenek, amelyek saját, vagy az általunk képviselt szervezet biztonságát veszélyeztetik.

Érdemi segítséget jelenthetnek a tárgyaláson: egy udvarias gesztus továbbviheti a megrekedt tárgyalást, fordulatot eredményezhet, átsegíthet egy kapcsolatot a válsághelyezeten,

Taktikai eszközként is felhasználhatók az időhúzásra, a megfélemlítésre, a meglepetésre, figyelemelvonásra, a tényleges tárgyalási szándék elrejtésére stb. Segítségükkel olyan körülményeket teremthetnek, amelyek célszerűen felhasználhatók a másik fél befolyásolására. (PL: fényűző iroda berendezés)

VISELKEDÉSKULTÚRA AZ ÜZLETI ÉLETBEN

1. Köszönés

A köszönés a kapcsolat megteremtésének, kezdetének, illetve lezárásának és befejezésének legáltalánosabb módja.

Egy kapcsolatfelvétel sikere múlhat a megfelelő köszönési formula alkalmazásán. Nemcsak a formula, köszönés módja is sokat számít a kapcsolat számunkra megfelelő alakulásában.

Különbséget kell azonban tennünk a magánéletben és az üzleti életben, hivatalokban alkalmazott köszönési formák között. Míg az előbbi kötetlenebb, a köszönési formák rövidített változatait, a tegező köszönéseket is alkalmazza, addig a hivatalos életben alkalmazott köszönésekre szigorúbb szabályok vonatkoznak.

Az általánosan elfogadott köszönés mind a mindennapi életben, mind a hivatalos és üzleti kapcsolatokban a napszoknak megfelelő köszönés („Jó napot!”, „Jó reggelt!”, „Jó estét!”, „Jó éjszakát!”), a „kívánok” szó hozzátételével, valamint a „Viszontlátásra!” elköszönéskor. A napszoknak megfelelő köszönést még udvariasabbá tehetjük a megfelelő megszólítási kitétel alkalmazásával. Ilyen az asszonyom, uram, vagy az egyéb megszólítási formák alkalmazása. Jó napot kívánok, Asszonyom! Jó napot kívánok Igazgató úr!

A köszönésnek nemcsak verbális, hanem nem verbális elemei is vannak. Ez lehet például egy fejbólintás, egy mosoly arra nézve, akit köszöntünk. Ilyen a kalapemelés, a biccentés, a kézfogás, a kézcsók, az ölelés, a könnyű meghajlás is. Ezek szerepe a nyelvi jelek kiegészítése.

Köszönéskor a verbális és nem verbális jelek együttes alkalmazása az igazán udvarias megoldás.

A hivatalos köszönési formák nem rövidíthetők. Nemtől, kortól, beosztástól függetlenül egyaránt alkalmazhatók.

Köszönéspótló kifejezések, jókívánságok is használhatók, ezek a következők:

- Jó munkát!
- Hogy vagy?
- Ezer éve nem láttalak!

- Kellemes ünnepeket!
- Minden jót!
- Legyen szép napod!

Köszönünk illik, ha ismerősökkel találkozunk, ha belépünk egy helyiségbe (Pl. orvosi váróterem, vonatfülke, irodaház), még akkor is, ha csak idegenek ülnek ott, ismeretlennel való kapcsolatfelvételkor, távozáskor, a kapcsolat megszakításakor.

A köszönés kezdeményezője eltérő korúak között mindig a fiatalabb, eltérő neműek találkozása esetén a férfi. Mindig a helyiségbe belépő köszön az ott tartózkodóknak, az alacsonyabb beosztású a magasabb beosztásúnak. Természetesen, az udvariasság nem zárja ki, hogy a magasabb beosztású férfi, előre köszönjön az alacsonyabb beosztású nőnek.

Az üdvözlést elmulasztani vagy nem fogadni illetlenség, sok esetben durva sértésnek minősül. A köszönési formulát jól hallhatóan és érthetően kell mondani, s mindig rá kell nézni arra, akinek köszönünk. A köszönés kiegészíthető kézfogással, kalapemeléssel, kézcsókkal stb. Abban az esetben, ha ismerősünk társaságában általunk nem ismert személy van, annak is kell köszönünk, természetesen csak miután ismerősünket köszöntöttük.

2. Bemutakozás

A bemutatkozás az üzleti életben mindennapos dolog azokban az esetekben, amikor a potenciális partnerrel hosszabb időre szóló kapcsolatot szeretnénk létesíteni. Erre nincs szükség például a kereskedelmi egységben a vevő és az eladó között, viszont az eladó és vevő vállalat képviselőjének be kell mutatkozni.

A bemutatkozás két ember között, külső segítség nélkül történik.

A bemutatkozás során a teljes nevet kell mondani érthetően, jól hallhatóan, a vezetéknév nyomtatékosítva. Az asszonyneven bemutatkozók elmondhatják, hogyan szólíthatják őket, azaz mi a keresztnévük. Fontos a beosztás, valamint a cég nevének megemlítése is, annak érdekében, hogy a partner számára megkönnyítsük a beazonosítást. Amennyiben a bemutatkozó személy nevét nem értettük jól, udvariasan kérjük meg arra, hogy ismétlje meg.

A bemutatkozás formalitásának velejárója a kézfogás.

A kéznyújtást az idősebb, a magasabb rangú, illetve a hölgy kezdeményezi. Fontos, hogy kézfogásunk határozott legyen, kerüljük az erőnk fitogtatását. Tenyerünk ne legyen izzadt, mert ez visszatetszést kelt a másik félben, ugyanakkor elárulja izgatottságunkat, aminek érzékelése a másik fél részéről nem biztos, hogy pozitíven hat az első benyomás megszerzésére, a tárgyalások számunkra kedvező kimenetelére.

Férfi a nőnek, fiatalabb az idősebbnek, alacsonyabb beosztású a magasabbnak mutatkozik be.

Helyiségbe belépve mindig az érkező mutatkozik be az ott lévőknek.

Célszerű bemutatkozni olyan társaságban, ahol előre láthatóan hosszabb ideig maradunk, olyan helyzetekben, amikor terveink szerint a továbbiakban is kapcsolatban maradunk a másik féllel vagy felekkel, telefonon, még akkor is, ha régi jó ismerősök vagyunk.

Társas összejöveteleken, fogadáson előfordulhat, hogy ismerősök hiányában egyedül ácsorgunk, ami nagyon kínos. Nem illetlen dolog ilyenkor odalépni más magányosan állókhoz és bemutatkozni. Ilyenkor köszönünk, bemutatkozunk, megemlítjük a céget, amelyiknél dolgozunk, esetleg beosztásunkat, vagy a foglalkozásunkat. A következő szavakkal léphetünk hozzá: „Engedje meg, hogy bemutatkozzam...” Ebben az esetben nem illetlen, ha nemcsak azonos neműek szólítják meg egymást, sőt a nő is kezdeményezheti a bemutatkozást, hiszen az ilyen összejövetel célja az ismerkedés, az üzleti kapcsolatok kiépítése vagy ápolása.

3. Bemutatás

Az üzleti életben, hivatalos kapcsolatokban gyakori a bemutatás, mely közös ismerős segítségével történik.

Bemutatáskor a férfit a nőnek, a fiatalabbat az idősebbnek, az alacsonyabb beosztásút a magasabbnak mutatjuk be. Az nyújt először kezet, akinek bemutatattak valakit.

Formalitása a bemutatandók számára szükséges információk megadása céljából a megszólítás és a bemutatás ötvözete. Először annak a nevét mondjuk, akinek bemutatjuk, majd a bemutatási formula „engedje meg” következik, végül annak a nevét közöljük, akit bemutatunk. A nevekhez a megszólítás udvariassági formuláját is hozzá kell tenni. Általában ezekkel a szavakkal történik: „Nagy úr, engedje meg, hogy bemutassam Kis urat, aki szintén golfpartnert keres.” Ilyenkor a bemutatottaknak nem kell bemutatkozniuk, de névjegyet cserélhetnek.

A bemutatás röviden és célszerűen történjen, ahhoz, hogy a beszélgetés megkezdődhessen közöttük, érdemes néhány információt adni a bemutatottakról egymásnak. A társalgásban részt vehet a bemutató is, nem illetlen azonban az sem, ha egy formális kifogással magára hagyja őket.

A bemutatás elfogadott formulája még a „Kérem, hadd ismertessem össze Önöket!”, „Kérem, hadd mutassam be régi ismerősömet...”, vagy az „Ismerkedjenek meg!” is. Ezeket akkor használhatjuk, ha mi sem ismerjük pontosan a bemutatandó partnereinket. Az üzleti életben a bemutatásnál nemcsak a nevét mondjuk a bemutatandó félnek, hanem a céget és a beosztását is: „Elnök úr, engedje meg, hogy bemutassam Kovács urat, a Teszvesz Kft. értékesítési igazgatóját.”

Társaságban általában a házigazda mutatja be a vendégeket egymásnak, a későbbben érkezőket a már ott lévőknek. Egy nagyobb fogadáson azonban bárki bemutathatja egymásnak az ismerőseit, illetve megkérheti ismerősét, hogy mutassa be. Ha a fogadást valakinek a tiszteletére rendezték, neki mutatják be a többi meghívottat.

4. A névjegy, névjegyhasználat

Az üzleti életben a bemutatkozás nélkülözhetetlen kelléke a névjegy átadása, cseréje.

A kapott névjegyet viszonzni illik. A névjegy használatával elkerülhető a név nem pontos megértése, elfelejtése, vagy kimondásának tévesztése.

A bemutatkozás, bemutatás során kapott névjegyet megtekintés nélkül eltenni, vagy nem viszonzni, illetlen dolog.

A névjegyben nem lehet javítás, ha megváltozott valamelyik adatunk, célszerű új névjegyeket csináltatni.

Bizonyos munkakörökben, helyzetekben a névjegy használata elengedhetetlen. Pótolhatja egyes esetekben a személyes megjelenést.

Többféle névjegyet használhatunk.

A **magánnévjegy** a teljes nevet, a végzettséget és a tudományos fokozatot, valamint a lakcímet, e-mail címet és telefonszámot tartalmazza.

A **hivatalos névjegy** a nevet, a rangot és a beosztást tünteti fel a munkahely megnevezésével. Tartalmazza még a hivatal, vagy vállalat pontos nevét, telefon- és fax számát, e-mail címét, valamint a cégemlékét.

Ma már ez a kétfajta névjegy nem válik szét, nincs különbség férfi és női névjegy között. Ma már az **ún. kombinált névjegy** a hivatalos.

A hivatalos névjegy tartalma a következő:

- Családi és utónév: mindkettő azonos betűtípussal szedve (középen),
- A név elé a családi korviszonyt (id., ifj., ny.), illetve a tudományos fokozatot, végzettséget jelentő rövidítéseket (dr.)
- A beosztás, ha nem kötődik szorosan a munkahelyhez, a név alá kerül, ha a munkahelyhez kötődik, annak neve is itt szerepel (pl. adott cég üzletkötője)
- A vállalat neve a névjegy bal alsó sarkába kerül, a címmel együtt.
- A jobb alsó sarokba kerül a telefon, illetve fax szám, e-mail cím.
- Oldalt, vagy a sarokban kerül elhelyezésre a cég logója.

A kombinált névjegy annyiban különbözik, hogy a vállalat neve és címe alá kerül a telefon, illetve fax szám, e-mail cím, a jobb alsó sarokba a magánlakcím, telefonszám, mobilszám és e-mail cím.

Névjegykártya képek <http://passzerprint.hu/nevjegykartya.html>

<http://www.olcsonevjegy.hu/nevjegykartyaszinesek.htm>

http://www.webnyomda.hu/images/nevjegyek/te_009.jpg 81-90

Ruha: http://koltozes.eletforma.hu/eletmod/milyen_ruha_illik_hozzam.html

http://www.nlcafe.hu/noklapja/20090121/stiluskalauz__5_tipusra/

http://www.nlcafe.hu/legyunk_sikeresek/20040206/nok_az_irodaban_-_oltozkodesi_tanacsok/

Idegen nyelvű névjegy a tárgyalási nyelv szabályainak megfelelően kerül kialakításra.

A reklám célú névjegy szerepe, hogy a cégre, annak tevékenységére, elérhetőségére hívja fel a figyelmet. Nagysága megegyezik a többi névjegyével. Általában színesebb, figyelemfelkeltőbb. A cégemlékmát és a szlogent is feltűntethetik rajta. Egy-egy bolt reklámnévjegy a fentiekén kívül tartalmazza az üzlet nyitva tartását is.

A fényképes névjegy az üzleti életben kevésbé alkalmazzák, inkább valamilyen rendezvényen az azonosítás elősegítésére használják, kitűzőként.

A diplomáciai névjegy csupán a név, valamint színes dombornyomással az ország címere szerepel. Fehér névjegykártya használatos.

A névjegy fehér, jó minőségű, fényes vagy matt kartonlapon készüljön. A szín és a papír megválasztása attól függ, hogy milyen típusú, mi a célja, mit, kit képvisel.

A hivatalos névjegy külseje egyszerű, szolid, ízléses, jól olvasható legyen, és tükrözze a cég arculatát. Mérete: 100x 50 mm alatt van

Névjegykártya tartóban helyezzük el. Ebből célszerű kettőt magunknál tartani, az egyik a kapott névjegyeket tartalmazza, a másik a saját névjegyünket.

Kép: névjegykártya tartó

A névjegy leadása, küldése, a jelzések

A névjegyküldést elsősorban a diplomáciában, illetve a hivatalos nemzetközi kapcsolatokban alkalmazzák. A névjegy elküldése helyettesítheti a személyes megjelenést.

A névjegyküldést az alacsonyabb rangúnak kell kezdeményeznie. Egyenrangúak esetén a fiatalabbnak. A névjegy nem illik postán küldeni, inkább gépkocsival.

Névjegyküldéskor fel kell tüntetni annak indítékát. Ez azért fontos, mert a társasági életben (akár diplomáciai, akár üzleti) az érintkezés, a kommunikáció kiemelt formája a személyes találkozás kötetlen beszélgetés, fogadás, munkaebéd, tárgyalás alkalmával. Amikor erre valamilyen oknál fogva nem kerül sor, akkor pótolhatja azt a megfelelő jelzésekkel ellátott névjegy küldése, s megkönnyítheti egy másik találkozás megbeszélését.

A névjegyküldés okát általában grafitceruzával írják, ha személyesen adják le a névjegyet, míg ha küldik, tintával.

Személyes leadásnál, ha az illetőt nem találjuk otthon, a névjegy bal oldalán egy keskenycsíkkal, vagy a sarok behajtásával jelezzük a leadás tényét.

A kapott névjegyet 24 órán belül viszonzni illik, a bemutatkozó, bemutatkozást kezdeményező névjegyek esetén ez néhány napon belül történjen meg.

A személyes megjelenést személyes megjelenéssel illik viszonzni, a névjegy leadását elég a névjegy elküldésével viszonzni.

A névjegyküldés csak a protokolláris előírások szerint felel meg a személyes látogatásnak, nem egyenlő a személyes ismeretséggel.

A névjegy leadásának két fontosabb esetben lehet különleges jelentősége.

a. Előfordulhat, hogy egy társasági vagy szakmai összejövetel alkalmával a vendéglátó vagy a házigazda igényt tart arra, hogy utólag áttekinthesse, számba vehesse, hogy kik jelentek meg nála, kik tisztelték meg látogatásukkal. Ilyen esetben egy előre – erre a célra – elhelyezett tálcán illendő a vendégeknek távozáskor leadni a névjegyüket

b. Abban az esetben pedig, ha előre be nem jelentett látogatás alkalmával nem jöhet létre a személyes találkozás azzal, akivel szeretnénk, távozáskor célszerű magunk után névjegyet hagyni a hivatalban, a titkárnőnél vagy a munkatársaknál.

Bizonyos esetekben névjegyünk elküldése pótolhatja, helyettesítheti (általában ideiglenes jelleggel) a személyes találkozást.

A névjegyküldés legtipikusabb esetei a következők:

- **bemutató:** aki bemutat, a saját névjegyére a megfelelő rövidítést ráírja, s csatolja mellé a bemutatandó névjegyet;
- **bemutatkozás:** aki be szeretne mutatkozni, elküldi a saját névjegyet azzal a rövidítéssel melynek értelmében kezdeményezi a megismerkedést;
- fogadás, társasági összejövetel előtt vagy után a háziasszonynak küldött ajándék – virágcsokorral együtt névjegyet is kell küldeni, különben könnyen kellemetlen helyzetbe kerülhet a megajándékozott;
- **diplomáciai vagy üzleti képviselők állomáshelyük végleges jellegű elhagyásának** bejelentése céljából a partnereknek illendő legalább névjegyet küldeni a megfelelő rövidítéssel;

- **részvétnyilvánítás** esetében is elfogadott a névjegy küldése a megfelelő rövidítéssel, azonban csak akkor, ha valamilyen akadály egyelőre késlelteti a személyes részvétnyilvánítást

Ha több személynek ugyanabban a borítékban küldünk (természetese nem postán) névjegyet, akkor minden névjegyre rá kell írni a címzettet. Küldhet ugyanannak a személynek egy borítékban több személy is névjegyet.

A nemzetközi etikett a francia nyelvtől kölcsönzi azokat kifejezéseket, amelyek rövidítését a névjegyen a hivatalos kapcsolatokban feltüntetünk.

Ezek közül a legfontosabbak a következők:

- a. c. (avec compliment): "üdvözlettel" (főként ajándékozás alkalmával csatolt névjegyen alkalmazzák);
- p. r. (pour remercier): "köszönet" (a névjegyért, vagy az ajándékért való köszönetnyilvánítás alkalmával);
- p. f. (pour fète vagy pour féliciter): szerencsekívánatot, köszöntés valamely ünnepi alkalom (névnap, születésnap, évforduló, stb.) alkalmából;
- p. r. p. f. (egyben az előző két jelölés);
- p. p. (pour présenter): "bemutatás" (a bemutató saját névjegyére írja ezt, s csatolja mellé a bemutatandó névjegyet, amelyre azonban nem ír semmit);
- p. f. c. (pour faire connaissance): megismerkedés, bemutatkozás céljából;
- p. f. n. a. (pour féliciter nouvelle année): újévi szerencsekívánatot (azaz BÚÉK);
- p.f.f.n. (pour féliciter fète nationalite) szerencsekívánatot nemzeti ünnep alkalmából;
- p. p. c. (pour prendre congé): elbúcsúzáskor, huzamosabb tartózkodás utáni eltávozás alkalmával (főleg diplomáciai vagy üzleti képviselők esetében);
- p. c. vagy p. p. p. (pour condoléances vagy pour prendre part): részvétnyilvánítás alkalmával.

Ábrák: névjegytipusok

Névjegykártytartók

5. A megszólítás

A kapcsolatteremtés elengedhetetlen formája, az udvariasság igen fontos eleme. A köszönés után következik.

A megszólítás a beszélgetés megkezdésekor és az üzleti levél szövegének elején használatos.

Ügyelni kell arra, hogy megszólításunkban a tisztelet, a megbecsülés fejeződjön ki.

Az udvariatlan megszólítás sértő!

A megszólítás lehet hivatalos és személyes, közvetlen jellegű. Ez utóbbi elsősorban a magánéletben jellemző.

Megszólítási formák:

Általánosan elfogadott megszólítási formák:

- Asszonyom, uram,
- Kisasszony, fiatalember,
- Kisfiú, kislány.

A megszólításnak számos egyéb formája van, amelyet különböző helyzetekben alkalmazhatunk:

- Megszólíthatunk valakit a neve használatával: Szabó úr, Józsi bácsi, János,
- A megszólításban utalhatunk az illető foglalkozására, beosztására: Tanárnő, Igazgató úr, Doktor úr!
- Jelezhetjük vele az illető nemét, életkorát: Hölgyeim! Kisfiú! Bácsi! (A bácsi, néni formulával vigyázni kell: sértő lehet azok számára, akik még nem úgy érzik, hogy annyira idősek. Ha azt látjuk, hogy az illető fiatalosan öltözködik, kerüljük az ilyen megszólítást! Bizonytalanság esetén tanácsos az általánosan elfogadott formulák használata.)
- Tájékoztathat a két fél közötti viszonyról: Kolléga! Diáktársaim!
- Családon belül: Mama! Nagymami! Papa!
- Név mással: Ön, Maga. Az Ön név más használata udvariasabb, megkülönböztetett tiszteletet fejez ki, ezért hivatalos tárgyalásnál, üzleti levél írásakor ezt a kitéltet alkalmazzuk.

A hivatalos érintkezésben a megszólítás két formáját használhatjuk:

1. A név és az udvariassági kitétel: Kovács úr! Tartsuk szem előtt, hogy a személynéven történő megszólítás mindig udvariasabb! A nők keresztnéven való megszólításához hozzájárulást kell kérni, főleg igaz ez a hivatalos érintkezésben! A keresztnéven való megszólítást magázó igékkal használjuk: „Borbála, kérem, készítse össze az aláírandó iratokat!” Ez egy nagyon udvarias, közvetlen, mégis tiszteletet kifejező és távolságtartó forma.
2. A rang, beosztás és az udvariassági kitétel: Miniszter úr! Elnök úr! Igazgató úr, Osztályvezető asszony stb.

A diplomáciai megszólítási formákat protokoll- és illemkódexek tartalmazzák, melyeket nagyon szigorúan be kell tartani.

6. Pontosság

A hivatalos találkozók alapvető követelménye a pontosság. Nagyon fontos ezt az illemszabályt betartani, mivel egyrészt megbízhatóságunkat, másrészt a másik fél iránti megbecsülésünket, tiszteletünket jelzi.

Az üzleti életben az idő pénz, senki idejét nem pazarolhatjuk, ezért a hivatalos tárgyalásokra, találkozókra, programokra pontosan illik érkezni. Ugyanakkor azt is jelenti, hogy az időben érkező partnert sem illik megvárni. Illetlenség az is, ha megbeszélte időpontot túl is igénybe vesszük a vendéglátó idejét. Ha a megbeszélést nem sikerül az előzetes megállapodás szerinti időben befejezni, újabb találkozást kezdeményezhetünk, majd megköszönjük a találkozást és elbúcsúzunk.

A búcsúzást a vendégnek kell kezdeményeznie. Előfordulhat olyan szituáció, hogy a megbeszélés már megnyugtató módon befejeződött, azonban a vendég mégsem akar távozni. Ilyenkor nagyon udvariasan a vendéglátónak kell befejeznie a találkozót. Pl. Hosszú volt ez a mai nap...

A pontosságnak több változata van:

- a percnyi pontosság,
- a megengedett késés,
- a meghatározott időpontok közötti érkezés.

Azt, hogy melyik érvényes, az alkalom határozza meg.

Percnyi pontossággal kell érkezünk a hivatalos tárgyalásokra, a sajtótájékoztatókra, megnyitókra, jubileumi ünnepekre, ahol meghatározott szertartásrend szerint zajlanak az események.

A percnyi pontosság azt jelenti, hogy az adott időpontra kell érkezünk, a korábbi érkezés ugyanolyan illetlen, mint a késés.

Ha előreláthatóan késni fogunk, erről illik értesíteni a partnert. Előfordul, hogy túlságosan sokat késünk, előre nem látott okok, vagy közlekedési akadályok miatt. Ilyenkor célszerű megkérdeznünk, hogy ez a későbbi időpont még alkalmas-e a számára. Ha nem, célszerű új dátumban megállapodni.

A megengedett késés az alkalom jellegétől függően öt perctől húsz percre terjedhet. Ültetéses étkezésnél a megengedett késés öt perc, mivel az elkészített étel minden perccel veszít a minőségéből.

A meghatározott időpontok közötti érkezés nagyobb létszámú rendezvényen megengedett. Állófogadáson a kezdés utáni húsz percen belül kell érkezni, s a meghívón jelzett időtartam befejezése előtti húsz percen belül illik távozni. A húsz perc utáni érkezés illetlenség.

7. Rangsorolás

A rangsorolás alá- és fölérendeltséget jelent. Különösen a diplomáciai életben van nagy jelentősége, de a hivatali kapcsolatokban érvényesülő illemszabályok és protokoll előírások is figyelembe veszik, például a bemutatás, kézfogás, köszönés, a különböző rendezvényeken az ültetési rend kialakításánál, hogy csak a legfontosabbakat említsük.

A rangsorolás nem a személyre vonatkozik, hanem a személy által viselt tisztségre.

Az üzleti életben egy vállalatnál a szervezeti hierarchiát kell megállapításánál figyelembe venni: a vezérigazgató, igazgató, igazgató-helyettes, főosztályvezető, annak helyettese, osztályvezető stb. Az azonos hierarchia fokon állók rangsorolását meghatározhatja a vállalat jellege, vagyis, az hogy milyen funkció kerül előtérbe: például a gazdálkodás, vagy a kereskedelem. Ha ez utóbbi, akkor a kereskedelmi igazgató a rangsorban előrébb kerül, mint a gazdasági igazgató.

A nők rangsorolása egy rendezvényen a részvétel milyensége szerint történik. Ha a saját hivatali beosztása alapján, akkor saját hivatali rangja, ha feleségként, akkor a férje rangján kell rangsorolni.

Előfordul, hogy sokoldalú találkozási kell szerveznünk, különböző országok delegációi között kell sorrendet megállapítanunk. Ebben az esetben minden delegációt egyforma rangúnak kell tekinteni, s a tárgyalási nyelv (vagy a legtöbb delegáció által beszélt nyelv) ábécéje szerinti sorrendet célszerű felállítani.

A tolmácsot olyan helyre kell ültetni, ahol feladatát a legjobban tudja ellátni. A tolmács technikai feladatot tölt be, ezért nem rangsorol.

8. Ültetési rend

A hivatalos életben az ültetés szerepe a tárgyalásnál és a protokolláris vendéglátásnál nagy, meghatározásában a rangsorolás fejeződik ki.

Az asztal formája meghatározza az ültetés rendjét, a társalgási lehetőséget, a felek egymáshoz való viszonyát, hangsúlyozza a rangbeli különbséget vagy egyenlőséget, a rendezvény jellegét, a résztvevők számát és a rendezvény nyilvánosságát.

A téglalap alakú asztal alkalmas a kétoldalú tárgyalások lebonyolítására.

A kisméretű téglalap alakú asztal főleg kötetlen megbeszéléseknél használatos. A házigazda és a vendég egymással szemben ül. Ha tolmácsra is szükség van, a tolmács a vendég jobbján helyezkedik el, vele szemben a házigazda tolmácsa ül. Amennyiben egy tolmács elegendő, akkor a házigazda jobbára, az asztalfőre ül.

Nagyobb méretű asztalnál a delegációk az asztal hossza mentén foglalnak helyet. Középen, egymással szemben a delegációvezetők ülnek, tőlük jobbról balra haladva rangsor szerint a delegáció tagjai. Előnyös ez a megoldás, mert a hasonló rangúak egymással szemben ülnek, szemkontaktusban vannak és normális hangerővel beszélve valamennyi résztvevő megérti az elhangzottakat, és bármelyik résztvevő bármelyikkel kezdeményezhet beszélgetést. Ha egy tolmács van, az a házigazda balján foglal helyet, ha mindkét félnek van tolmácsa, az a delegációvezetők balján foglal helyet.

A négyzet alakú asztal általában sokoldalú tárgyalásoknál kerül alkalmazásra. Ez, nagyobb létszámú tárgyalások esetén, nem tömör asztallapot jelent, hanem négyzetes formára összerakott téglalap alakú asztalokat. Középre általában virágdíszítés kerül. Az asztalok belső részein nem ül senki. Az elnökségtől jobbra kezdődik a delegációk elhelyezése ábécé sorrendben. Minden delegáció helye azonos értékű.

A kör alakú asztal lehet kisebb méretű, ekkor néhány fős megbeszélésekre alkalmazzák. Nagyobb létszámú tárgyaláson az asztalokat kör alakban is el lehet helyezni, a négyzet alakú megoldáshoz hasonlóan. A rangkülönbségek érvényesítése ebben az esetben is csekély mértékű.

Kisebb kör alakú asztalt szűkebb körű tárgyaláson vagy étkezésnél lehet alkalmazni. Tárgyaláskor a két delegáció vezetője egymással szemben ül, tőlük jobbra-balra csökkenő rangsorban a saját delegáció tagjai. A rangkülönbségek kevésbé érződnek, ezért ez kedvelt ültetési forma. a résztvevők jól látják egymást, bárkihez tudnak beszélni. Nagyobb kör alakú asztaloknál azonban csak a szomszédok között alakulhat ki beszélgetés.

Több kerek asztalnál történő ültetésnél a résztvevőket tájékoztatni kell a helyükről. Ugyanígy kell eljárni a patkó alakú és a fésűs elrendezésű ültetésnél is. Ilyen esetekben alkalmazzák az ültetési tablót elhelyezni a terem bejáratánál, amely az asztalokat és az ülőhelyet szemlélteti, valamint a terítékhez kitett névkártyákat, amelyek jelzik a meghívottaknak, hol találják meg a helyüket.

Praktikusabb megoldás **az ovális alakú asztal**, ahol a delegációvezetők a kisebb átmérő mentén ülnek egymással szemben, a delegáció többi tagja a téglalap alakú elrendezésnél ismertetett módon foglal helyet.

A patkó alakú asztal nagyobb létszámú résztvevő esetén ajánlott, elsősorban több delegáció részvétele esetén.

A fésűs alakú asztal a patkó alakú kibővített változatának felel meg. Az ültetés ezeknél a típusoknál nem oldható meg mindenki számára megnyugtató módon.

Az ültetési étkezésnél a vendég a vendéglátóval szemben, vagy annak jobbán ül, ott ahol nincs háttal a bejáratnak, és jól rálát a teremre. A tolmács vagy a vendéglátó balján, vagy a vendég és a vendéglátó között ül.

Az éttermekben négyzet alakú asztalnál, két-négy fő étkezése esetén nincs protokolláris ültetés, a leülést a vendéglátó irányítja.

Díszétkezés alkalmával szigorú protokolláris szabályok érvényesülnek.

Téglalap alakú asztalnál kétféle megoldás alkalmazható:

- **a. A francia rendszer szerint** a vendég és a vendéglátó delegáció vezetője egymással szemben ül az asztal közepénél, a többiek jobbra-balra csökkenő rangsor szerint, váltakozva kerülnek elhelyezésre. A legfontosabb személyiségek így közel ülnek egymáshoz, zavartalanul társaloghatnak. Ez a legelterjedtebb protokolláris ültetési forma.
- Az asztal végén lévő helyekre vendég vagy hölgy nem ültethető. A megoldás az, hogy a hölgy helyet cserél a rangban közel álló férfival, vagy a vendéglátók számát növelik meg. Az asztal rövid szárához nem illik ültetni. A tolmácsok itt is a házigazda és a tolmács jobbán ülnek.
- Az otthoni hivatalos vendéglátásnál az ültetés a vegyes rangsor szerint történik.
- **b. Az angol ültetési rend** esetén a két delegáció vezetője egymással szemben ül az asztal két végén, így a társalgás közöttük kevésbé gördülékeny, ezért ezt a formát nem nagyon alkalmazzák. A két delegáció tagjai rangsor szerint váltakozva foglalnak helyet az asztalnál.

Otthoni hivatalos vendéglátásnál a házigazda és a háziasszony a téglalap alakú asztal rövid oldalán ül, egymással szemben. A háziasszony jobbán a legmagasabb rangú fővendég ül, míg a házigazdáén annak felesége. Mellettük jobbra-balra haladva, rang szerint váltakozó sorrendben ülnek a férfiak és a nők.

Az ültetés rendje a személygépkocsiban

A beszálláskor a kocsi jobb oldala legyen a járdával párhuzamosan. A beszállás és a kiszállás egyaránt a rangsor szerint történik. A gépkocsiban a fő hely a jobb oldali hátsó ülés, amennyiben gépkocsivezető vezet. A következő a helyek rangsorában a bal oldali hátsó, majd a jobb oldali első ülés.

A gépkocsivezető mellé vendég nem ülhet. A gépkocsivezetőnek segítenie kell a be- és kiszállást.

Ha a vendéglátó maga vezet, a főhely a jobb első ülés.

9. Társalgás

A hivatalos rendezvényeken folytatott beszélgetés során tudatában kell lennünk annak, hogy résztvevőként a vállalatot képviseljük.

A társalgás legalább két ember között történik, folyamatos szerepcserével, az információk, kijelentések, közlések, kérdések, válaszok ide-oda áramlásával.

Társalgás közben a közlés gyakran megszakad, a hallgató kiegészíti, rákérdez, visszakérdez a hallottakra, verbális és nem verbális módon válaszol azokra. Egyszerre csak egy személy beszélhet, figyelmesen hallgassuk végig a másik mondanivalóját.

A társalgásban a jól megformált mondatok mellett a kevésbé megszerkesztett, hiányos mondatok is szerepet kapnak.

A társalgás során véleményünk eltérhet a partnerétől, azt fenn is tarthatjuk, de ilyenkor sem sérthetjük meg a másik személyiségét. Tárgyszerűnek kell maradnunk.

A mindennapi társalgás illemszabályai a hivatalos érintkezésben is érvényesek. Ma már kevesebb tabutéma van, sok mindenről lehet beszélni, a megfelelő keretek között. Nem illik azonban hosszan önmagunkról beszélni, mások keresetét, vagyoni helyzetét, családi-, illetve magánügyeit firtatni, jelen nem lévő személyre megjegyzést tenni, olyan szakszavakat, illetve idegen kifejezéseket használni, amelyet nem biztos, hogy a társalgásban részt vevők megértenek. Trágár kifejezéseket, szóismétléseket sem illik használni. Nem való mások vallási, politikai vagy egyéb meggyőződését sem kritizálni.

Ügyelni kell a jól érthető beszédre, a nem zavaró hangerőre, a gondolatok világos, egyértelmű megfogalmazására. Kerüljük a bizalmaskodást, a túlzott gesztikulálást, a helyesen megválasztott térköz megsértését.

Mindig arra nézzünk, akihez beszélünk, vagy arra, aki hozzánk beszél. Figyelmesen hallgassuk partnerünket, hagyjuk, hogy mondanivalóját kifejthesse.

Beszélgetés, társalgás közben nem illik rágógumit rágni. (Kiköpni, eldobni sem illik, papírzsebkendőbe csomagolva feltűnés nélkül eltüntethető.)

Nagyobb méretű asztalnál az egymás mellett ülők beszélgetnek. Az asztalon hangosan átbeszélni, mások előtt vagy mögött beszélgetni udvariatlanság.

Kisebb asztalnál természetesen a szemben ülővel is szót válthatunk. Udvariatlanság valamelyik szomszédunkat a társalgásból kihagyni.

10. Telefonálás

A telefon a gyors és pontos információcsere nélkülözhetetlen eszköze. Ma már a vezetékes telefon mellett az üzleti életben is egyre elterjedtebb a mobiltelefon használata.

A vezetékes telefon használatának alapvető szabályai:

A lehető leghamarabb, néhány kicsöngés után vegyük fel, a napszagnak megfelelően köszönjük, jól hallhatóan és érthetően mondjuk be a nevünket és cégünk nevét. Beosztásunkat is közölhetjük.

A hívó fél köszön, s a telefonközpont bejelentkezése esetén pontos név és beosztás megadásával kéri a hívott felet. Ha tudja a számot, kérheti a melléket.

Közvetlen hívásnál bemutatkozunk, s kérjük a hívott személyt. Bemondhatjuk a hivatalos megkeresés célját is.

Ha nem értettük a másik fél nevét, nem illetlenség megkérdezni.

Partnerünket, a nálunk magasabb beosztású személyeket személyesen hívjuk. Ha a titkárnő tárcsáz, a hívás kicsöngésekor vegyük át a telefont. A partner felhívásával megbízott titkárnő a következőként jár el: a hívott fél titkárnőjének bejelentkezése után kapcsolja a saját főnökét, akit a hívott fél titkárnője azonnal bekapcsol a főnökének.

Előfordulhat, hogy elfoglaltságunk miatt nem tudunk a hívóval foglalkozni, akkor ezt a tényt udvariasan közöljük, s ajánljuk fel, hogy később visszahívjuk.

A bejelentkezés mindig hivatalos és barátságos hangnemben történjen.

Röviden, tömören beszélve a lényegre koncentráljunk. Ha a közlendőnk hosszabb időt igényel, célszerű megkérdezni ráér-e. Szükség esetén kérjük másik, nem túl távoli időpontot.

Figyelmesen, és türelmesen hallgassuk végig a másik felet. Mindig jól érthetően, egyenesen a kagylóba beszéljünk. A beszélgetés során ne térjünk el a hivatalos hangnemtől, kerüljük a bizalmaskodó megszólításokat, a viccesnek vélt megjegyzéseket. Az ideges telefonálóval is legyünk nyugodtak, ne kiabáljunk, ne beszéljünk hangosan a telefonba.

Ha a vonal megszakad, a hívó félnek kell kezdeményeznie az újrahívást. Mindig a hívó fél kezdeményezi a búcsúzást, ellenkező esetben lerázásnak tűnik.

Hivatalos ügyben reggel 9 és este 21 óra után nem illik senkit sem zavarni. Hivatalos ügyben a partnert a lakásán csak elkerülhetetlen esetben hívhatjuk. Ilyenkor elnézést kell kérni a zavarásért.

Téves kapcsolás, hívás esetén kérjük elnézést, s győződjünk meg arról, hogy a szám jó-e. Téves hívás fogadásakor kérdezzük meg a számot, amit tárcsáztak, s jelezzük, hogy ez nem az.

Partnerünket a hivatalában nem illik közvetlenül a munkakezdés után, a szokásos ebédidőben, valamint közvetlenül a munkaidő befejezése előtt hívni.

Ha idegen irodában magunkra maradtunk, nem illik a csöngő telefont felvenni. Ha mégis megteesszük, az adott cég nevén kell bejelentkezni, s közölni, hogy azonnal hívjuk az illetékest.

Mások telefonbeszélgetésébe belehallgatni illetlenség, a véletlenül hallottakra nem illik reagálni.

Az üzenetrögzítő a kapcsolatteremtési szándékot jelzi a hívott fél telefonos jelenlétének hiányakor.

Az üzenetrögzítőn a bejelentkezés szövegének tartalma a következő legyen: köszönés, a cégnév, majd felkérés a hangjelzés után a szöveg bemondására.

A hívó is köszön, bemutatkozik, majd a sípszó után bemondja üzenetét, szükség esetén a visszahívható telefonszámot, a hívás idejét, és elköszön. Az üzenet rövid, félreérthetetlen legyen.

A mobiltelefon használatával kapcsolatos illemszabályok egy része megegyezik a vezetékes telefonéval, azonban működéséből következően meg kell említenünk néhány speciális illemszabályt.

Mivel a telefon kijelzőjén megjelenik a hívó neve, vagy telefonszáma, ezért a bemutatkozás sok esetben szükségtelen. A hivatalos kapcsolatokban azonban a biztos beazonosítás és az udvariasság érdekében célszerű bemutatkozni. A bemutatkozás kötelező, ha a telefont nem a tulajdonosa veszi fel, vagy a hívó fél száma titkosított.

Illik megkérdezni, nem zavarjuk-e a hívott felet, vagy tud-e az adott pillanatban és körülmények között a mobilon beszélni. Bizalmas ügyek esetén a beszélgetésre javasoljunk más időpontot.

A mobiltelefonálás helyszíne nagyon változatos, sokszor más emberek környezetében történik, ezért halkán kell beszélni, egyrészt azért, hogy ne zavarjuk a körülöttünk lévőket, másrészt nem tartozik rájuk a mondanivalónk. Ha zavartalanul szeretnénk beszélni, vonuljunk félre, egy nyugalmasabb helyre. Vannak olyan helyzetek, amikor a mobiltelefont ki kell kapcsolni: konferencián, tárgyaláson, ünnepségen, színházban, moziban, vallási és kulturális rendezvényeken, illetve ahol a feliratok erre figyelmeztetnek: repülőgépen, egészségügyi intézményekben stb. Gépkocsiban, vezetés közben jogszabály is tiltja a használatát. Tárgyaláson, ha fontos üzenetet várunk, néma üzemmódra kell állítanunk. Az érkező üzenetet alkalmas pillanatban elolvashatjuk, ha válaszolni akarunk, várjuk meg a szünetet. Ha fontos, hogy meghallgassuk a hívót, akkor elnézést kérve menjünk ki a tárgyalóból.

Mások mobiltelefonját lehetőség szerint ne vegyük fel, ha mégis megteesszük, a bejelentkezésnél közöljük, hogy kinek a telefonja, tájékoztassuk a hívó felet, hogy nem ő beszél, s mutatkozzunk be.

A nem fogadott hívásokat nézzük meg, mert mindenkit illik visszahívni. Az üzenetekre illik válaszolni.

Előfordul, hogy mobilkészülékünk hamarosan lemerül. Ilyenkor bárhol kérhetünk engedélyt a töltésre, azt illik megadni.

A mobiltelefont a férfiak tarthatják az öltöny belső zsebében, övre akasztható tokban, a nők retikülben, egy külön zsebben, hogy gyorsan megtaláljuk.

11. Borraivaló

Borraivalót általában akkor szokás adni, ha valaki figyelmes, előzékeny, vagy szorgalmas velünk kapcsolatban. Bizonyos szolgáltatásokért világszerte illik borraivalót adni.

Az összegét nem könnyű meghatározni, mert sem a túl kicsi, sem túl nagy a borraivaló nem helyénvaló. Célszerű előzetesen tájékozódni, hol, mikor, milyen mértékűt illik adni.

Nemzetközileg elfogadott gyakorlat szerint a számla végösszegéhez 10–15%-ot illik adni.

A borraivaló világszerte elterjedt, a vendéglátásban és az idegenforgalomban, de a személyre szóló szolgáltatásoknál is.

Szállodában a szobaasszonynak szokás némi aprópénzt, esetleg kisebb ajándékot otthagyni az asztalon. A szálloda többi alkalmazottainak: portás, londiner, szobapincér stb. a számunkra nyújtott szolgáltatás minősége alapján eldönthetjük adunk-e.

Étteremben is adunk borraivalót, ha a számla nem tartalmazza a felszolgálatás díját. Amennyiben tartalmazza, az aprót nem szokás visszakérni.

Borraivalót adunk a **benzinkútnál**, amikor lemoszák a szélvédőt, segédkeznek az üzemanyag töltésekor, vagy amikor önkiszolgáló töltőállomásnál a kutas segítségét kérjük.

Borraivaló illeti meg a **taxisofórt**, főleg ha igyekszik a legrövidebb úton eljuttatni bennünket a célhoz, és nem utaztatja be velünk a fél várost, a postásnak, ha pénzküldeményünk érkezik, a ruhatárosnak, fodrásznak, kozmetikusnak stb.

A borraivaló mértéke az alsó határ felé közelít, amikor a szolgáltatás minőségét gyengének ítéljük, ha a szolgáltatást jónak tartjuk, udvariasak és figyelmesek voltak irányunkban, a felső határhoz közel eső összeget adjuk.

Magánvállalkozónak, kisiparosnak nem szokás borraivalót adni.

12. Dohányzás

Ma már a dohányzás az üzleti életben visszaszorult.

Napról napra nő azoknak az egészségtudatos embereknek a száma, akik nem dohányoznak, vagy ha igen, ezt úgy teszik, hogy mások egészségét ne veszélyeztessék. Egyre több helyen találkozhatunk dohányzást tiltó feliratokkal, táblákkal. Számos cég a közös helyiségeiben, irodáiban is megtiltotta a dohányzást, külön dohányzóhelyek biztosításával.

Tilos dohányozni mindenhol, ahol tiltva van.

Nem illik dohányozni utcán, különösen nőknek, hivatalban vagy lakásban, ahol nincs hamutartó, gépkocsiban, étkezés közben, kisgyermek, kismamák, beteg emberek közelében.

Nem illik égő cigarettával belépni: épületbe, lakásba, munkaszobába, gépkocsiba stb.

A cigarettával való kínálás első rágyújtáskor kötelező, később azonban már nem. Kis társaságban mindenkit illik megkínálni, egyéb esetben csak a szomszédokat. A kínálást elfogadni, vagy visszautasítani szabadon lehet. Ha elfogadtuk, később illik visszakínálni.

A tűzadás során férfi a nőnek, fiatalabb az idősebbnek ad tüzet, úgy, hogy nem tartja a szájában a cigarettát. Egy gyufaszállal csak két főnek adunk tüzet. Öngyújtóval mindenkinek külön-külön kattintjuk fel a lángot. A szivarra gyújtónak a tűzgyújtó szerszámot adjuk át.

A dohányzás során nem szabad hosszú hamuvéget hagyni, mert leeshet az asztalra, vagy a szőnyegre. Ha mégis megtörténik a „baleset”, feltűnés nélkül szedjük fel, ha nem megoldható, hagyjuk ott, de semmiképpen ne próbáljuk szétkenni.

A hamutartó csak hamut tartalmazhat, egyéb szemetet nem illik belehelyezni! A csikket határozott kézmozdulattal nyomjuk el.

Állófogadáson a dohányos a hamutartó közelében helyezkedjen el, cigarettázva az asztalhoz menni és ételt szedni nem illik.

Étkezésnél általános szabály, hogy csak a főétel után lehet rágyújtani.

Erre a házigazda adja meg a jelet, vagy szóban, vagy azzal, hogy maga is rágyújt. A dohányzást a következő fogás megkezdése előtt be kell fejezni.

A füstöt ne fújjuk a másokra.

13. Ajándék, ajándékozás

A hivatalos ajándék lehet állami, lekötelező, illetve figyelmességi ajándék.

Az állami ajándék diplomáciai protokolláris kérdés, a különösen fontos találkozók kísérő eleme, szimbólum értékű gesztus. Nem személynek szól, hanem az országnak, illetve az ország illetékes tisztségviselőjének. Az ilyen ajándékok állami tulajdonba kerülnek, idővel rendszerint múzeumba. Az ajándék értéke mindig magas, az ajándékozó ország kultúrájára, történelmére utal, gyakran művészi alkotás. Kiválasztása nagy körültekintést igényel.

A lekötelező ajándék általában jelentős értéket képvisel, a megajándékozott vagyoni gyarapodását eredményezi, és a lekötelezettség érzését kelti.

Könnyen válhat a megvesztegetés eszközévé, ezért több országban és egyre több cégnél is megszabják az elfogadható ajándék értékhatárát.

A lekötelező ajándék visszautasítása határozottan, udvariasan történjen. Ha postán vagy futárral küldik azonnal visszaküldendő. Ha nincs mód a visszautasításra vagy a visszaküldésre, tájékoztassuk feletteseinket és járjunk el utasításuk szerint.

A figyelmességi ajándék jelkép, értéke viszonylag csekély, valóban a figyelmességet, a köszönetet fejezi ki, az emlékeztetést szolgálja. A partnervállalatok kapcsolatrendszerében elfogadott. Lehet az alkalomhoz illő ajándék vagy szóróajándék.

Alkalmi ajándékot illik adni, pl. látogatáskor, köszöntéskor (névnap, nyugdíjba vonulás, jubileum).

Szóróajándékot reklám céljából adunk tárgyaláson, konferencián, kiállításon.

A szóróajándék a cég hírnevét, tekintélyét hivatott alátámasztani. Ilyen lehet a cég emblémájával, nevével feliratozott reklámtermék, pl. toll, naptár, írómappa, kulcstartó stb.

Az ajándék kiválasztásakor legyünk körültekintőek.

A jó ajándék mindig személyre szóló, igazodik a megajándékozott személyiségéhez, érdeklődéséhez, és emlékeztet az alkalomra, hazánkra, cégünkre, az ajándékozóra.

A jó ajándék tehát sokféle követelményt kielégít.

Választható ajándéktárgyak

- népművészeti cikkek (váza, pohárkészlet, szőttes, kerámia)
- porcelán (herendi, Zsolnay)
- könyvek, albumok Magyarországról, városainkról, tájegységeinkről, kézművességről, múzeumokról, művészekről stb. (idegen nyelven is)
- hanglemezek, CD, kazetta (magyar népzene, klasszikus zenei feldolgozások)
- italkülönlegesség (márkás bor vagy jó minőségű pálinka)
- művészi reprodukciók jellegzetes magyar tájakról

Vannak olyan tárgyak, amelyek **kategorikusan ki vannak zárva a hivatalos ajándékozásból:**

- pénz- és értékpapírok (kivéve, ha az adott ország csekély értékű pénzürméiből összeállítást készítünk)
- a vámszabályok által meghatározott tárgyak,
- fehérnemű, alsóruházat
- élelmiszerek (kivéve a sajátos nemzeti termékeket, pl. szalámi, paprika, tájjellegű borok)
- gyenge minőségű, bóvli jellegű tárgyak
- kozmetikai szerek (kivéve a márkás vagy még nemzetközileg nem ismert hazai termékeket)

A hivatalos ajándékozás illemszabályai egyszerűek, lényegében megegyeznek a mindennapi életben megszokottakkal.

Az ajándék értékét körültekintően állapítsuk meg: ne legyen se túl nagy értékű, sem pedig értéktelen holmi. Az árjelzést illik eltüntetni valamilyen módon, ha nem az árcédulán van.

Az ajándékot illik szép és praktikus csomagolással ellátni. A törekeny ajándékot díszdobozban adjuk át.

Személyes átadás esetén az ajándékozó néhány szó kíséretében nyújtja át az ajándékot, amit az ajándékozott hasonlóképpen köszön meg. Az ajándékot illik felbontani, megnézni és kifejezni örömeiket. Amennyiben nincs mód az ajándék megtekintésére, az ajándékozó a felbontást és a kínálást elhárítva elmondja, hogy mi az ajándék. Ha az ajándék ital vagy édesség, abból illik kínálni, a virágot vázába tenni.

Ha nem tudjuk, hogy a partner készült-e az ajándékozásra, célszerű ajándékunkat készenlétben tartani. A kapott ajándékot viszonzni illik. Előfordulhat azonban, hogy az ajándékozás váratlanul ér bennünket, ilyenkor a viszont-ajándékot utólag is elküldhetjük.

Az ajándék elküldése esetén mellékelni kell az ajándékozó névjegyét, s a kapott ajándékot illik megköszönni, visszaküldött névjeggyel vagy közeli találkozás esetén, szóban.

A virág figyelmességi ajándéknak minősül, ezért illik megköszönni, de nem kell viszonzni.

Hivatalos látogatás során az ajándékozással kapcsolatban arra kell figyelni, hogy először mindig az érkező fél ajándékozik. A fogadó fél csupán akkor viszonzja az ajándékot, ha az üzletinél szorosabb szálak kötik partneréhez, vagy ha a diplomáciai érdek feltétlenül megkívánja.

Az ajándékot hasonló értékű ajándékkal illik viszonzni.

Az ajándékozásban szerepet játszik a hivatali rang is. Esetenként csak a delegációvezetők kapnak ajándékot, illetve ajándékozzák meg egymást, máskor viszont a delegációk minden tagja kap (rang szerint csökkenő mértékben). Ilyenkor valamennyi ajándékot az ajándékozó delegációvezető névjeggyel kell ellátni.

Magasabb szintű delegációk esetén a protokollosok vagy a titkárok tájékozódhatnak egymás ajándékozási szándéka felől.

Ha partnerünk rákérdez, milyen ajándékot szeretnénk, hárítsuk el a választ.

Az ajándékozás alkalmai

- Az ajándékozás szükségességét egyedi szempontok alapján kell eldönteni, ügyelve a partner korábbi gyakorlatára e tekintetben. Az európai kultúrákban a névnap és a karácsonyi köszöntés a legáltalánosabb. A napi hivatalos kapcsolatokban, munkaértekezleteken nem szokásos.
- Meghívás esetén a meghívottnak illik ajándékot vinnie a meghívó fél részére. A vendég által kezdeményezett ajándékozást viszonzni illik. Nem szükséges azonnal, a házigazda viszonzhatja a vendégnél sorra kerülő következő találkozón is.
- A díszétkezésnél a pohárköszöntő alkalmával vagy az étkezés végén kerül sor az ajándékozásra.

- A szóróajándékokat általában az üzleti tárgyalás kezdetekor rakják az asztalra, sajtótájékoztatón az újságírók közt osztják ki figyelmességként és reklám gyanánt.

14. Meghívó, meghívás

A társadalmi alkalmakon akkor vehetünk részt, ha arra meghívást kapunk.

A meghívás történhet szóban, vagy írásban. A szóbeli meghívást általában szűk körű, munka jellegű összejövetelnél alkalmazzák. Az írásbeli meghívás levélben, e-mailban vagy meghívóval történhet.

A meghívó a hivatalos meghívás legszélesebb körben alkalmazott, általánosan elfogadott eszköze.

A meghívó tartalmazza a meghívó nevét, cégét, intézményét és hivatalos rangját, beosztását. (A meghívón a meghívó személy hivatalos rangja gyakran megelőzi a nevét.) Tartalmaznia kell a meghívás tényét, azaz a meghívási formulát, a meghívott nevét, esetleg rangját, a meghívás alkalmát, indítékát, a rendezvény jellegét, helyét és időpontját, szükség esetén az időtartamát, a kért visszajelzést és annak módját, az öltözetre vonatkozó kívánalmakat, illetve a kiegészítő információkat.

A meghívott nevét ki kell írni, az „Ön” megszólítás, a sok résztvevős rendezvények kivételével, nem alkalmazható.

A rendezvény jellege fogadás, garden parti, díszvacscora, kiállítás megnyitó stb. lehet. A fogadás helyét és idejét beépítjük a szövegbe, szükség esetén pontosabb címét is megadjuk. A meghívás időpontjában az évszámot nem kell feltüntetni, a hónapot betűvel, a napot számmal kell kiírni, a nap megnevezésével. A meghívás időpontját feltűntethetik a kezdés időpontjának megadásával (18.00 óra vagy 6.00 p.m.), a rendezvény kezdeti és befejezési időpontjának szerepeltetésével (18.00 – 20.00 óra), valamint az érkezés rövid időszakaszának megjelölésével (18.15 – 18.30 óra).

Ültetési alkalmaknál kötelező a meghívás elfogadásának visszaigazolása.

A meghívón a visszaigazolás kérésére a következő jelöléseket alkalmazhatjuk.

- „V.K.” = Választ kérünk,
- „R.S.V.P.” = Választ kérünk (francia rövidítésből),
- „Regrets only” vagy R.O.= csak lemondás esetén,
- „U.A.w.g.” = Választ kérünk (német rövidítésből).

Ha az öltözetre vonatkozó jelölés nem szerepel a meghívón, az alkalomnak, a napszaknak megfelelő ruhát kell viselni.

Az öltözetre vonatkozó jelölések a következők lehetnek:

- „uniform informal”, vagy „informal”: hivatali öltözet,

- „black tie”: ebben az esetben a férfi meghívottnak szmokingot, a nőknek kosztümöt vagy kisestélyit kell viselniük.
- „white tie”: a férfiaknak frakkot, a nőknek nagyesztélyit kell viselniük.
- „casual”: nem kötelező az öltöny és a nyakkendő, nőknek a kosztüm, lazán, de elegánsan kell megjelenni.

A meghívó formája

Nemzetközileg egységesnek mondható a téglalap alakú és levelezőlap méretű meghívó.

Készíthetünk egylapos, két lapos, vagy másfél lapos meghívókat. A szöveg íródhat egy nyelven, illetve két nyelven. Ez utóbbi esetben a különböző nyelven megírt szöveg másik oldalra kerül.

Az egylapos meghívón az első oldalra kerül a szöveg. A lap felső részére, középre a szöveg fölé a vállalat emblémája, diplomáciai meghívón az ország címere kerül.

A kétlapos esetén az első oldalra a meghívó szó, valamint a címer vagy céglogó kerül. Kétnyelvű meghívónál a második oldalon az idegen nyelvű, a harmadik oldalon, a magyar nyelven írt szöveg van.

A meghívó anyaga fényes vagy matt, jó minőségű kartonpapír. Ünnepeles alkalmakra egyedi, különleges meghívókat nyomtathatunk, azonban kaphatók előre nyomtatott meghívók is. Az ilyen meghívókon a változó adatokat: név, rang, alkalom, helyszín stb. kézzel illik kitölteni.

A meghívót borítékba kell rakni, s illik a rendezvény időpontja előtt két- három héttel postán elküldeni, vagy személyesen átadni.

A meghívásra illik egy-két napon belül válaszolni.

Külföldről érkezett delegációnak az első hivatalos találkozón kell átadni a találkozó idejére szervezett rendezvényre szóló meghívókat.

A rendezvényen csak a meghívón megnevezett személy vehet részt. Ha a meghívás csak a férj nevére szól, nem viheti magával a feleségét.

Előfordulhat, hogy a meghívott nem tud részt venni a rendezvényen, ugyanakkor jelenléte fontos, más hivatalos személlyel képviseltetheti magát a meghívó féllel egyeztetve. Ilyen esetben illik a helyettesítő személynek meghívót küldeni.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A köszönés, megszólítás, bemutatkozás, bemutatás, névjegyhasználat, meghívás, telefonálás, pontosság, társalgás, rangsorolás, ültetési rend, dohányzás, ajándékozás, öltözködés illemszabályainak célirányos ismerete elősegíti a munkatársak határozatlanságának feloldását, kényelmetlen érzésének megszüntetését, s elérhető, hogy jól érezzék magukat az ünnepségen.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

A szakmai információtartalom elolvasása előtt beszéljék meg, mit tudnak a felsorolt témák viselkedési szabályairól.

2. feladat

A témák megbeszélése után osszák fel egymás között azokat, majd olvassál el a szakmai információtartalom megfelelő részét, a kijelölt helyre írják le a kiegészítéseket, majd ismertessék az osztály többi tagjával!

Választott téma: _____

Kiegészítések: _____

3. feladat

A szakmai információtartalom elolvasása után fogalmazza meg az etikett és protokoll alapelveit!

4. feladat

Fogalmazza meg egy-egy mondatban, és írja a kijelölt helyre milyen segítséget jelent az etikett és protokoll szabályainak betartása az üzleti életben!

| |
|---|
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
|---|

5. feladat

Játsszák el a következő jeleneteket az udvariassági szabályok betartásával! Beszéljék meg osztálytársaikkal, helyesen viselkedtek-e az adott szituációban!

1. A vendéglőben ismerőse asztalánál két idegen ül.
2. Ön a főnöke titkárnője. Reggel van, főnöke belép az ajtón.
3. Vasúton utazik egy tárgyalásra, ülőhelyet keres. Az egyik fülkében két utas ül.
4. Belép az ajtón az épületbe. A recepción női portás ül.
5. Nyugdíj előtt álló kollégájával találkozik munkahelye folyosóján.

6. feladat

A helyes köszönési és megszólítási formát alkalmazva, osztálytársaival játssza el a következő jeleneteket!

1. Belép egy ügyfélszolgálati irodába
2. Tíz éve nem látott osztálytársával találkozik
3. Ön egy üzletember, aki meg akar ismerkedni legfontosabb szállító partnerük vezetőjével.
4. Ön egy üzletember, aki felhívja legfontosabb vevőjét!

7. feladat

Tervezzék meg, majd játsszák el a következő jeleneteket! Az osztály többi tagja mondja el véleményét, a szereplők az illemszabályok szerint jártak-e el!

1. Ön egy középkorú üzletasszony, aki egy állófogadáson vesz részt. A házigazda az újabb vendégeket fogadja. Már másodszor jár körbe, de egyetlen ismerőst sem talál.
2. Állófogadáson egyik üzletasszony ismerőse, akinek elfelejtette a nevét, megkéri, hogy mutassa be őt a Jóbarát Magazin újságírójának.

3. Kovács Jánosné üzletkötő és Kis Béláné protokoll ügyintéző bemutatkozik egymásnak.
4. Az üzleti megbeszélés végéhez közelednek, azonban nem sikerült megegyezésre jutniuk.
5. A tárgyalást befejezték, partnere azonban láthatóan beszédes kedvében van, nem akar távozni.
6. Üzleti tárgyalásra utazik személygépkocsival. Egy baleset miatt forgalmi dugó alakult ki, ezért előre láthatóan fél órát késni fog.

8. feladat

Írja le a kijelölt helyre, mit kellene tennie az illemszabályok szerint az adott szituációban!

1. Ön éppen egy értekezleten van, és egy nagyon fontos hívást vár a mobilján. Mit tesz az értekezlet kezdetekor?
2. Mit tesz, ha az értekezleten mobil hívása van, s beszélnie kell a hívóval?
3. Vonaton utazik, megszólal a mobilja. Hogyan telefonál?
4. Hívja fel a főnökét mobilon!
5. Ön egy cég telefonközpontosa. Fogadja az érkező hívást!
6. Csörög a telefon a munkahelyén, mi a teendője a hívás fogadásakor?
7. Munkatársa ebédelni ment. az íróasztalán lévő telefon már vagy három perce csörög. Mit tesz ebben az esetben?

9. feladat

Vágják ki az alábbi neveket és beosztásokat tartalmazó cédulákat, és három-három fő játssza el a bemutatás szertartását!

| | |
|---|--|
| <p>Tihanyi Tamás A Suzuki marketingigazgatója</p> <p>1</p> | <p>Kákonyi Balázs A Suzuki vezérigazgatója</p> <p>1</p> |
| <p>Sivó Imre A Magyar Sörgyártók Szövetségének elnöke</p> <p>2</p> | <p>Papp Vilmosné A budai Spar Szupermarket üzletvezetője</p> <p>2</p> |
| <p>Ana Matos A Garrison Group ügyvezető igazgatója</p> | <p>Békefi Gábor A Coca-Cola ügyvezető igazgatója</p> |

| | |
|---|---|
| 3 | 3 |
| May József kereskedelmi igazgató | Herczeg Zoltán divattervező |
| 4 | 4 |
| Mentesi Endre Az Universal Reklámügynökség kreatív igazgatója | Juhász Órs A K&H Bank igazgatója |
| 5 | 5 |
| Maron Péter A Sió Eckers Rt. igazgatója | Istvánffy Zoltán Art Director Visual Médiaügynökség |
| 6 | 6 |

10. feladat

Készítsenek hivatalos névjegyeket, nyomtassák és vágják ki, majd 2–3 fős csoportokba szerveződve játsszák el osztálytársaiknak a bemutatást, bemutatkozást! Beszéljék meg, helyesen alkalmazták-e a szabályokat!



11. feladat

Készítsen kombinált névjegyet számítógépén a kijelölt helyre!



12. feladat

Készítsen egy reklámnévjegyet a számítógépén egy kitalált vállalkozás számára! Vetítsék ki projektoron, értékeljék szóban egymás munkáját!



13. feladat

Készítsen egy hivatalos névjegyet, kitalált vállalat kitalált alkalmazottjaként!

Vetítsék ki projektoron, értékeljék szóban egymás munkáját!



14. feladat

Keressen az interneten névjegyeket, és írásban értékelje azokat! Hogyan és mit változtatna rajtuk?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

15. feladat

Írja a táblázatba az egyes jelölések használatának alkalmait!

| Rövidítések a névjegyen: | Használatának alkalmai: |
|--------------------------|-------------------------|
| p.c. | |
| p.p.c. | |
| p.f. | |
| p.r. | |
| p.f.c. | |
| a.c. | |
| p.f.f.n. | |
| p.f.n.a. | |
| p.p. | |
| R.S.V.P. | |
| R.O. | |

16. feladat

Rajzolja le a kijelölt helyre az ültetési rendet a személygépkocsiban:

Jelmagyarázat:

Hg, gkv,

1, 2, 3, 4, a vendégek rangsora

A résztvevők:

a/ 3 vendég, gkv

b/ 4 vendég, gkv

c/ 4 vendég esetén, ha a hg vezet!



17. feladat

Írja be a táblázatba, mit jelentenek a meghívón található kifejezések?

| | |
|------------------|--|
| Black tie | |
| White tie | |
| Casual | |
| Informal | |
| V.K. | |

18. feladat

Írja le az ajándékozással kapcsolatosan az Ön által helyesnek ítélt megoldásokat a kijelölt helyre! Kis csoportokban beszéljék meg a megoldásaikat, egészítsék ki az Önök által leírtakat!

Londonba utazik üzleti ügyben. Milyen ajándékot vinne egy 55 éves férfinak és egy 45 éves nőnek?

Karácsonyi partit rendeznek a cégénél, milyen ajándékot adna át a cég nevében a munkatársainak!

Számítástechnikai cég év végén megajándékozta üzleti partnereit. Milyen ajándékot választana?

Egy kozmetikumokat gyártó cég sajtótájékoztatót tart. Milyen ajándékról gondoskodna a sajtó képviselőinek?

19. feladat

A szakmai információtartalom elolvasása után fogalmazza meg írásban, hogy ültetési étkezésnél mit jelentenek a következő kifejezések?

Vegyes ültetés: _____

Franciarendszer: _____

Angol rendszer: _____

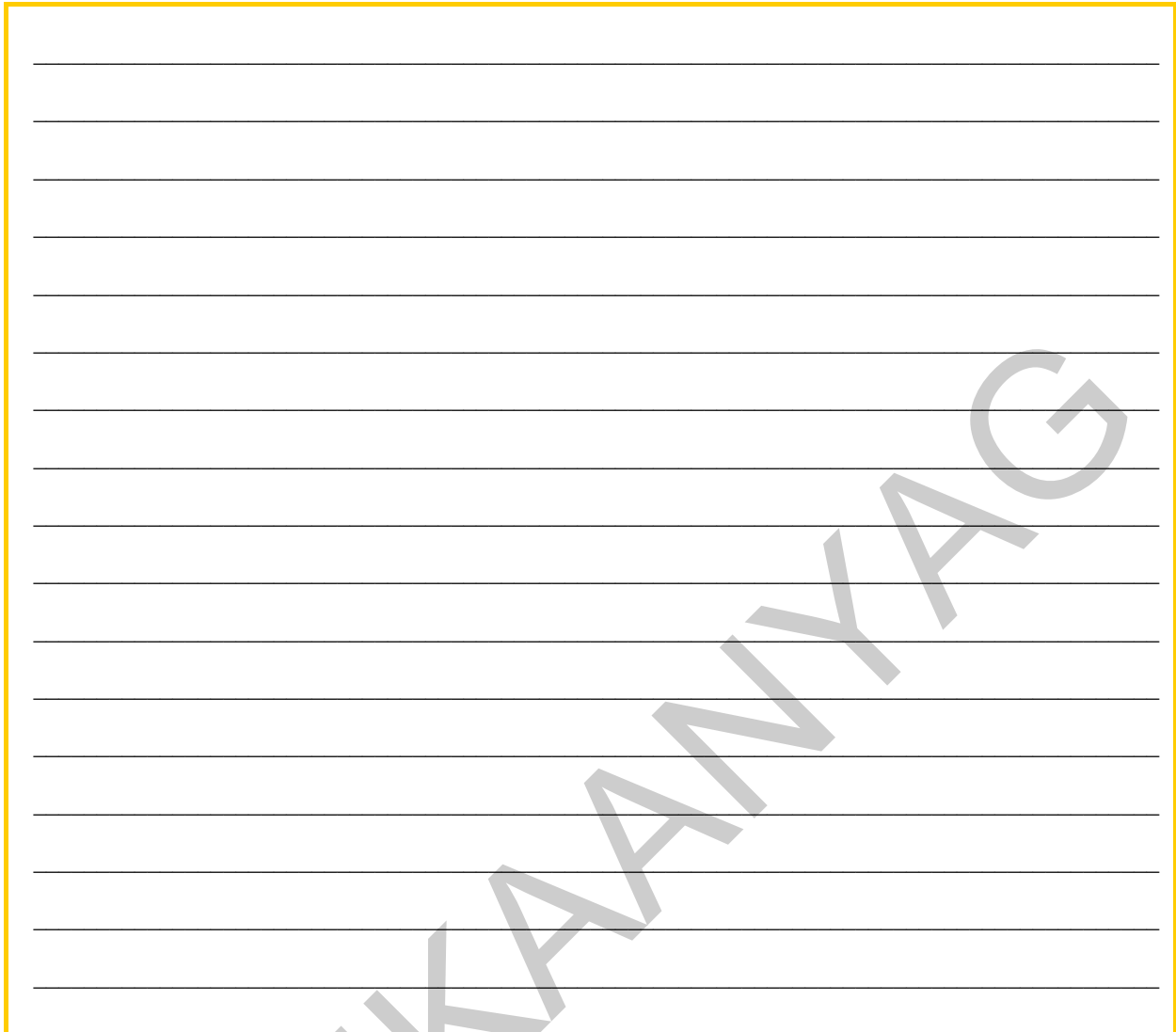
20. feladat

a. Írja le, melyek azok a tárgyak, amelyek kategorikusan ki vannak zárva a hivatalos ajándékozásból?

b. Írja le, melyek azok a kivételek, amikor ajándékozhatók!

21. feladat

Gyűjtse össze és írja a kijelölt helyre a hivatalos ajándék átadásával kapcsolatos illemszabályokat a szakmai információtartalomból!



22. feladat

Készítsen számítógépen egy oldalas meghívót tetszőleges vállalat által rendezett eseményre, az Ön által kitalált személynek, majd nyomtassa ki!

23. feladat

Ismertesse írásban a meghívó meghívotthoz történő eljuttatásának és a meghívás elfogadásának szabályait!

24. feladat

Osztálytársaival elevenítsenek fel olyan eseteket, amikor társasági összejövetelen valaki megsértette a társalgás illemszabályait!

Megoldás

1. feladat

A szakmai információtartalom elolvasása előtt beszéljék meg, mit tudnak a felsorolt témák viselkedési szabályairól.

2. feladat

A témák megbeszélése után osszák fel egymás között azokat, majd olvassál el a szakmai információtartalom megfelelő részét, a kijelölt helyre írják le a kiegészítéseket, majd ismertessék az osztály többi tagjával!

Választott téma:

Kiegészítések:

3. feladat

Az etikett és protokoll alapelve, azt biztosítja, hogy az egyenjogúság, az egyenlő bánásmód, az egymás iránti kölcsönös tisztelet minden területen érvényesüljön.

4. feladat

Az idegenekkel való kapcsolatteremtésnek a kapcsolatok fenntartásának, érdekellentétek esetén a tartalmi kérdések megoldásának, a felek álláspontjának kifejtésének eszközei. Megvédi az egyént attól, hogy személyes érzelmei vagy indítékai alapján a hivatalos kapcsolatokban olyan megengedhetetlen hibát kövessen el, amely károsan befolyásolhatja azokat.

Segítséget jelenthetnek a megrekedt tárgyalás, a válsághelyzet feloldásában.

A másik fél befolyásolásának taktikai eszköze.

5. feladat

Javaslat a megoldásra

1. A nem ismert személynek is köszön, miután ismerősét köszöntötte.
2. A főnök köszön előre, a titkárnő fogadja.
3. A fülke előtt megáll, köszön a benn ülőknek és érdeklődik, van-e szabad hely. Igenlő válasz esetén foglalja el.
4. Előre kell köszönnie a portásnak.
5. Előre köszön, a napszaknak megfelelően.

6. feladat

Javaslat a megoldásra

1. Belépéskor köszön a napszaknak megfelelően: Jó napot kívánok! A bennlévők visszaköszönnek!
2. Ezer éve nem láttalak! Hogy vagy? Puszi vagy ölelés, vagy mindkettő.
3. Jó napot kívánok Kovács úr! (Előzőleg célszerű megtudnia a nevét). Szeretnék bemutatkozni Önnek. Nagy Sándor vagyok a DMG üzletkötője.
4. Nagy Sándor vagyok, a DMG üzletkötője, Kovács Gábor igazgató úrral szeretnék beszélni.

7. feladat

Javaslat a megoldásra

1. Odalép más magányosan állókhoz és bemutatkozik, köszön, bemutatkozik, megemlíti a céget, amelyiknél dolgozik, esetleg beosztását, vagy a foglalkozását „Engedje meg, hogy bemutatkozzam...”
2. Kérem, hadd ismertessem össze Önöket!
3. A keresztnévüket is meg kell mondaniuk: Kérem, szólítson...
4. A vendég javasolja másik időpont kitűzését.
5. A vendéglátó udvariasan kezdeményezi a találkozó befejezését: hivatkozik egy másik megbeszélésre, megköszöni a találkozást és elbúcsúzik.
6. A mobilján felhívja a partnert, megkérdezi, hogy ez a későbbi időpont még alkalmas-e a számára. Ha nem, új dátumban állapodnak meg.

8. feladat

Javaslat a megoldásra

1. Néma üzemmódba teszi.
2. Elnézést kér, és kimegy a teremből.

3. Igyekszik minél hamarabb felvenni, majd félrefordulva, halkan beszél, vagy kimegy a fülkéből, s a folyosón beszél a hívóval.
4. Köszön, bemutatkozik, megkérdezi tudja-e fogadni a hívását.
5. Bemondja a cégnevet, de nem kell bemutatkoznia.
6. A cég nevével jelentkezik be, majd bemutatkozik és közli a beosztását is.
7. Valószínűleg fontos a hívónak a beszélgetés, ezért felveszi, bemutatkozik, s megkérdezi átadhat-e valamilyen üzenetet.

9. feladat

Vágják ki az alábbi neveket és beosztásokat tartalmazó cédulákat, és három-három fő játssza el a bemutatás szertartását!

A bemutatás szabályainak betartásával:

- a kéznyújtás kezdeményezése
- a név helyes kimondása,
- a névkártya használata.
- A hivatalos névjegy tartalma és formai megoldása:
 - név,
 - rang, beosztás, a munkahely megnevezésével: XY cég üzletkötője,
 - a hivatal, cég pontos neve, címe, telefon-, fax száma, e-mail címe,
 - a cégemléma (oldalt, vagy a sarokban)

10. feladat

Készítsenek hivatalos névjegyeket, nyomtassák és vágják ki, majd 2-3 fős csoportokba szerveződve játsszák el osztálytársaiknak a bemutatást, bemutatkozást! Beszéljék meg, helyesen alkalmazták-e a szabályokat!

Az értékelés szempontjai:

- a kezdeményezés,
- a kéznyújtás,
- a név helyes kimondása,
- a névkártya használata.
- A hivatalos névjegy tartalma és formai megoldása:
 - név,
 - rang, beosztás, a munkahely megnevezésével: XY cég üzletkötője,
 - a hivatal, cég pontos neve, címe, telefon-, fax száma, e-mail címe,
 - a cégemléma (oldalt, vagy a sarokban)

11. feladat

Az értékelés szempontjai: a névjegy tartalma és formai megoldása:

- Családi és utónév: mindkettő azonos betűtípussal szedve (középen),

- a név elé a családi korviszonyt (id., ifj., ny.), illetve a tudományos fokozatot, végzettséget jelentő rövidítéseket (dr.)
- beosztás, ha nem kötődik szorosan a munkahelyhez, a név alá kerül, ha a munkahelyhez kötődik, annak neve is itt szerepel (pl. adott cég üzletkötője)
- A vállalat neve a névjegy bal alsó sarkába kerül, a a telefon, illetve fax szám, e-mail címmel együtt.
- A jobb alsó sarokba kerül a a magánlakcím, telefonszám, mobilszám és e-mail cím.
- Oldalt, vagy a sarokban kerül elhelyezésre a cég logója.

12. feladat

Az értékelés szempontjai:

- A reklámnévjegy tartalma
- elérhetőség,
- nyitva tartás,
- szlogen stb.
- Formai megoldás: színes, figyelemfelkeltő, jól olvasható.

13. feladat

Az értékelés szempontjai:

- Elrendezése:
- a név középen, alatta a beosztás (a név elé kerül a dr. vagy ifj. rövidítés, utána a tudományos végzettséget kifejező rövidítés)
- a munkahely neve, ha nem kapcsolódik szorosan a beosztáshoz, a bal alsó sarokban, a telefonszám a jobb alsó sarokban kerül feltüntetésre.
- a cím a jobb vagy a bal oldalon, alul,
- embléma oldalt, vagy a sarokban,

14. feladat

Értékelési szempontok:

- Mérete: 100x50 alatt,
- Papírminőség, szín, egyéni ízlés, olvashatóság,
- Megfelelő információk, idegen nyelv,
- Középen név, alatta beosztás,
- Munkahely neve, címe, telefonszáma a bal alsó sarokban,
- A jobb alsó sarokban a magánadatok találhatóak.

15. feladat

| Rövidítések a névjegyben: | Használatának alkalmai: |
|---------------------------|--|
| p.c. | részvétnyilvánítás alkalmával |
| p.p.c. | elbúcsúzásakor, huzamosabb tartózkodás utáni eltávozás |

| | |
|----------|--|
| p.f. | szerecssekívánat, köszöntés valamely ünnepi alkalomból |
| p.r. | a névjegyért, vagy az ajándékért való köszönetnyilvánításkor |
| p.f.c. | megismerkedés, bemutatkozás céljából |
| a.c. | ajándékozás alkalmával |
| p.f.f.n. | szerecssekívánat nemzeti ünnep alkalmából |
| p.f.n.a. | újévi szerecssekívánat |
| p.p. | a bemutató saját névjegyére írja ezt, s csatolja mellé a bemutatandó névjegyt, amelyre azonban nem ír semmit |
| R.S.V.P. | Választ kérnek a meghívásra |
| R.O. | meghívásnál, ha csak a lemondást kérik visszajelezni |

16. feladat

Jelmagyarázat:

- Hg, gkv,
- 1, 2, 3, 4, a vendégek rangsora

A résztvevők:

- a/ 3 vendég, gkv
- b/ 4 vendég, gkv
- c/ 4 vendég esetén, ha a hg vezet!

Megoldás: ábra

17. feladat

| | |
|-----------|--|
| Black tie | ebben az esetben a férfi meghívottnak szmokingot, a nőknek kosztümöt vagy kisestélyit kell viselniük |
| White tie | a férfiaknak frakkot, a nőknek nagyestélyit kell viselniük |
| Casual | nem kötelező az öltöny és a nyakkendő, nőknek a kosztüm, lazán, de elegánsan kell megjelenni. |
| Informal | hivatali öltözet |
| V.K. | Választ kétünk! |

18. feladat

Megoldási javaslat:

1. Magyarországra emlékeztető ajándékot, figyelembe véve az érdeklődési körüket: Férfiaink Magyarországról készült könyvet vagy DVD-t angol nyelven, a hölgynek Zsolnay porcelán vázát
2. Falinaptár, férfiaknak minőségi bor, cégjelzéses ernyő, mobiltelefon-tartó, bögre stb.

3. Nagyobb tárolókapacitású Pen drive a cég logójával ellátott díszdobozban, díszes DVD tartó, a cégről, munkájáról készült képekkel illusztrál falinaptár stb.
4. Ajándécsomag: a cég által készített kozmetikumok díszdobozban.

19. feladat

Vegyes ültetés: egymás mellett váltakozva ülnek a vendégek és a vendéglátók, vagy a férfiak és nők

Franciarendszer: téglalap alakú asztal hosszabbik oldalának közepén, egymással szemben foglal helyet a fővendég és a házigazda, tőlük jobbra – balra rangsor szerint lefelé haladva a többi résztvevő.

Angol rendszer: A vendég és a vendéglátó egymással szemben, az asztal rövid oldalán ül, tőlük jobbra – balra rangsor szerint lefelé haladva, váltakozva a többi résztvevő.

20. feladat

a.

- pénz- és értékpapírok a vámszabályok által meghatározott tárgyak,
- fehérnemű, alsóruházat
- élelmiszerek,
- gyenge minőségű, bővli jellegű tárgyak,
- kozmetikai szerek,

b.

- az adott ország csekély értékű pénzerméiből összeállítást készítünk, valamilyen alkalomból korlátozott számban kiadott pénzérme,
- szalámi, paprika, tájjellegű borok, és egyéb hungarikumok,
- a márkás vagy még nemzetközileg nem ismert hazai kozmetikai termékek.

21. feladat

- Az ajándék értékét körültekintően állapítsuk meg: ne legyen se túl nagy értékű, sem pedig értéktelen holmi.
- Az árjelzést illik eltüntetni.
- Az ajándékot illik szép és praktikus csomagolással ellátni.
- A törékeny ajándékot díszdobozban adjuk át.
- Személyes átadás esetén az ajándékozó néhány szó kíséretében nyújtja át az ajándékot, amit az ajándékozott hasonlóképpen köszön meg.
- Az ajándékot illik felbontani, megnézni és kifejezni örömmel. Amennyiben nincs mód az ajándék megtekintésére, az ajándékozó a felbontást és a kínálást elhárítva elmondja, hogy mi az ajándék. Ha az ajándék ital vagy édesség, abból illik kínálni, a virágot vázába tenni.
- A kapott ajándékot viszonzni illik. Ha nem tudjuk, hogy a partner készült-e az ajándékozásra, célszerű ajándékunkat készenlétben tartani.

- Ha az ajándékozás váratlanul ér bennünket, a viszont-ajándékot utólag is elküldhetjük.
- Az ajándék elküldése esetén mellékelni kell az ajándékozó névjegyét,
- A kapott ajándékot illik megköszönni, visszaküldött névjeggyel vagy közeli találkozás esetén, szóban.
- A virág figyelmességi ajándéknak minősül, ezért illik megköszönni, de nem kell viszonzni.
- Hivatalos látogatás során először mindig az érkező fél ajándékozik.
- A fogadó fél csupán akkor viszonzza az ajándékot, ha az üzletinél szorosabb szálak kötik partneréhez, vagy ha a diplomáciai érdek feltétlenül megkívánja.
- Az ajándékot hasonló értékű ajándékkal illik viszonzni.
- Az ajándékozásban szerepet játszik a hivatali rang is.
- Magasabb szintű delegációk esetén a protokollosok vagy a titkárok tájékozódhatnak egymás ajándékozási szándéka felől.

22. feladat

Az értékelés szempontjai: tartalmaz-e minden fontos információt és udvariassági kitélt.

- A meghívó nevét, cégét, intézményét és hivatalos rangját, beosztását.
- a meghívás tényét, azaz a meghívási formulát,
- a meghívott nevét, esetleg rangját,
- a meghívás alkalmát, indítékát,
- a rendezvény jellegét,
- helyét és időpontját, szükség esetén az időtartamát,
- a kért visszajelzést és annak módját,
- az öltözetre vonatkozó kívánalmakat,
- kiegészítő információkat.

23. feladat

- A meghívót borítékba kell rakni, s illik a rendezvény időpontja előtt két- három héttel postán elküldeni, vagy személyesen átadni.
- A meghívásra illik egy-két napon belül válaszolni.
- Külföldről érkezett delegációnak az első hivatalos találkozón kell átadni a találkozó idejére szervezett rendezvényre szóló meghívókat.
- A rendezvényen csak a meghívón megnevezett személy vehet részt.
- Ha a meghívás csak a férj nevére szól, nem viheti magával a feleségét.
- Ha meghívottként nem tud részt venni a rendezvényen, de jelenlétére számítanak, más hivatalos személlyel képviseltetheti magát a meghívó féllel egyeztetve.
- Ilyen esetben illik a helyettesítő személynek meghívót küldeni.

24. feladat

Osztálytársaival elevenítsenek fel olyan eseteket, amikor társasági összejövetelen valaki megsértette a társalgás illemszabályait!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel a kijelölt helyre az etikett és protokoll alapelveit!

2. feladat

Válaszoljon írásban a következő kérdésekre!

Ki, kinek mutatkozik be? _____

Ki, kinek nyújt kezet? _____

Kit mutatunk be, kinek? _____

3. feladat

Ismertesse, melyek a névjegy-használat alapvető szabályai?

4. feladat

Melyik típusba tartoznak a mellékelt névjegyek?

Magán,

Diplomáciai

Hivatalos (hivatalos információk)

Reklám

Kombinált: az üzleti kapcsolatokban a legelterjedtebb.

5. feladat

Írja le, milyen esetekben nem illik dohányozni?

6. feladat

Ismertesse írásban a névjegyküldés legtipikusabb eseteit!

7. feladat

Ültetési étkezésnél mit jelentenek a következő kifejezések?

Vegyes ültetés: _____

Franciarendszer: _____

Angol rendszer: _____

8. feladat

Rajzolja le személygépkocsiban az ültetési rendet:

Jelmagyarázat:

- Hg, gkv,
- 1, 2, 3, 4, a vendégek rangsora

a/ 2 vendég, gkv

b/ 4 vendég esetén, ha a hg vezet!

9. feladat

Válassza ki és jelölje aláhúzással a következő kérdésekre adott válaszok közül a helyes megoldást!

1. Mikor adjuk át a névjegy kártyát?

- a) a bemutatkozás előtt,
- b) közvetlenül a bemutatkozás után,
- c) a tárgyalás után.

2. Telefonáláskor ki kezdeményezi a búcsúzást?

- a) a hívott fél,
- b) a hívó fél,
- c) bármelyikük.

3. Bemutatásnál kinek kit mutatnak be?

- a) férfit a nőnek,
- b) idősebbet a fiatalabbnak,
- c) nőt a férfinek.

4. Gépkocsiban hová kell ültetni a fővendéget, ha a házigazda vezeti a kocsit?

- a) jobb hátsó ülésre,
- b) jobb első ülésre,
- c) bal hátsó ülésre.

5. Milyen ruhát kell felvennie egy férfinak, ha „black tie” előírás szerepel a meghívón?

- a) frakkot fekete csokornyakkendővel,
- b) szmokingot fekete csokornyakkendővel,
- c) fekete öltönyt fekete csokornyakkendővel.

6. Telefonálásnál, ha a vonal megszakad ki hív újra?

- a) a hívó fél,
- b) a hívott fél,
- c) aki éppen beszélt, amikor megszakadt a vonal.

7. Mit jelent a névjegyen a p.f.n.a. rövidítés?

- a) szerencsekívánatot újév alkalmából,
- b) szerencsekívánatot nemzeti ünnep alkalmából,
- c) bemutatkozás alkalmából.

8. Mit jelent a meghívón a R.S.V.P. rövidítés?

- a) emlékeztetőül,
- b) lemondás esetére,
- c) választ kérünk

9. Ki nyújtja a kezét kézfogáskor kinek?

- a) a fiatalabb az idősebbnek,
- b) a nő a férfinak,
- c) a férfi a nőnek

10. Gépkocsiban hová kell ültetni a fővendég feleségét, ha a házigazda vezeti a kocsit?

- a) jobb hátsó ülésre,
- b) jobb első ülésre,
- c) bal hátsó ülésre

11. Kinek a rangja a meghatározó, ha egy házaspár hivatalos egy rendezvényre?

- a) a feleségé,
- b) a férjé,
- c) azé, amelyiküket meghívták a rendezvényre.

12. Frakkhoz milyen nyakkendőt kell viselni, ha meghívottak vagyunk egy rendezvényen?

- a) fehér selyem nyakkendőt,
- b) fehér csokornyakkendőt,
- c) fekete csokornyakkendőt.

13. Telefonáláskor mindig kinek kell először azonosítania magát?

- a) a telefonközpontosnak,
- b) a hívott félnek,
- c) a hívó félnek.

14. Milyen ültetési rendet alkalmazna kerek asztalnál, ha három házaspárt kellene elhelyeznie étkezésnél?

- a) angol,
- b) francia,
- c) vegyes

10. feladat

Ismertesse a pontosság különböző változatainak alkalmazási lehetőségeit!



11. feladat

Fogalmazza meg, miért előnyös a kétoldalú tárgyalásoknál a téglalap alakú asztal?



11. feladat

Ismertesse az üzenetrögzítő használatával kapcsolatos illemszabályokat!

Handwriting practice area for the 11th task, consisting of a yellow-bordered box with ten horizontal lines. A large, light gray watermark reading "MUNKANYAG" is diagonally overlaid across the page.

12. feladat

Ismertesse a mobiltelefonálás illemszabályait!

Handwriting practice area for the 12th task, consisting of a yellow-bordered box with ten horizontal lines. A large, light gray watermark reading "MUNKANYAG" is diagonally overlaid across the page.

13. feladat

Fogalmazza meg, hogyan kell megállapítani az illemszabályok szerint a borralaló mértékét?

14. feladat

Fogalmazza meg írásban, hogy Ön, ha dohányozna, hogyan adna tüzet az illemszabályok szerint társaságban?

15. feladat

Sorolja fel a kijelölt helyre, melyek azok az ajándéktárgyak, amelyek az illemszabályok szerint bárkinek ajándékozhatók!

16. feladat

Ismertesse írásban, mit kell tartalmaznia a meghívónak!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- az egyenjogúság,
- az egyenlő bánásmód,
- az egymás iránti kölcsönös tisztelet.

2. feladat

1. Férfi a nőnek, fiatalabb az idősebbnek, alacsonyabb beosztású a magasabbnak mutatkozik be. Helyiségbe belépve mindig az érkező mutatkozik be az ott lévőknek.
2. A kéznyújtást az idősebb, a magasabb rangú, illetve a hölgy kezdeményezi.
3. Bemutatáskor a férfit a nőnek, a fiatalabbat az idősebbnek, az alacsonyabb beosztásút a magasabbnak mutatjuk be.

3. feladat

- Figyelmesen elolvassuk,
- Vizsgonozni illik,
- Nem lehet rajta javítás,
- Pótolhatja a személyes találkozást (postán küldeni illetlenség)

4. feladat

Magán,

Diplomáciai

Hivatalos (hivatalos információk)

Reklám

Kombinált: az üzleti kapcsolatokban a legelterjedtebb.

5. feladat

Nem illik dohányozni:

- hivatalban vagy lakásban,
- gépkocsiban,
- utcán, különösen nőknek,
- étkezés közben,
- ahol nincs hamutartó,
- kisgyermek, kismamák, beteg emberek közelében.

6. feladat

- bemutatás: aki bemutat, a saját névjegyére a megfelelő rövidítést ráírja, s csatolja mellé a bemutatandó névjegyt;
- bemutatkozás kezdeményezésekor: aki be szeretne mutatkozni, elküldi a saját névjegyt
- fogadás, társasági összejövétel előtt vagy után a háziasszonynak küldött ajándék - virágcsokorral,
- diplomáciai vagy üzleti képviselők állomáshelyük végleges jellegű elhagyásának bejelentése céljából,
- részvétnyilvánításkor,

7. feladat

Vegyes ültetés: egymás mellett váltakozva ülnek a vendégek és a vendéglátók, vagy a férfiak és nők

Franciarendszer: téglalap alakú asztal hosszabbik oldalának közepén, egymással szemben foglal helyet a fővendég és a házigazda, tőlük jobbra - balra rangsor szerint lefelé haladva a többi résztvevő.

Angol rendszer: A vendég és a vendéglátó egymással szemben, az asztal rövid oldalán ül, tőlük jobbra - balra rangsor szerint lefelé haladva, váltakozva a többi résztvevő.

8. feladat

a/ 2 vendég, gkv

b4 vendég esetén, ha a hg vezet!

9. feladat

1. Mikor adjuk át a névjegy kártyát?

- a) a bemutatkozás előtt,
- b) közvetlenül a bemutatkozás után,
- c) a tárgyalás után.

2. Telefonáláskor ki kezdeményezi a búcsúzást?

- a) a hívott fél,
- b) a hívó fél,
- c) bármelyikük.

3. Bemutatásnál kinek kit mutatnak be?

- a) férfit a nőnek,
- b) idősebbet a fiatalabbnak,
- c) nőt a férfinak.

4. Gépkocsiban hová kell ültetni a fővendéget, ha a házigazda vezeti a kocsit?

- a) jobb hátsó ülésre,
- b) jobb első ülésre,
- c) bal hátsó ülésre.

5. Milyen ruhát kell felvennie egy férfinak, ha „black tie” előírás szerepel a meghívón?

- a) frakkot fekete csokornyakkendővel,
- b) szmokingot fekete csokornyakkendővel,
- c) fekete öltönyt fekete csokornyakkendővel.

6. Telefonálásnál, ha a vonal megszakad ki hív újra?

- a) a hívó fél,
- b) a hívott fél,
- c) aki éppen beszélt, amikor megszakadt a vonal.

7. Mit jelent a névjegyben a p.f.n.a. rövidítés?

- a) szerencsekívánat újév alkalmából,
- b) szerencsekívánat nemzeti ünnep alkalmából,
- c) bemutatkozás alkalmából.

8. Mit jelent a meghívón a R.S.V.P. rövidítés?

- a) emlékeztetőül,
- b) lemondás esetére,
- c) választ kérünk

9. Ki nyújtja a kezét kézfogáskor kinek?

- a) a fiatalabb az idősebbnek,
- b) a nő a férfinak,
- c) a férfi a nőnek

10. Gépkocsiban hová kell ültetni a fővendég feleségét, ha a házigazda vezeti a kocsit?

- a) jobb hátsó ülésre,
- b) jobb első ülésre,
- c) bal hátsó ülésre

11. Kinek a rangja a meghatározó, ha egy házaspár hivatalos egy rendezvényre?

- a) a feleségé,
- b) a férjé,
- c) azé, amelyiküket meghívták a rendezvényre.

12. Frakkhoz milyen nyakkendőt kell viselni, ha meghívottak vagyunk egy rendezvényen?

- a) fehér selyem nyakkendőt,
- b) fehér csokornyakkendőt,
- c) fekete csokornyakkendőt.

13. Telefonáláskor mindig kinek kell először azonosítania magát?

- a) a telefonközpontosnak,
- b) a hívott félnek,
- c) a hívó félnek.

14. Milyen ültetési rendet alkalmazna kerek asztalnál, ha három házaspárt kellene elhelyeznie étkezésnél?

- a) angol,
- b) francia,
- c) vegyes

10 feladat

- A percnyi pontosság azt jelenti, hogy az adott időpontra kell érkeznünk, a korábbi érkezés ugyanolyan illetlen, mint a késés.
- A megengedett késés az alkalom jellegétől függően öt perctől húsz percig terjedhet. Ültetési étkezésnél a megengedett késés öt perc, mivel az elkészített étel minden perccel veszít a minőségéből.
- A meghatározott időpontok közötti érkezés nagyobb létszámú rendezvényen megengedett, pl. állófogadáson a kezdés utáni húsz percen belül kell érkezni, s a meghívón jelzett időtartam befejezése előtti húsz percen illik távozni.

10. Fogalmazza meg, miért előnyös a kétoldalú tárgyalásoknál a téglalap alakú asztal?

- a delegációk az asztal hossza mentén foglalnak helyet,
- Középen, egymással szemben a delegációvezetők ülnek, tőlük jobbról balra haladva rangsor szerint a delegáció tagjai,
- a hasonló rangúak egymással szemben ülnek, szemkontaktusban vannak,
- normális hangerővel beszélve valamennyi résztvevő megérti az elhangzottakat,
- bármelyik résztvevő bármelyikkel kezdeményezhet beszélgetést.

11. feladat

Az üzenetrögzítőn a bejelentkezés szövegének tartalma a következő legyen: köszönés, a cégnév, majd felkérés a hangjelzés után a szöveg bemondására.

A hívó is köszön, bemutatkozik, majd a sípszó után bemondja üzenetét, szükség esetén a visszahívható telefonszámot, a hívás idejét, és elköszön. Az üzenet rövid, félreérthetetlen legyen.

12. feladat

- halkan kell beszélni, egyrészt azért, hogy ne zavarjuk a körülöttünk lévőket, másrészt nem tartozik rájuk a mondanivalónk.
- Ha zavartalanul szeretnénk beszélni, vonuljunk félre, egy nyugalmasabb helyre.
- Vannak olyan helyzetek, amikor a mobiltelefont ki kell kapcsolni: konferencián, tárgyaláson, ünnepségen, színházban, moziban, vallási és kulturális rendezvényeken, illetve ahol a feliratok erre figyelmeztetnek: repülőgépen, egészségügyi intézményekben stb.
- Gépkocsiban, vezetés közben jogszabály is tiltja a használatát.
- Tárgyaláson, ha fontos üzenetet várunk, néma üzemmódra kell állítanunk.
- Az érkező üzenetet alkalmas pillanatban elolvashatjuk, ha válaszolni akarunk, várjuk meg a szünetet.
- Ha fontos, hogy meghallgassuk a hívót, akkor elnézést kérve menjünk ki a tárgyalóból.
- Mások mobiltelefonját lehetőség szerint ne vegyük fel.
- Ha mégis megteesszük, a bejelentkezésnél közöljük, hogy kinek a telefonja, tájékoztassuk a hívó felet, hogy nem ő beszél, s mutatkozzunk be.
- A nem fogadott hívásokat nézzük meg, mert mindenkit illik visszahívni.
- Az üzenetekre illik válaszolni.
- Ha mobilkészülékünk hamarosan lemerül, bárhol kérhetünk engedélyt a töltésre, azt illik megadni.

13. feladat

- Borraivalót általában akkor szokás adni, ha valaki figyelmes, előzékeny, vagy szolgálatkész velünk kapcsolatosan.
- Bizonyos szolgáltatásokért világszerte illik borraivalót adni.
- Az összegét nem könnyű meghatározni, mert sem a túl kicsi, sem túl nagy a borraivaló nem helyénvaló.
- Nemzetközileg elfogadott gyakorlat szerint a számla végösszegéhez 10–15%-ot illik adni.
- A borraivaló mértéke az alsó határ felé közelít, amikor a szolgáltatás minőségét gyengének ítéljük.
- Ha a szolgáltatást jónak tartjuk, udvariasak és figyelmesek voltak irányunkban, a felső határhoz közel eső összeget adjuk.

14. feladat

- A tűzadás során férfi a nőnek, fiatalabb az idősebbnek ad tüzet, úgy, hogy nem tartja a szájában a cigarettát.
- Egy gyufaszállal csak két főnek adunk tüzet.
- Öngyújtóval mindenkinek külön-külön kattintjuk fel a lángot.
- A szivarra gyújtónak a tűzgyújtó szerszámot adjuk át.

15. feladat

- népművészeti cikkek (váza, pohárkészlet, szőttes, kerámia)
- porcelán (herendi, Zsolnay)
- könyvek, albumok Magyarországról, városainkról, tájegységeinkről, kézművességről, múzeumokról, művészekről stb. (idegen nyelven is)
- hanglemez, CD, kazetta (magyar népzene, klasszikus zenei feldolgozások)
- italkülönlegesség (márkás bor vagy jó minőségű pálinka)
- művészi reprodukciók jellegzetes magyar tájakról

16. feladat

- A meghívó nevét, cégét, intézményét és hivatalos rangját, beosztását.
- a meghívás tényét, azaz a meghívási formulát,
- a meghívott nevét, esetleg rangját,
- a meghívás alkalmát, indítékát,
- a rendezvény jellegét,
- helyét és időpontját, szükség esetén az időtartamát,
- a kért visszajelzést és annak módját,
- az öltözetre vonatkozó kívánalmakat,
- kiegészítő információkat.

IRODALOMJEGYZÉK**FELHASZNÁLT IRODALOM**

Gyarmati Ildikó: Protokollkalauz, Aheneum 2000 Kiadó, Budapest, 2007

Katona Mária – Szabó Csaba: Kommunikáció – üzleti kommunikáció, Képzőművészeti Kiadó, Budapest 2006

Kepes Ágnes – Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban

Sille István: Illem, etikett, protokoll Akadémiai Könyvkiadó, Budapest 2008

<http://www.vezetesi-folyamat.hu/index.php/protokol/fogalma.html>

AJÁNLOTT IRODALOM

Gabrielle Schlegel: A jó modor ábécéje talpraesett üzletembereknek, Helikon Kiadó Budapest, 2007

MUNKANYAG

A(z) 1448-06 modul 005-ös szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

| A szakképesítés OKJ azonosító száma: | A szakképesítés megnevezése |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| 52 812 01 0000 00 00 | Hostess |
| 54 812 01 1000 00 00 | Idegvezető |
| 54 812 03 0000 00 00 | Szállodai portás, recepció |
| 54 812 02 0010 54 01 | Protokollügyintéző |
| 54 812 02 0010 54 02 | Utazásügyintéző |

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

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