



Kónyáné Tömpe Lívía

Jellegzetes viselkedési formák az
üzleti partnerekkel és a
nyilvánossággal

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Szakmai kommunikációs tevékenység

A követelménymodul száma: 2656-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-010-50

JELLEGZETES VISELKEDÉSI FORMÁK AZ ÜZLETI ÉLETBEN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

1. Főnöke azzal bízta meg, hogy adjon tanácsot a belépő dolgozónak az üzleti életben elvárható viselkedési formákat illetően! Az alábbi bekeretezett helyre foglalja össze az alkalmazandó viselkedési szabályokat! Egészítse ki a leírtakat a szakmai információtartalomban leírtak elolvasása után!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A magatartás, vagyis másokhoz, környezetükhöz, a társadalomhoz való viszonyunk a viselkedésen keresztül jut kifejezésre. A viselkedésbe beletartozik a társadalmi megnyilatkozás mindenféle formája és jelensége.

A magatartást nemcsak a viselkedési szabályok betartása vagy figyelmen kívül hagyása jellemzi, hanem az is hogy hogyan alkalmazzuk azokat. A „Jó reggelt kívánok!” köszönés számtalan variációban elmondható, és minden hangsúlyozás, illetve a hozzá kapcsolódó mimika másféle magatartást mutat, vagy érzelmet fejez ki!

Ebben az SZT elemben az üzleti életben jellegzetes viselkedésformákra térünk ki. Az általános szabályokat más szakmai tartalomelembe lehet tájékozódni.

A viselkedési szabályok helyes alkalmazását az alábbiak segíthetik:

- A mások tiszteletben tartása: A tiszteletadás az udvariasságban nyilvánul meg. A túlzott udvariasság („hajbókolás”) ugyanolyan zavaró lehet, mintha elmulasztjuk azt.
- Határozott közlésmód, némi szerénységgel párosulva: Közlendőnket világosan fogalmazzuk meg és megfelelő hangnemben, hangerővel mondjuk ki.
- Mértéktartó viselkedés: minden megnyilvánulásunkban jelen kell lennie. (hangerő, öltözködés, társaságba történő szélsőséges bekapcsolódás stb.)
- Az adminisztratíván előírt ún. hivatalos kapcsolattartási szabályok betartása.
- A megfelelő tapasztalat, a jó ízlés és sokszor a ráérzés is segíthet a különböző szituációkhoz köthető viselkedési normák betartásában.
- A viselkedési formákat nagyban befolyásolja illetve szabályozza a rang, a nem, a kor és a három elv közötti viszony alakulása a társas érintkezés során (a szakirodalom ezt az úgynevezett négyes szabály néven említi!).
- Az arculati kézikönyv vállalati magatartás előírásaival foglalkozó része.

JELLEGETES VISELKEDÉSI SZABÁLYOK AZ ÜZLETI ÉLETBEN:

Köszönés

A köszönés a legáltalánosabb és leggyakoribb érintkezési forma, bevezetője minden társas kapcsolatnak. Bizonyos esetekben idegenek között is szükséges, még akkor is, ha nincs további hivatalos kapcsolat a felek között, például egy liftbe belépve.

A köszönés szóbeli formulája a napszakhoz kötődik. A "kívánok" szót illetlenség megspórolni. Például: Jó napot kívánok! A köszönést elmulasztani, vagy nem viszonzni egyértelmű sértés.

A köszönéshez kapcsolódó viselkedési szabályok:

Előre köszön a férfi a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, a beosztott a főnöknek, a belépő a bent lévőnek.

A köszönést kísérhetik formalitások is:

- Fejbiccentés,
- kalapemelés,
- könnyű meghajlás,
- mélyebb meghajlás (pl.: királynő köszöntése),
- felállás az előreköszönés formalitásának megfelelően (pl.: a férfi feláll, ha nőt köszönt), kézfogás (ellentétes a szabálya a köszönésével),
- arca adott jelképes csók, ölelés (csak bizalmas szituációban)

Egy afrikai törzsről feljegyezték, hogy köszöntéskor, bemutatkozáskor a markukba köpnek az ottani emberek.¹

A tibetiek meglengetik a kalapjukat, kinyújtják nyelvüket, és bal kezüket a fülük mögé teszik.

A maorik (Új-Zéland őslakói) köszönéskor az orrukat dörzsölik össze.

A törökök és a keleti népek kezüket mellükre téve, mélyen meghajolva köszöntik egymást.

A japánok derékból meghajolva üdvözlik egymást.

A szervusz köszönés a latin "servus humillimus domini" köszönésből rövidült. Ez annyit jelent "legalázatosabb szolgája az úrnak". Ebből a latin üdvözlési formából lett az "alázatos szolgája", s az "alászolgálja" köszönési mód.

Persze mi itt Magyarországon nem ezeket alkalmazzuk!

Ebből a fejezetből megismerheti a fontosabb – köszönésre vonatkozó – illemszabályokat.

Ugye sokszor hallotta már kisgyerekes szülőktől, mikor gyerekeiket a kezdeti illemre nevelik: "Köszönj szépen!"

Köszönni, másokat üdvözölni sokféle módon lehet és kell. Máshogy kell érkezéskor és távozáskor üdvözölni az embereket.

A köszönés az emberi érintkezés legmindennapibb formája. Vigyáznunk kell tehát, hogy megfelelő időben megfelelő módon köszönjünk.

A köszönésnél az udvariasság általános szabályai érvényesülnek: tehát a férfi köszön előre a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, beosztott a vezetőnek, fiú a leánynak.

Természetesen ez alól vannak kivételek. Ne várja például egy fiatal lány, hogy idősebb férfi ismerőse előre köszönjön neki. Helyesebb az is, ha a fiatalabb vezető előre köszön idősebb beosztottainak, a férfi vezető a női beosztottaknak. (Sajátos szabályok vonatkoznak, ha a nők egymást köszöntik: elsőként a hajadon üdvözli a férjezett nőt, a gyermektelen a gyermekes anyát.)

Másik kivétel, ha valaki helyiségbe lép be és ott már néhányan tartózkodnak: köszönjön előre tekintet nélkül arra, hogy odabent férfiak, vagy nők, vagy fiatalabb személyek tartózkodnak. Érthetően köszönjön és nézzen félreérthetetlenül arra, akinek köszön, amikor 3-4 lépés távolságra megközelíti a másikat!

A köszönés formái:

– A napszaktól függően elfogadott köszönés, "jó reggelt", "jó napot", "jó estét", "jó éjszakát kívánok". Ha igazán udvarias akar lenni mindig használja "kívánok" szót. A gyerekeket a "szervusz", a "szia" szavakkal üdvözölheti. Búcsúzásra a "viszontlátásra" szó a legmegfelelőbb.

– Ma már a gyerekek többsége tegezi szüleit, nagyszüleit, szűkebb, tágabb, családtagjait. Ebben az esetben szüleinek, nagyszüleinek természetesen köszönhetnek "sziaival", "szervusszal". Velük szemben is legyen tisztelettudó, és az alapvető szabályokra ügyeljen!

– Vannak hivatalos köszönések: a katonák "erőt egészséget" kívánnak, a bányászok "jó szerencsét" mondanak.

¹ <http://www.miillik.hu/koszontes2.html>

A katonák köszönés nélkül is tudják üdvözölni egymást: ez a tisztelgés. Valamikor a harcosok sisakot viseltek ez teljesen eltakarta az arcukat, ha találkoztak, felemelték a rostélyt így mutatták meg az arcukat. Ez maradt meg a tisztelgésben.

A köszönéshez hozzátartozhatnak még kiegészítő tevékenységek: a kézfogás, a kézcsók, a kalapemelés.

A kézfogás alapvető szabályai: mindig az idősebb nyújt kezét a fiatalabbnak, a nő a férfinak, a vezető a beosztottnak, az oktató a tanulónak, a magasabb beosztású az alacsonyabb beosztásúnak. A másik fél abban az esetben se tovakodjon a kézfogással, ha az előbb felsoroltak valamelyike elfelejti a kezét nyújtani. Ilyen esetben elmarad a kézfogás. Ha a kézfogás előtt ül illik felállni és úgy fogadni a nyújtott kezét. Nem illik hosszasan fogni a másik kezét, nem szokás szorongatni, ropogtatni, erősen rázni a társ kezét.

Télen előfordulhat, hogy a felek kesztyűben vannak a találkozáskor. A férfi minden esetben lehúzza a kesztyűjét a kézfogásnál, a nő azonban nem. Ha mégis megteszi, vegye a férfi különös megbecsülésnek.

A kézcsók alkalmával a férfi a nő nyújtott kezére hajol, és zárt ajakkal érinti a keze fejét. A csattanós kézcsók nem ízléses. Visszatetsző és bizalmaskodó jellegű, ha a kézfej helyett a csuklót, vagy a kart csókoljuk meg. A nő sohase kényszerítse ki a kézcsókot, a férfi joga megítélni, hogy kinek csókol kezét és kinek nem. Ne lendítse tehát a nő kezét a köszönő férfi ajka felé.

A kézcsók tehát ne legyen:

- hosszan tartó,
- túl nedves,
- ne kísérje tovakodó megjegyzés,
- vagy bántó pillogás.

Főleg kulturáltabb népeknél előfordul, hogy csak kézcsókra utaló mély meghajlással üdvözlik a megismert, vagy üdvözölt hölgyet .

Nem szabad kezét csókolni a királynőnek és a királyi család hölgytagjainak!

Kalap viselése esetén a felnőttek a köszönéssel együtt meg szokták emelni a kalapjukat. Kérdés lehet, hogy melyik kezünkkel emeljük meg a kalapunkat. Ez mindig attól függ, hogy ismerősünk tőlünk balra, vagy jobbra halad el. Kalapunkat mindig az ellentétes kézzel emeljük meg. Ha egyik kezünk foglalt a szabadon maradt kézzel köszönünk. Ha mindkét kezünk foglalt ne kapkodjunk egy kézbe a csomagokat, nyugodtan elhagyhatjuk a kalapemelést.

Ha fejünk fedetlen, vagy sapka van rajta, csupán enyhe meghajlással köszönünk. A nő tennivalója jóval egyszerűbb. Nem kell tekintettel lennie arra, hogy van-e a fején kalap, vagy nincs. A köszönésnél csak fejükkel bólintanak, esetleg mosolyognak a köszönéshez.

Ismerőseit mindenkor köszönteni kell. Ha ezt figyelmetlenségből elmulasztja, a következő találkozáskor illik elnézést kérni.

Előfordulhat, hogy valakivel többször is találkozik, pl. a tanárokkal, az iskolatársakkal... stb. Nevetséges lenne mindig újra köszönnöd. Ilyenkor elég egy mosoly, egy fejbiccentés, vagy egy intés arra, hogy jelezze a találkozás örömét.

Egymás megérintésének története az ókorba nyúlik vissza: a rómaiak üdvözlés képen egymás váltára tették a kezüket és "Ave" illetve "Salve" szavakkal üdvözölték egymást .

Hasonló szokás volt az ókorban egymás alkarjának megfogása.

A lovagkorban szokás volt a tenyerek összeütése. A későbbiek során kitüntetéskor járt a kitüntetettnek a kézfogás. Ez a férfias szokás az Észak-amerikai kontinensen nagy divat lett, és hazánkban is elfogadott szokássá vált.

Bemutatás, bemutatkozás:

Harmadik fél segítése nélkül: köszönés, saját teljes név, vállalat neve illetve a foglalkozás megjelölése.

A bemutatást a "négyes szabály" szerint alkalmazzuk: Először

- A fiatalat az idősebbnek.
- A férfit a nőnek.
- Az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak.

Néhány sajátosság az üzleti életből:

- Híres közéleti személynek bárkit be lehet mutatni.
- Kis társaságban a később érkezőt mutatjuk be először, majd a többieknek neki.

Névjegy átadása

A névjegy személyes átadása az ismerkedés, a bemutatkozás, a bemutatás része. Minden esetben olvassuk el figyelmesen a névjegy információit. Ezután a beszélgetésnél, a tárgyalásnál kitehető az asztalra, annak érdekében, hogy partnereinket tévesztés nélkül tudjuk megszólítani.

Az üzleti életben a küldött névjegyekre az alábbi jelzéseket írhatjuk:

- a. c. (avec compliment): üdvözléssel: ajándék- és virágküldés setén.
- p. r. (pour remercier): köszönet: köszönetként visszaküldött névjegy.
- p. f. (pour féliciter): szerencsekívánat születésnap, névnap vagy egyéb ünnepi alkalmakkor.
- p. r. p. f. az előző két jelölés egybeírva
- p. f. c. (pour faire connaissance) megismerkedés, bemutatkozás céljából elküldött névjegy.
- p. p. (pour présenter): A bemutató írja a saját névjegyére csatolva a bemutatandó névjegyet.
- p. f. n. a. (pour féliciter nouvelle année): Szerencsekívánat újév alkalmából. Megfelel a magyar B. ú. é k-nak.
- p. f. f. n. (pour féliciter fête nationale): szerencsekívánat nemzeti ünnep alkalmából.

- p. p. c. (pour prendre congé): elbúcsúzás, huzamosabb tartózkodás után, elutazás előtt.
- p. c. (pour condoléances) vagy p. p. p. (pour prendre part): részvétnyilvánítás.
- A p. c., p. f., p. f. n. a. és a. c. rövidítéssel érkezett névjegyekre 24 órán belül köszönetképpen válasznévjegyet illik küldeni p. r. rövidítéssel.

A névjegykártyára ceruzával felírt rövidítések a személyes leadást, míg a tintával felírt rövidítések a küldés tényét jelzik. A névjegy postán küldése udvariatlanság. Ha több személynek egy borítékban küldünk névjegyet, akkor a névjegy tetejére felírjuk a címzett nevét. Több személy ugyanannak a személynek egy borítékban is küldhet névjegyet.

Megszólítás

A megkülönböztetést általában nem tartalmazó köszönés után a megszólítás a következő lépcső. Itt már határozottan kifejezésre jut a hivatali, társadalmi hierarchia szerint kijáró rang. A hivatalos életben a rangon vagy neven szólítjuk a partnert használva hozzá az udvariassági megszólítást. Néhány példa:

- A férfiak megszólítása: Horváth úr, Elnök úr, Igazgató úr stb.
- A hölgyek megszólítása: Kiss Jánosné, Mária asszony, Hölgyem, Igazgató nő, Elnök asszony stb.

A magyar megszólítási formák évszázadok alatt alakultak és formálódtak. Az alábbiakban megpróbáljuk bemutatni a régi magyar megszólításokat²:

Ma már tudjuk, hogy az előkelőket a honfoglalás idején "bőség"-nek nevezték. Törökös szónak vélhetjük, hiszen náluk a "Bey" az előkelő. A nagyságos "magnificus" cím a XV-XVI századtól járt azoknak a főrendeknek, akik a királytól, vagy a fejedelemtől bárói címet kaptak.

A tekintetes cím a "spectabilis" arisztokratáknak volt a címe, de együtt is használták a fenti két címet.

A kegyelmes, a nagyságos titulus bírónak is kijárt. Előfordult, hogy a kegyelmest még uralkodók is megkapták

A grófoknak az "illustrissime comes" kiválóságod megszólításjárt. Az sem volt ritka, hogy ezeket a megnevezéseket együtt használták.

A nemzeti címet felváltva használták a "tekintetes" és a "nagyságos" címmel. Később a nemzeti címet csak a lecsúszott ispánok, intézők, jegyzők használták.

A "nemzeti és vitézli uraimék" megszólítás a fénykorát a török időben élte.

² <http://www.miillik.hu/megszolitas2.html>

A nemzeteseknek a nemesi nemzethez tartozókat nevezték. Egy-egy nagy úr familiárisai gyakran versenyre keltek abban, hogy melyikük tud több megszólítást az uruknak. Erre nagyon jellemző példa Zay Ferencet az 1560-as évben egyik nemesi szolgája így szólítja meg:

"Ez a levél adassék az nagyságos és vitézlő Zay Ferencnek, Eger várának fejedelmének nekem kegyelmes uramnak kezébe". A kezdő sorok pedig így hangzanak: "Nagyságos Vitézlő Tisztelendő uram". A vitézlő tipikus magyar, a nyugati nyelvekben nincs megfelelője. A nemzetes és vitézlő gyakran szerepel együtt.

Ahogy csökkent a magyar nemesség régi katonai erénye, úgy ment füstbe a "nemzetes" és a "vitézlő" titulus értelme.

A tekintetes is megkezdte a lecsúszását és "téns" lett belőle, ami minden polgárnak kijárt.

A tekintetést a méltóságos váltotta fel, ami az arisztokratáknak járt.

A XVII. század a címek változásának a kora, ekkor jelenik meg a "kegyes" megszólítás. Rákóczi György fejedelmet így címezték:

"Az én kegyelmes uram, ő nagysága, az tekintetes és méltóságos nagyságos Rákóczi György".

Ezt a címet még fokozták is, így lett a "nagy méltóságú" úr/asszony megszólítás.

A tisztelendő és a tiszteletes kezdetben a világiaknak is kijárt, csak később lett az egyházi méltóságok megnevezésének a része.

A "tiszteletes" később a református egyházi személyre vonatkozott, a "tisztelendő" jelző a XVIII. században inkább a katolikus papságnak járt.

Ha fokozni akarták a címet, akkor a "nagy tiszteletű" címet használták.

A világi életben gyakran találkozunk a "kegyes kegyelmes" megszólítással. "Tekintetes Úr! Teljes bizalommal való drága nagy jó uram Eöcsém!" kezdte levelét 1790-ben Kazinczy Ferenc.

A változatosság kedvéért megjelent a titulus palettán a "szerelmes", "szerető", "édes". Ezek használata a XVII-XVIII századra tehető. A szerelmes, szerelmes megszólítást megtalálhatjuk Nádady Tamás és Kanizsai Orsolya levelezésében:

"Szerelmes uram, szolgálatomat írom, mint szerelmes uramnak...az K. Orsikája" írta Sárvár asszonya.

A történelmi visszapillantás után a vidéki Magyarország jellemző megszólításait nézzük meg.

Az urambátyám, a bátyámuram, a nénémasszony, az ángyomasszony (a férfirokon által az új családba hozott asszony megnevezése) mind a régi magyar udvariasság kifejezései voltak.

Az úrasszony, illetve az ifjúúr már társadalmi, vagyoni rangot jelentett. Kiveszett az ipám, napám megnevezés, megszólítás is.

Társalgás

A társalgás a hivatalos megbeszélés, tárgyalás, találkozó, értekezlet stb. előtt folytatott beszélgetés, "csevegés".

Természetesen van néhány szabály, amelyet az üzleti életben be kell tartani:

- Nem illik beszélni a magánszféráról, jövedelmi helyzetről, politikai illetve vallási hovatartozást érintő kérdésekről, 3. személyről negatív értelemben.
- Tiszta világos kifejezőmódra kell törekedni, megfelelő hangnemben és hangerősségben adjuk elő mondandónkat.
- Hagyjunk másokat is szóhoz jutni, hosszú monológok nem helyénvalók.
- A Vendéglátó vagy a fővendég feladata a társaság többi tagjának bevonása a beszélgetésbe.
- Vita kialakulásakor, fenntartva eredeti álláspontunkat nagyon diszkréten próbáljunk meg ellentmondani. *(Elismerve az Ön állításait, az én véleményem..... Mit szól hozzá?)*
- Asztalnál ülve a bal és a jobboldali szomszédal is illik beszélgetni, némán ülni illetlenség.
- Álló fogadás illetve alkalmakkor a partnerválasztás tudatos lehet, magunk irányíthatjuk.

Egy 1713-ban kiadott illemszabálykönyv a következőket írja:³

"Egy asszony társaságában ügyes diskurzus kezdő szókra van szükség. A leghasználatosabb és leginkább bevált téma az időjárás, a jó és rossz idő. Ha az asszonyszemély sajnálkozik, és azt mondja, hogy igen rossz idő van... emlegetsek neki a téli időt és ajánljuk fel neki, hogy majd a télidőben a szánkónkkal szívesen állunk szolgálatára".

Az időjárás eléggé elcsépelet téma. A társalgási szövegeket nem lehet könyvből megtanulni, az élet ad megfelelő helyzeteket a társalgási témákhoz. Beszélni, választékosán beszélni, természetesen tudni kell, de hallgatás tudományához is érteni kell. Ne kerüljünk minden áron a társalgás középpontjába, hagyjunk másokat is szóhoz jutni.

A társalgáshoz sokrétű műveltségre van szükség. Adandó alkalommal az irodalom egyes kérdéseiről, vagy akár a legújabb kutatási eredményekről is tudjunk értelmesen megszólalni. Ha valaki sokáig leköti a hallgatóságot elkerülhetetlen, hogy valaki félbe ne szakítsa. Ez természetesen illetlen, de vannak udvarias formái, pl.: "Szabad megjegyeznem, hogy..."

Nem lehet elítélni a társalgás közben mondott bókokat. A bókokkal vigyázni kell, pontosabban mértékét kell tartanunk.

³ <http://www.miillik.hu/tarsalgas.html>

Anekdotát, viccet csak az adjon elő társaságban, aki nem lövi le a poént előre. Ne legyenek durvák, trágarak és ne sértsék a jelenlevőket a történetek. Ha a társalgás központi kérdésévé válik a poénkodás az bizony elég szégyen azokra nézve akik nem tudnak ebből a körből kilépni. Ilyenkor a házigazdának illik valamilyen más témát bedobni.

Ha társaságban egy távollevőről érdeklődünk, azt csak nagy tisztelettel tegyük. Ezzel nem csak a jelenlevő esteleges barátot, rokont tiszteljük meg, hanem magunkat is jobb fényben tüntethetjük fel.

A távol lévő ismerősnek üdvözetet is küldhetünk társaságunk valamelyik tagjával. Ezt is természetesen nagyon udvariasan tegyük, pl.: "Kérem, adja át jókívánságaimat közös barátunknak Lacinak".

Társalgás közben ügyeljünk az idegen szavak használatára is. Ha valamire jó magyar szót tudunk, úgy azt használjuk, hogy a társaság minden tagja megértse mondandónkat. Ha az a célunk, hogy valakiket zavarba hozzunk, és azért használunk sok idegen szót, akkor nem a műveltségünkről, hanem a neveltlenségünkről állítunk ki bizonyítványt.

Saját magáról az ember társaságban ritkán beszél. Ha fel is szólítanak erre, igyekezzünk a beszédet más vágányra terelni. Nem illik a társaság bármely tagjának jövedelméről, anyagi helyzetéről faggatózni, de érdeklődni sem. Ilyen tabu téma még a magánélet.

A társalgás elsősorban felüdülést és a kikapcsolódást jelenti. Otthoni dolgokat, foglalkozási problémákat, panaszokat, betegségeket hagyjuk meg azoknak akinek nincs miről beszélgetniük.

Társaságban a művészembereket ne kérjük, hogy produkáljanak valamit. A festő nem rajzolni, a színész nem verset mondani érkezett a társaságba. Gondoljuk csak el, ha egy sebész lenne a vendégseregben őt biztosan nem kérnénk arra, hogy operáljon már egy kicsit.

Ne feszegessünk olyan dolgokat, amiről a társaság valamelyik tagja nem szívesen beszél, vagy hall.

Összefoglalva a társalgás alapvető szabályai:

Nem illik a társaságot kisajátítani – sem történeteinkkel, sem viccek előadásával.

A fiatalabb mindig várja meg, amíg az idősebb befejezi a beszédet.

Nem illik belevágni a másik szavába, de illik tudni a társaság tűrőképességét.

Nem illik egyfolytában cáfolni, tagadni, kétségbe vonni azt, amit mások mondanak.

A társalgásban olyan témát válasszunk, amelyet mindenki ismer.

A társalgás – lehetőleg – könnyed, de mindenekelőtt tanulságos legyen.

A jelenlevő gyerekeket nem illik kizavarni, a jó társaság, és társalgás az épülésükre szolgálhat.

Kerüljük a felesleges idegen szavakat.

A művelt ember legyen: türelmes megértő és ha kell elnéző.

Meghívás szabályai

A meghívás előfeltétele a hivatalos társadalmi alkalmakon való részvételnek. Partnerünket meghívhatjuk személyen, telefonon, levélben vagy meghívóval.

A meghívót 2–3 héttel előbb kívánatos elküldeni, és a meghívásra azonnal, de legkésőbb 1–2 napon belül válaszolni kell. Rendezvényeken csak azok vehetnek részt, akik meghívót kaptak.

A meghívónak tartalmaznia kell:

- A meghívó nevét és hivatalos rangját,
- A meghívás tényét,
- A meghívott nevét, rangját,
- A meghívás alkalmát,
- A rendezvény jellegét,
- A meghívás helyét és időpontját vagy időtartamát,
- A részvétel visszajelzését vagy a lemondást lehetővé tévő utalásokat, kontaktszemély nevét, elérhetőségét,
- Az öltözetre vonatkozó kívánalmakat,
- Egyéb hasznos információkat.

Az öltözetre vonatkozó jelzések:

- Uniform informal: hivatali öltözet,
- Black tie: fekete csokornyakkendő, szmoking, nőknél kosztüm vagy kisestélyi,
- White tie: fehér csokornyakkendő, frakk, nőknél nagyestélyi,
- Casual: az alkalom jellegétől, időpontjától, helyszíntől és az időjárástól függően szabadon választható. A megjelenés ebben az esetben is divatos, ízléses legyen!

Néhány további fontos viselkedési szabály:

- Ha egy férfi és egy nő megy egymás mellett, akkor a nő a férfi jobb oldalán haladjon. Két hölgyet kísérve a férfi haladjon középen.
- A tömegben a férfi menjen elől és biztosítsa az utat a hölgy számára.
- Lépcsőn haladva felfelé a férfi egy kicsit lemaradva segíti a hölgyet az előrejutásban, míg lefelé haladva egy kissé előtte halad.
- Ruhatárban először a férfi veszi le a kabátját, majd a hölgyét segíti le, távozáskor fordított a sorrend.

- Étterembe belépéskor a férfi megy előre, magánházba szóló meghívás esetén a házigazda felesége megy elől.
- Étteremben a férfi feladata a rendelés, az italkóstolás, a fizetés. Az étlapból először a hölgy választ.
- A ruházat időszaki ellenőrzése, illetve a hölgyek esetén a smink kiigazítása a mellékhelyiségben történjen.
- Szállodában a házirendhez alkalmazkodjunk!
- Az üzleti életben is ügyeljünk környezetünk tisztaságára, szemet csak az arra kijelölt helyre dobjuk el.
- Az ásítást illik leplezni, hiszen azt az unalom jelként is dekódolhatják partnereink!
- Tüsszenteni és köhögni zsebkendőbe illik. A társaság tagjainak illik udvariasan "Egészségére!" kifejezéssel reagálni a tüsszentésre.
- Dohányozni csak az erre kijelölt helyen szabad!
- Mások telefonbeszélgetéseibe belehallgatni tilos! Nem illik partnerünket közvetlenül a munkaidő kezdete után, illetve a munkaidő lejárta előtt hívni.
- A pontosságnak az üzleti életben nagy jelentősége van. A hivatalon életben megkülönböztetünk
 - Percnyi pontosságot: hivatalos tárgyalásokon, megbeszélte találkozókön, meghatározott szertartásrendhez kapcsolódó rendezvényeket.
 - Megengedett pontossággal nem illik visszaélni.
 - Meghatározott időpontok közötti megjelenés esetén a meghívóban a kezdés a és a befejezés időpontja is fel van tüntetve. Ilyenkor az illendőség azt kívánja meg, hogy az első húsz percben érkezzünk, és a befejezés előtt néhány perccel távozzunk.
- Hivatali öltözet a férfiaknak öltöny, nyakkendő, a nőknek szoknya, blézer vagy kosztüm. A hivatali öltözetet az Arculati album is szabályozhatja. A férfiak nyakkendője a derékszűj alá érjen, a zokni színe harmonizáljon a nadrággal és a cipővel. A hölgyek protokolláris alkalmakkor testszínű, esetleg fekete harisnyában jelenjenek meg. Mindig gondoskodni kell váltóharisnyáról. Az öltözékre vonatkozó előírásokat a meghívóban is fel lehet tüntetni. Külön fel kell hívni a figyelmet a személyi higiénia fontosságára.
- Az udvariasságból és a figyelmességből üzleti partnerünknek jelképes ajándékkal is kedveskedhetünk. Az ajándék utalhat országunkra, vállalkozásunkra is. Érkezéskor és elutazáskor udvarias gesztus a hölgytagoknak személyesen átadott virágcsokor. Tilos pénzt, értékpapírt, alsóruházatot, olcsó, gyenge minőségű terméket átadni!
- A nonverbális kommunikációval erősítsük meg mondandónkat! A "széles" gesztikulációkat az üzleti életben mellőzzük!
- Kerüljük a zsebre dugott kézzel történő kommunikációt!
- A kérő hangsúlyhoz azonban ne felejtünk el ezzel összhangban lévő tekintetet, mosolyt is adni.
- Az áttételes "metakommunikáció" is sokat segíthet! (*"Most már elég sokat haladtak előre, de még a következőkön javítaniuk kellene!"*)

- Beszélgetés alkalmával soha ne vágjunk partnerünk beszédébe, még heves vita alkalmával sem. Várjuk meg, míg befejezi mondanivalóját és csak azt követően szólalunk meg. A "közbevágás" súlyos modortalanságnak számít, amennyiben ezt tesszük, joggal formálhat rólunk partnerünk negatív véleményét.
- Merjük belátni tévedésünket, ha partnerünknek igaza van. Ez nem szégyen, nem vereség, sőt győzelem.
- Beszélgetés közben ne érijünk partnerünkhöz: ne veregessük meg a vállát, ne piszkáljuk gombját, még akkor sem, ha úgy érezzük, hogy kapcsolatunk baráti.
- Mindig partnerünk felé fordulva beszéljük! Beszélgetés közben lehetőleg nézzünk a szemébe, ha felolvasunk, gyakran pillantsuk rá. Amennyiben nem tudunk teljes testfelületünkkel felé fordulni – mert pl. egymás mellett haladunk – arcunkkal akkor is felé forduljunk.
- Figyeljünk beszélgetőtársunkra, még ha a beszédtema valójában nem is érdekel minket! Számára fontos, hogy mondanivalóját megossza velünk, ne sértsük meg látható érdektelenségünkkel.
- Ne legyünk tolakodóak! Ha azt tapasztaljuk, hogy kényes témát érintettünk, ne kíváncsiskodjunk tovább, tereljük más irányba a beszélgetést!
- Ne emeljük fel hangunkat még vita hevében sem, mondanivalónkat érvekkel támasszuk alá! A kiabálás, hangoskodás a gyengeség, az érvnélküliség jele, mondanivalónk még akkor is elveszti értékét, ha egyébként igazunk is van.
 - Induktív érvelés: tapasztalatokon alapul, tényekből és esetekből vonható le a következtetés
 - Deduktív érvelés: általánosból következtetünk az egyesre.
 - Látszatérvelés: hagyományra, tapasztalatra, többségre, személyiségre, értelemre hivatkozás. Magától értetődő dolgok, nulla kijelentések
 - Morális érvelés: felelősségre, tisztességre hivatkozás, igazságosságra, morális kötelességre utalás, bizalom emlegetése
 - Taktikai érvelés: Utalás – korábbi döntésre, fejlődésre, realitásra, objektivitásra, szankcióra, hiányzó ellenérvelésre. Halogatás, Belezavarás, látszattámogatás, tagolás, rákérdezés
 - Racionális érvelés: értékítéletek megvalósítása. Fajtái: másik oldalról való megközelítés, átértékelés, túlzás, egy kérdés kiragadása, kikerülés, kiszorítás
 - Ok-okozati összefüggések vizsgálata: tények elvitatása, ellentmondások elkövetése
 - Személyeskedő technika: kifogások érvekké alakítása, érzelmekre hatás, vicctechnika, személyes sík – személyes támadás

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Ismételje át az általános illemtan, etikett és protokoll tanulmányait a vonatkozó SZT elemek tanulásirányítói alapján az alábbi témakörökre vonatkozóan!

- Ápoltság

- Öltözködés
- Meghívók szerkesztése
- Étkezés illemszabályai
- Prezentáció készítése
- Sajtókapcsolatok formáit
- Az arculat kommunikációval foglalkozó részét
- Üzleti levelek
- Tárgyalási szituációk

2. Munkája során üzleti partner érkezik, akit eddig személyesen nem ismert. Az üzleti partner szerepében egyik osztálytársa legyen. A vállalkozás melyet Önök képviselnek saját maguk határozhatják meg. A kölcsönös bemutatkozás után a tárgyalást megelőző szituációban társalogjanak! Készítsenek külön-külön vázlatot arról, hogy mi lesz a kötetlen társalgás témája! Az elképzeléseit az alábbi bekeretezett helyre írja le! Majd játsszák el a szituációt! Kérjék meg a tanuló társaikat, hogy az alábbi szempontok figyelembe vételével kövessék végig a beszélgetést, majd elemezzék a látottakat és hallottakat! A megállapításaikat, javításukat szintén a bekeretezett helyre írják!

Megfigyelési szempontok:

Mondatszerkesztés _____

Hangsúly _____

Hangnem _____

Nonverbális kommunikáció alkalmazása _____

Metakommunikáció alkalmazása _____

Alkalmazott témák helyessége _____

Tudták-e kezelni az esetleges nézeteltéréseket? _____

Hagyták-e, hogy a partner végigmondja mondandóját _____

Alkalmaztak-e hosszú unalmas monológokat _____

Megállapítások, javítások: _____

3. Férfi üzleti partneréhez látogat külföldre. Milyen ajándékot vinne neki! Soroljon fel legalább öt ötletet! Elgondolásait az alábbi bekeretezett helyre írja! Mit venne figyelembe az ajándék kiválasztásánál?

4. Olvassa el a Kereskedelmi Etikai Kódex alábbi részletét! Írja le, hogy egyetért-e és miért a megfogalmazott viselkedési szabályokkal! Vitassák meg az egyes állítások tartalmát! Miért fontos az Etikai Kódex betartása az üzleti életben? Megjegyzéseit írja az alábbi bekeretezett helyre!

Kereskedelmi Etikai Kódex – részlet⁴

"Partneri együttműködés

4.1. Az együttműködés szellemében elfogadjuk azt az elvet, hogy nem etikus az a piaci magatartás, amikor a piaci szereplő a gazdasági kapcsolat létesítésének tényleges szándékával adott nyilatkozatra, bár el nem utasítja, kizárólag általános, határozatlan ígéretet tesz, ezzel a másik félnek bizonytalan helyzetet teremt.

4.2. Nem etikus a piaci szereplő azon, ellenszolgáltatás nélküli igénye, hogy partnere ugyanazon szolgáltatásra nézve, azonos feltételekkel, mással ne lépjen gazdasági kapcsolatba.

4.3. Nem különböztetjük meg partnereinket attól függően, hogy azok valamely érdekvédelmi, társadalmi szervezetnek tagjai-e vagy sem. Nem ütközik e szabályba a környezetvédelmet, humanitárius segítségnyújtást támogató partnerek előnyben részesítése.

4.4. Nem tartjuk etikusnak a partnerre gyakorolt nyomást, ha az a partnernek szerződésünkből fakadó megalapozott igényei érvényesítésének meghiúsítását célozza.

4.5. Azonos tartalmú ajánlatok esetén (különösen ár, minőség, mennyiség, választék tekintetében) törekszünk a hazai alapanyagok, termékek és szolgáltatások népszerűsítésére.

4.6. Partnereink kérésére írásba foglaljuk a szerződési feltételeket. A szerződési feltételek írásba foglalásánál egyszerűsége és áttekinthetősége törekszünk, azzal, hogy mindkét fél érdeke valamennyi fontos kérdés szabályozása.

4.7. A kiszámíthatóság és a tervezhetőség érdekében a megállapodásainkban szereplő háttérkondíciók (térítés, forgalom utáni visszatérítés, szolgáltatás utáni díj) jogcímeit és mértékét közös megegyezéssel határozzuk meg, egyben vállaljuk, hogy megállapodásainkban valós szolgáltatás és forgalmi teljesítés által megalapozott háttérkondíciókat kötünk ki. Ez nem zárja ki az együttműködés olyan formáit, amelyben a felek fejlesztési forrást engednek át a közös cél elérése érdekében.

A háttér kondíciók megállapításánál figyelembe vesszük az adó- és számviteli jogszabályokat, a különböző jogcímekhez kapcsolódó költség elszámolások rendezése érdekében törekszünk az ellenőrző hatóság gyakorlatának figyelembe vételére.

4.8. Bízva partnerünkben, sem közvetlenül, sem közvetve nem írjuk elő partnereink részére, hogy árut, szolgáltatást vagy eszközt mely harmadik féltől szerezzenek be, kivéve, ha ez a minőségi és mennyiségi teljesítéshez, vagy a határidők betartásához, illetve a hatékony működés miatt szükséges.

4.9. A saját márkacikkek (private label, stb.) gyártása és forgalmazása a partnerek tartós és jóhiszemű együttműködésén alapul. Ezért kölcsönösen tiszteletben tartjuk a másik fél méltányolandó érdekeit, megőrizzük az együttműködésben megismert üzemi és üzleti titkokat.

⁴ <http://oksz.hu/doc4/>

5. Cikkely

Az emberi értékek és a környezet védelme

5.1. Partnereinket, vevőinket minden megkülönböztetéstől mentesen, a rendelkezésünkre álló legjobb módon szolgáljuk ki.

5.2. Előnyben részesítjük az anyag- és energiatakarékos, a környezetet kímélő, továbbá az egészséget védő termékek forgalmazását, az ilyen üzemi eljárásokat.

5.3. Megvalósítjuk az üzemi hulladékok szelektív gyűjtését, a lehetőségektől függően segítjük azok újrahasznosítását.

5.4. Törekszünk az újrahasznosítható csomagolóeszközök, reklámhordozók minél szélesebb körű alkalmazására.

6. Cikkely

Kommunikáció, reklámok

Az etikus magatartás abból indul ki, hogy a vevőnek joga van eltérő, saját ismereteihez igazodó, megszereshető, belátható információkra, ezért biztosítjuk, hogy vevőink a tájékoztató eszközökből, vagy kellően felkészített munkatársainktól a megfelelő információkat megkaphassák.

Vevőinket, partnereinket, munkavállalóinkat olyan módon tájékoztatjuk, hogy azok kellő időben megismerhessék, megérthessék a tájékoztatás teljes és valós tartalmát, a saját döntésük meghozatalához szükséges információkat.

6.1. Az általunk készített vagy készíttetett reklámokban a fogyasztót pontosan és hitelesen, a fogyasztó számára érthetően kell tájékoztatni a termékről, a kedvezményekről és az akciókról.

6.2. Az általunk készített, vagy készíttetett reklámoknak a termék valós értékeit kell tükrözniük és megalapozatlanul nem állíthatják, hogy termékünk valamely különleges értékkel rendelkezik, illetve ezekkel az értékekkel más termék nem rendelkezik.

6.3. Elkerüljük az olyan vásárlói kommunikációt, amely szerint valamely termék megvásárlása, vagy fogyasztása a gyermek, vagy más hozzátartozó iránti szeretet, gondoskodás, vagy az emberi érték fokmérője, meghatározó eleme lenne.

6.4. A vásárlói kommunikációban célul kitűzött magatartásunk nem állhat ellentétben az olyan társadalmi célokkal, mint az energiaforrásokkal való takarékoskodás, az emberi környezet és egészség védelme.

6.5. Tiszteletben tartják a vevők nemzeti, etnikai és vallási meggyőződéséből fakadó érzékenységét.

6.6. Arra törekszünk, hogy meghirdetett akcióinkhoz a várható vevőszámmal, kereslettel arányos árualapot biztosítsunk

7. Cikkely

A munkatársak

7.1. Arra törekszünk, hogy az előttük álló feladatoknak megfelelő jogi, szakmai és erkölcsi követelményeket ismerő és betartó munkatársakat foglalkoztassunk, segítsük szakmai és emberi fejlődésüket.

7.2. Munkatársaink között az egyenlő bánásmód követelményei szerint csak a munkavégzéssel összefüggő feltételek (gyakorlat, szakképzettség, teljesítmény, stb.) alapján teszünk különbséget.

7.3. Biztosítjuk, hogy munkatársaink az Etikai Kódexet megismerhessék, ösztönözzük és megköveteljük annak érvényre juttatását.

7.4. Tiltjuk munkatársaink minden olyan magatartását, amely informális, személyes előnyök kikötésére irányul, vagy ilyeneket elfogad a partneri kapcsolatokban. Vállaljuk továbbá, hogy a fenti magatartásformák elkerülésére intézkedéseket teszünk, a felmerült eseteket pedig a partner kezdeményezésére is soron kívül megvizsgáljuk. Felhívjuk partnereink figyelmét, hogy tartózkodjanak minden olyan magatartástól, melyek a jelen pontban meghatározott tilalomba ütköznek.

8. Cikkely

Minőségvédelem

8.1. Abból indulunk ki, hogy a fogyasztónak a termék árától függetlenül joga van a törvényes előírásoknak, szakmai szabályoknak megfelelő minőségű termékhez. Ezért nem állítunk elő, illetve tudatosan nem forgalmazunk olyan terméket, amely nem felel meg a szakmai szabályok (például a Magyar Élelmiszerkönyv) előírásaiban és irányelveiben meghatározott minőségi követelményeknek.

8.2. Etikátlannak tekintjük a termék azonnal nem látható hibáinak elrejtését, félremagyarázását.

8.3. A fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében jogszabályi kötelezettség hiányában is törekszünk a gyártóval együttműködve a termék és a termékre jellemző alapanyag származási országának feltüntetésére.

8.4. A termék boltban történő kiszérése esetén is törekszünk a származási ország feltüntetésére.

8.5. Kiárusítás, vagy leértékelés esetén közöljük a fogyasztókkal a kiárusítás, illetve az engedélyadás okát, ha az összefüggésben van az alapanyag minőségével, vagy gyártási hibával, a termék minőségének csökkenésével.

8.6. Elkerüljük az olyan termékek forgalmazását, amelyek alaptalanul, a fogyasztókat megtévesztve utalnak az eredeti termékre, vagy szolgáltatásra.

8.7. A szokásostól jelentősen eltérő minőségű termékeket, különösen az imitátumokat, a fogyasztó számára jól látható módon, elkülönítve forgalmazzuk.

8.8. A termékhez kapcsolódó szolgáltatás a termék minőségét meghatározó tényező, ezért hirdetéseinkkel, vállalt feltételeinkkel összhangban biztosítjuk az ajánlataink, a hirdetéseink szerinti javítást, cserét, házhoz szállítást, üzembe helyezést.

8.9. Törekszünk a vásárlói reklamációk minél gyorsabb elintézésére."

Megoldások

1. A választott témák lehetnek helyes megoldás esetén például: a városban történő valamely esemény, a vállalkozás sikerei, külföldi tanulmányút tapasztalatai, új fejlesztési hírek az adott vállalkozás profiljaival kapcsolatosan stb.

2. Figyelembe lehet venni: az érdeklődési kört, az életkort, ízlését stb.

- Magyar képzőművészeti album
- Hungarikum: Tokaji bor, Pick szalámi
- CD, DVD magyar vonatkozású zenével
- Népművészeti termékek – csikós kulacs
- Porcelán manufaktúra termékei – dohányos esetén hamutartó

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Milyen jelöléseket írna a névjegykártyájára ha:

Kisebb ajándékot küld üdvözlés céljából? _____

Partnerének névnapja van _____

Bemutakozás céljából küld névjegyet partnerének _____

Újév alkalmából szerencsét kíván _____

Nemzeti ünnep alkalmából üdvözli a partnerét _____

Válaszát írja a vonalra!

2. feladat:

Mit tesz az alábbi esetekben, ha üzleti partnerével van találkozója?

Válaszát írja a vonalra!

Tüsszentenie kell _____

Egyedül van az irodában, és csöng a partner telefonja _____

Ha meghívójára Uniform informal van írva: _____

MEGOLDÁSOK

1. feladat

1. a. c. (avec compliment)
2. p. f. (pour féliciter)
3. p. f. c. (pour faire connaissance)
4. p. f. n. a. (pour féliciter nouvelle année)
5. p. f. f. n. (pour féliciter fête nationale)

2. feladat

1. Zsebkendőbe tüsszent, diszkréten, félrehajolva.
2. Nem veszi fel a partner telefonját.
3. Üzleti öltözékben jelenik meg a rendezvényen.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Görög Ibolya: Mindennapi maceráink, Atheneum 2000 kiadó

Dr. Sille István: Illem etikett protokoll, KJK–KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, 2003.

Rudolfné Dr.Katona Mária – Szabó Csaba: Kommunikáció- üzleti kommunikáció, Képzőművészeti Kiadó, 2006.

<http://www.miillik.hu/koszontes2.html>

<http://www.miillik.hu/megszolitas2.html>

<http://www.miillik.hu/tarsalgas.html>

<http://oksz.hu/doc4/>

AJÁNLOTT IRODALOM

Ottlik Károly: Protokoll, viselkedéskultúra, PANORÁMA–MEDICINA, 2004

A(z) 2656–06 modul 010–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

| A szakképesítés OKJ azonosító száma: | A szakképesítés megnevezése |
|--------------------------------------|--|
| 55 812 01 0010 55 01 | Idegenforgalmi szakmenedzser |
| 55 812 01 0010 55 02 | Vendéglátó szakmenedzser |
| 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 |

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

15 óra

MUNKANYELVI

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