



Simonné Czibolya Erzsébet

A tárgyalások tervezésével,
szervezésével és lebonyolításával
kapcsolatos protokoll ismeretek



A követelménymodul megnevezése:

Szakmai kommunikációs tevékenység

A követelménymodul száma: 2656-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-001-50



MUNKKANYAG

A TÁRGYALÁSOK TERVEZÉSÉVEL, SZERVEZÉSÉVEL ÉS LEBONYOLÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS PROTOKOLL ISMERETEK

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

A következő héten tárgyalódelegáció érkezik a céghez. Felettesétől azt a feladatot kapta, hogy készítse elő a tárgyalást. Gyűjtse össze és rendezze időrendbe, azokat a feladatokat, amelyeket az Ön véleménye szerint meg kell oldania a munka elvégzése során!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A tárgyalás az üzleti élet egyik legfontosabb eseménye. Az üzleti kapcsolatok fenntartásához rendszeres megbeszélésekre van szükség. Ahhoz, hogy ezek a találkozások sikeresek legyenek, nagy gondot kell fordítani a tárgyalás előkészítésére és a megfelelő helyszín biztosítására. A tárgyalás szervezőjének az a feladata, hogy a tárgyalásokat jól előkészítse és biztosítsa a tárgyaláshoz szükséges eszközöket, szolgáltatásokat.

A TÁRGYALÁS ELŐKÉSZÍTÉSE

1. A tárgyalás időpontjának kitűzése, a napirend összeállítása

A tárgyalás **kezdő időpontját** a partnereknek közösen kell megbeszélniük. A tárgyalás sikere szempontjából az időpont számunkra akkor a legmegfelelőbb, ha nem mi, hanem a partnerünk szorgalmazza annak kitűzését, mert ez azt jelenti, hogy neki van igazán szüksége az üzlet megkötésére. Abban az esetben, ha számunkra is fontos a hosszabbtávú együttműködés, nem célszerű túlzottan kihasználni a helyzetből adódó előnyöket.

A tárgyalás időpontjának meghatározásakor célszerű megállapodni **időtartamában** is. Az időtényező szerepe a tárgyalások során igen nagy. A szükséges időtartamot két tényező határozza meg, az egyik a tárgyalásra kerülő témák jellege, komplexitása, a másik a feladat megoldásába bevont szervezetek száma. Általános tapasztalat, hogy a megállapodások döntően a tárgyalás vége előtt születnek meg. A tárgyalás előtt, de legkésőbb az elején a rendelkezésre álló idő figyelembe vételével, meg kell állapodni a **napirendi pontokban**, melyeket a meghívón is rögzíteni kell. A napirendi pontok számának meghatározása függ a megtárgyalandó témától és a rendelkezésre álló időtől. Törekedni kell arra, hogy 3–4 témánál több egy tárgyaláson ne kerüljön megbeszélésre. A sorrend megállapítása a témák kapcsolódása, egymásutánisága szerint történjen. Fontos kérdés a napszak megválasztása is. Célszerű a reggeli, délelőtti órákban kezdeni, mivel az emberek ekkor a legfrissebbek. Hosszabb tárgyalási idő esetén szünetet vagy szüneteket kell beiktatni.

2. Környezeti feltételek biztosítása

A tárgyalás sikerességét, az egyén kommunikációját, viselkedését a fiziológiai szükségletek is befolyásolják: a levegőtlenység, a szomjúság, az éhség, a fáradtság stb. A jelenség oka az, hogy az emberi észlelés szelektív, azokat a jeleket, ingereket fogja fel és választja ki, amelyek az aktuális szükségleteivel összefüggnek. A tárgyalás előkészítése során gondoskodni kell arról, hogy ezek a zavaró tényezők ne tereljék el a figyelmet.

A helyszín kiválasztása:

Előnyt jelenthet a tárgyalás kimenetelében annak helyszíne, mely lehet a partnernél, saját telephelyünkön, illetve semleges területen. Könnyű a helyzet többfordulós tárgyalásoknál, mert ilyenkor a helyszíneket cserélgetni lehet, mindkét fél felségterületét igénybe lehet venni. A szűkebb helyszín megválasztásánál célszerűbb tárgyalótermet választani, mivel az irodában lefolytatott tárgyalás esetén személyes dolgaink, bizonyos iratok, dokumentumok feljegyzések szem előtt lehetnek, ami nem feltétlenül kívánatos. Ilyen esetben célszerű a tárgyalás előtt elrendezni, elrakni.

A tárgyalóterem kiválasztása

Biztosítani kell a tárgyalás zavartalan környezetét, ezért olyan helyiséget kell kiválasztani, amelyben megfelelő a világítás, a túlzott napfény ellen árnyékolással lehet védekezni. A hőmérséklet megfelelően szabályozható, a külső zajok kiszűrése biztosítható legyen. Jó, ha a szellőztetés természetes módon is megvalósítható.

A demonstrációs eszközök biztosítása

A tárgyalóteremben elő kell készíteni a demonstrációs eszközöket is. Előzetesen ki kell próbálni megfelelőségüket.

A projektorok a prezentációk széles körben elterjedt eszközei, tárgyalásokon jól használhatók. A projektorokkal nemcsak video anyagokat, hanem számítógépes ábrákat, szöveges információt, grafikus (nagyfelbontású) ábrákat, animációkat is meg lehet jeleníteni. A számítógéptől kapott jelet a lencséjén keresztül kivetíti egy külső felületre, falra, vászonra stb. A kivetített kép minőségét befolyásolja a fényerő, kontraszt, a felbontás és színhelyesség, a hőmérséklet, a páratartalom és a környezeti megvilágítás is. A tárgyaláshoz szükséges projektor megválasztásánál figyelembe kell venni, mekkora kivetített képméretre van szükség, mert ha nagyobbra, akkor nagyobb fényerejű projektort kell alkalmazni.

A vetítívászon lehet hordozható, állványos, de állandó tárgyalóteremben célszerű fixen rögzített megoldásokat alkalmazni: fali, rolós, kézi vagy elektromos tekerős megoldásút. A vetítívászon méretének megállapításához azt a vetítési távolságot kell kiválasztani, amely az adott projektorból a legélesebb képet eredményezi. A jól láthatóság érdekében célszerű a vetítívásznat olyan magasra helyezni, hogy az alsó széle is legalább 1,2 méterre legyen a padlótól, mert csak így biztosítható, hogy az egymás előtt ülők ne takarják a képet. A vetítőfelület lehetőség szerint matt legyen, ez átlagos fényvisszaadás mellett minden irányból ugyanazt a képminőséget nyújtja.

3. A tárgyalóterem berendezése és az ültetés elrendezése

A tárgyalóteremben kényelmes székek, és olyan méretű asztalok legyenek, amelyek megfelelő munkafelületet biztosítanak. Figyelmet kell fordítani a bútorok belső elrendezésére, a helyiségben alkalmazott színek harmóniájára. Általában elmondható, hogy célszerű pasztellszíneket választani. A bútorok elhelyezése a tárgyalás céljainak megfelelően kerül kialakításra. Figyelnünk kell arra, hogy bútorok elhelyezésével meghatározzuk a tárgyalás ülésrendjét, a partnerek közötti együttműködést vagy elkülönülést.



1. ábra. Tárgyalóterem berendezése 1

Az alkalmazható ülésrendek a tárgyalás célja szerint a következők:

a/ asztalfős: ez az ültetési rend akkor alkalmazható, ha nem egymással versengő, hanem együttműködő partnerek tárgyalnak, vállalaton belüli megbeszéléseken, pl. az üzleti terv kialakításánál, jelentősebb eseményre való felkészülés megtárgyalásakor. A tárgyalás vezetőjének kiemelt helye van, mindenkire rálát, viszont a távolabb ülőkkel elvesztheti a kontaktust.

b/ bizottságszerű: alkalmazható vállalaton belül, új technológia, új termék, reklámterv stb. bemutatásakor, ha prezentáció is van. A tárgyalás vezetője ennél az ültetésnél csak a közelebb ülőkkel tud kapcsolatot kiépíteni

c/ kör alakú (ovális): elrendezés esetében a kommunikáció közvetlen és kötetlen, nincs kiemelt hely. Elsősorban munkaebédek alkalmával ajánlott. A közvetlenül mellettünk ülőket csak oldalról látjuk, a szemben ülő jóval távolabb van. Nem alkalmazható olyan tárgyalásoknál, ahol vizuális segédeszközöket is szeretnénk használni.

1 Forrás: <http://www.belfoldiszallasok.hu/picture/Image/HotelHasik/0502.jpg>

g/ „T” betűs: A legelőnytelenebb megoldás, üzleti tárgyalásnál célszerű kerülni, ugyanis utal az alá- és fölérendeltségre, s ez nem kedvező a tárgyalás légkörére.

A tárgyalásnál szokásos ültetésnek négy alaphelyzete van:

A sarokhelyzet a spontán baráti beszélgetésekre alkalmas. Ez a helyzet korlátlan lehetőséget ad arra, hogy partnerünk szemét, gesztusait jól megfigyeljük, s előnyünkre fordítsuk. A tárgyalási esélyek kedvezőek.

A kooperatív helyzetben a tárgyaló felek egymás mellett ülnek. Ezt az ülémódot akkor választják, ha a partnerek egyformán gondolkodnak, együttműködésre törekednek. Ideális ez a helyzet arra, hogy egymás álláspontját elfogadják. A székek elhelyezésénél figyelni kell arra, hogy a felek intim zónáját ne sértsük meg.

A versengő- védekező helyzetben a felek egymással szemben ülnek, az asztal jelképezi a határt a tárgyalófelek között, a feléje eső részt mindkét fél a saját felségterületének tekinti. A rivalizáló jellegű tárgyalás jellegzetes elhelyezkedési módja.

A független helyzetben egymással szembeni oldalon, de nem egymással szemben ülnek a felek. Őszinte beszélgetésre nem alkalmas, elsősorban azok az emberek választják, akik nem akarnak kapcsolatot teremteni. Ez az elhelyezkedés nem segíti elő a tárgyalás megfelelő kimenetelét, az ilyen elhelyezkedést választó fél azt jelzi, hogy valamilyen oknál fogva nem akarja a megállapodást

Az üzleti tárgyalás ülésrendjének kialakítását befolyásolja a résztvevő száma is.

Két-három fő esetén a tárgyalás folytatható dohányzóasztal mellett, ebben az esetben ültetési rend nincs, a légkör barátságos, kötetlen beszélgetés a jellemző. A fotel ne legyen túl süppedős, mert kellemetlen érzést kelt, nehezen lehet megfelelően elhelyezkedni benne. Jegyzetelésre ez a szituáció nem igazán alkalmas, ezért inkább rövid megbeszélésnél, egyeztetésnél alkalmazzuk.

A kis létszámú tárgyalások lebonyolításához a tárgyalóasztal elhelyezésének egyik formája a főnök íróasztalával merőleges felállítás („T” alakzat). Ez a megoldás helytakarékos, azonban elszigetelődést, távolságtartást sugall, a tárgyalás hangulatára negatív hatással van.

A legcélszerűbb a tárgyalóasztalt az irodán belül teljesen különállóan elhelyezni.

Létszámtól függetlenül a lepraktikusabb megoldás a téglalap alakú asztal, a kétoldalú tárgyalások általában ilyen asztalnál történnek. Az asztal hossza mentén, egymással szemben ülnek a tárgyaló felek, a vezetők az asztal közepénél, a delegáció tagjai rangsoruk szerint (jobbra-balra váltakozva) a további helyeken. A legfontosabb partnerek így egymással szemben ülnek. Ennek a megoldásnak az az előnye, hogy a felek normális hangerővel beszélve jól értik egymást, bármelyik résztvevővel kommunikálni tudnak.



2. ábra. Téglalap alakú asztal2

A négyzet alakú asztalt sokoldalú tárgyalásnál használják. Ebben az esetben a delegációk azonos értékű helyen ülnek. A négyzetes alakzat több téglalap alakú asztal összerakásával is megvalósítható.

2 Forrás:<http://irodabutor.ipskiraly.hu/images/M55-22.jpg>



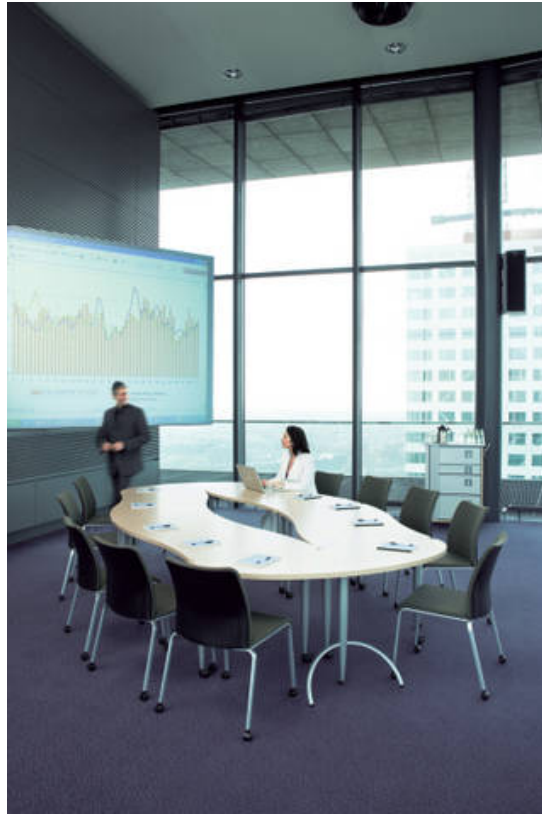
3. ábra. Kerek tárgyalóasztal3

A kisebb méretű, kör alakú asztal jól alkalmazható a néhány fős megbeszéléseknel.

Az asztal elhelyezése a teremben szintén nagyon fontos: ügyelni kell arra, hogy az ablakon beszűrődő fény ne vakítson, ne akadályozza a résztvevőket abban, hogy jól lássák egymást, s ne üljenek a bejárati ajtónak háttal. A székek a tárgyalóasztalnál olyan távolságra legyenek egymástól elhelyezve, mely biztosítja a zavartalan jegyzetelést.

3 Forrás: <http://images.google.hu/imgres?imgurl=http://irodabutor.ipskiraly.hu>

A tárgyalás során vendéglátó szólítja fel a partnereket, hogy foglaljanak helyet. Ő dönti el, hogy ki hova, milyen ülőalkalmatosságra üljön. Ezt teheti úgy, hogy a kezével int egy szék felé, vagy a vendéget bekísérő kolléga a szék kihúzásával, mögé állásával jelzi, hogy melyik helyet kell elfoglalnia.



4. ábra. Ovális tárgyalóasztal

4. Vendéglátás a tárgyalás során

Figyelmesen kell fogadni a partnereket: a recepciót tájékoztatni kell a vendégek érkezéséről, gondoskodni kell arról, hogy ha autóval érkeznek, biztosítsanak számukra parkolóhelyet. Ki kell jelölni valakit, aki várja, bevezeti, segít felakasztani a kabátját, frissítővel kínálja és barátságos szavakat vált vele, amíg a cégvezető fogadja. A tárgyalás megkezdése előtt célszerű a partner számára egy kis időt hagynunk, amíg összerendezheti gondolatait, papírjait. Udvarias gesztus az is, ha megmutatjuk a mosdót, ahol felfrissítheti magát. Ezek az apró udvariassági megnyilvánulások pozitívan befolyásolhatják a tárgyalás kimenetelét.

4 Forrás: http://www.blue.hu/typo3temp/pics/t_a98e535dae.

Vendéglátás a tárgyalóasztalnál

Tárgyalások során gyakran előfordul, hogy a vendéglátásra a tárgyalóasztalnál kerülhet sor. Szem előtt kell tartani, hogy a tárgyalás az elsődleges szempont, nem az étkezés.

A vendéglátásra szánt ételek és italok előre bekészíthetők. A sós és édes süteményeket, a szalvétát, apróbb szendvicseket az asztal közepére helyezünk. Ugyanide tesszük a poharakat egy tálcán, amire szalvétát terítettünk, s a poharakat lefordítva helyezzük rá. Az italválaszték üdítő és ásványvíz lehet. Melléjük helyezzük, ha szükséges az üvegnyitót. Kis palackos italokat készítünk be. Nyáron nem túl sokat, mert felmelegszene. A tárgyalás során folyamatosan gondoskodni kell a frissen hűtött frissítőkről.

A tárgyalás megkezdése előtt, a partnerek megérkezésekor, vagy a tárgyalás megkezdése után 15–20 perccel szolgáljuk fel a kávé, a teát, attól függően ki mit kér. Sokan egészségük megőrzése érdekében már nem fogyasztanak sok kávé, inkább teát isznak helyette. A forró italokat csészében szolgáljuk fel. A kávéhoz cukrot teszünk, illetve kávétejszínt. Kínálhatunk cukormentes édesítőszeret is. A tejet, tejszínt kis kancsóban is tálalhatjuk.

Az elhasznált tányérokat, csészéket, üres üvegeket rendszeresen el kell távolítani a tárgyalóasztalról, mert zavaróak, gusztustalanok.

A munkaebéd

A munkaebéd gyakori és praktikus megoldás a hosszabb, elhúzódó tárgyalások lebonyolítása során. A munkaebéd megszervezésével a cél, hogy minél kevesebb legyen az étkezés miatt kieső idő. Előnye, hogy az étkezésnél a munka folytatódhat. Egy átlagos üzleti étkezés 40–70 percet vesz igénybe. A hely kiválasztásánál a célszerűség a legfontosabb szempont. A vállalat éttermében, annak egy nyugodt szegletében is lebonyolítható. Nincs feltétlenül szükség külön teremre sem. Ha a vállalatnál nem tudunk étkezési lehetőséget biztosítani, célszerű a tárgyalás helyszínének közelében egy csendes vendéglőt kiválasztani.

A munkaebéden az asztalon nincs különleges díszítés, az ételt mindenki maga választhatja az étlapról, de menü is rendelhető. Az is megoldás lehet, ha elkérjük az étlapot, s a tárgyalók által kiválasztott ételeket előre megrendeljük egy meghatározott időpontra. Az asztalnál a vendégek tetszés szerint foglalhatnak helyet, nincs protokolláris ültetés.



5. ábra. Munkaebéd helyszíne5

Az üzleti vacsora

Gyakori az üzleti életben az is, hogy a cégek megvendégelik üzlettársaikat a tárgyalás után. Az ilyen üzleti étkezésekre nem szabad sajnálni az időt, s a figyelmet a gondos előkészítésre, a protokoll elemi szabályainak megtartására, mert sikerén sokszor milliós szerződések sorsa, vagy a vállalat léte múlik.

A vendéglátó 15 perccel a megbeszélt időpont előtt érkezik, s a vendégeket felállva fogadja, csak utánuk ül le az asztalhoz, szemben a bejárattal. Az érkező ételeket-italokat a vendéglátónak kell jóváhagynia. A pincért előzetesen tájékoztatni kell kívánságainkról. Jeleznünk kell, kik a vendégek, hogy először őket szolgálják ki.

5 <http://www.akademiaklub.hu/wp-content/uploads/2009/04/etterem06.jpg>

Ha a vacsorán részt vevők száma hatnál több, célszerű előre megrendelni az ételt. Ellenkező esetben az ebéd vagy vacsora sokáig elhúzódhat. Ilyenkor ajánlatos egy menüsört összeállítani, természetesen miután megérdeklődtük a partnerek különleges étkezési szokásait (például vegetáriánus, vagy betegség miatt bizonyos ételeket és italokat nem fogyaszthat).



6. ábra. Terítés üzleti vacsorához

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Milyen szempontokat célszerű figyelembe venni a tárgyalás kezdő időpontjának meghatározásánál?

6Forrás: <http://image.dashofer.hu/upload/protokoll-etikett/623/herendi1.jpg/herendi1.jpg>

2. feladat

Milyen szempontokat vizsgálna meg a tárgyalás napirendi pontjainak összeállításánál?

3. feladat

Hogyan szervezné meg egy másik városból érkező tárgyalópartner fogadását?

4. feladat

A szakmai információk elolvasása után gyűjtse össze azokat a feltételeket, amelyeket a tárgyalás helyszínével szemben támasztunk!

5. feladat

A tárgyalóterem berendezésével milyen ülésrendet alakítana ki a következő tárgyalási szituációkban? Az Ön által jónak ítélt ülésrend betűjelét írja a megfelelő szituációhoz!

1. A tárgyalópartner új termékcsaládot mutat be, melyet a legkorszerűbb technológiával állít elő. _____

2. A tárgyalópartner a gyártó cég, melynek áruit üzletláncunkban értékesítjük. A tárgyalás célja a tervezett szezon előtti akció közös lebonyolításának megbeszélése. _____

3. A két háromtagú delegáció munkaebéden folytatja a megkezdett tárgyalást. _____

A vezető beszámoltatja az új termék bevezetését szervező csapatot az eddig elvégzett munkáról _____

- A Kör alakú
- B bizottságszerű
- C „T” alakú megoldás, a vezetőirodájában
- D asztalfő

6. feladat

Melyik ültetési alaphelyzetet alkalmazná a következő szituációkban?

A tárgyaló felek rivalizálnak egymással, _____

A tárgyalófelek határozott szándéka az együttműködés _____

Felettese megbízza azzal, hogy egy Ön számára kevésbé szimpatikus kollégával dolgozzon együtt. _____

A cégvezető annak a szállító cégnek a vezetőjével tárgyal, amellyel hosszú évek óta jó kapcsolatot alakítottak ki.

Az adott projektben együtt dolgozó négy cég képviselője tárgyal _____

Kétoldalú tárgyalás, melynek célja valamilyen termék adásvétele

Kereskedelmi vállalatnál tartandó munkamegbeszélés a gyártóval közös akció megtervezése

MUNKANYELVI
MUNKAANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Készítsen egy emlékeztetőt arról, milyen feladatokat kell elvégeznie a tárgyalás helyszínének előkészítésével kapcsolatban. Gondolja végig a teendők időrendiségét!



2. feladat

Ismertesse az egyes tárgyalási ülésrendek célszerű alkalmazását és jellemzőit!

3. feladat

Miért előnyös a legtöbb tárgyalásnál a téglalap alakú tárgyalóasztal alkalmazása?

4. feladat

Készítsen egy ismertetést arról, hogyan alakítaná ki és rendezné be a tárgyalótermet, ha felettese Önre bízna ezt a feladatot!



5. feladat

Ismertesse, hogyan szervezné meg a tárgyalóasztalnál történő vendéglátást!

A rectangular box with a yellow border containing four horizontal lines for writing the answer. A large, light gray watermark reading "MUNKANYAG" is diagonally overlaid across the entire page.

MEGOLDÁSOK

ESETFELVETÉS

Résztevők száma, Időpont egyeztetése, A helyszín megválasztása, berendezése, A prezentációhoz szükséges eszközök előkészítése, Vendégüllátás megszervezése, Ajándék beszerzése

TANULÁSIRÁNYÍTÓ FELADATOK

1. feladat

Milyen szempontokat célszerű figyelembe venni a tárgyalás kezdő időpontjának meghatározásánál?

Nem túl korán, de nem is délután, nagyon elnyúlhat. Célszerű a reggeli, délelőtti órákban kezdeni, mivel az emberek ekkor a legfrissebbek.

2. feladat

Milyen szempontokat vizsgálna meg a tárgyalás napirendi pontjainak összeállításánál?

- a tárgyalásra kerülő témák jellege, komplexitása,
- a feladat megoldásába bevont szervezetek száma.
- Időtartam, a rendelkezésre álló idő,
- Témák száma, komplexitása
- Szünetek szükségessége

3. feladat

Hogyan szervezné meg egy másik városból érkező tárgyalópartner fogadását?

Épület képe, térkép, parkolóhely, portán várni, felkísérni, mosdó megmutatása, frissítő kínálása stb.

4. feladat

A szakmai információtartalom elolvasása után gyűjtse össze azokat a feltételeket, amelyeket a tárgyalás helyszínével szemben támasztunk!

Csendes, jól szellőztethető, megfelelő világítás, kényelmes bútorzat, nem zsúfolt, technikai felszereltsége megfelelő.

5. feladat

A tárgyalóterem berendezésével milyen ülésrendet alakítana ki a következő esetekben?

- 1. **B** A tárgyalópartner új termékcsaládot mutat be, melyet a legkorszerűbb technológiával állít elő. B bizottságszerű
- 2. **D** A tárgyalópartner a gyártó cég, melynek áruit üzletláncunkban értékesítjük. A tárgyalás célja a tervezett szezon előtti akció közös lebonyolításának megbeszélése. D asztalfős
- 3. **A** A két háromtagú delegáció munkaebéden folytatja a megkezdett tárgyalást. A Kör alakú
- 4. **C** A vezető beszámoltatja az új termék bevezetését szervező csapatot az eddig elvégzett munkáról C „T” alakú megoldás, a vezetőirodájában

6. feladat

Melyik ültetési alaphelyzetet alkalmazná a következő szituációkban?

- A tárgyaló felek rivalizálnak egymással, (versengő-védekező helyzet, egymással szemben ülnek)
- A tárgyalófelek határozott szándéka az együttműködés (kooperatív helyzet, a felek egymás mellett ülnek)
- Felettese megbízza azzal, hogy egy Ön számára kevésbé szimpatikus kollégával dolgozzon együtt. (független helyzet, nem ülnek egymással szemben)
- A cégvezető annak a szállító cégnek a vezetőjével tárgyal, amellyel hosszú évek óta jó kapcsolatot alakítottak ki. (sarokhelyzet vagy kooperatív helyzet)
- Az adott projektben együtt dolgozó négy cég képviselője tárgyal.(sarokhelyzet, négyzet alakú asztalnál)
- Kétoldalú tárgyalás, melynek célja valamilyen termék adásvétele ((versengő-védekező helyzet, egymással szemben)
- Kereskedelmi vállalatnál tartandó munkamegbeszélés a gyártóval közös akció megtervezése (kooperatív helyzet)

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Készítsen egy emlékeztető arról, milyen feladatokat kell elvégeznie a tárgyalás helyszínének előkészítésével kapcsolatban. Gondolja végig a teendők időrendiségét!

Az emlékeztető lehetséges tartalma:

Időpont, napirendi pontok egyeztetése, résztvevő számának tisztázása, időtartam: szünetek, munkaebéd szervezésének szükségessége, helyszín kiválasztása, berendezés elrendezése, demonstrációs eszközök előkészítése, kipróbálása, vendéglátás megszervezése: eszközök ételek biztosítása, végső ellenőrzés.

2. feladat

Ismertesse az egyes tárgyalási ülésrendek célszerű alkalmazását és jellemzőit!

- a/ asztalfős: ez az ültetési rend akkor alkalmazható, ha nem egymással versengő, hanem együttműködő partnerek tárgyalnak, vállalaton belüli megbeszéléseken, pl. az üzleti terv kialakításánál, jelentősebb eseményre való felkészülés megtárgyalásakor. A tárgyalás vezetőjének kiemelt helye van, mindenkire rálát, viszont a távolabb ülőkkel elvesztheti a kontaktust.
- b/ bizottságszerű: alkalmazható vállalaton belül, új technológia, új termék, reklámterv stb. bemutatásakor, ha prezentáció is van. A tárgyalás vezetője ennél az ültetésnél csak a közelebb ülőkkel tud kapcsolatot kiépíteni.
- c/ kör alakú (ovális): elrendezés esetében a kommunikáció közvetlen és kötetlen, nincs kiemelt hely. Elsősorban munkaebédek alkalmával ajánlott. A közvetlenül mellettünk ülőket csak oldalról látjuk, a szemben ülő jóval távolabb van. Nem alkalmazható olyan tárgyalásoknál, ahol vizuális segédeszközöket is szeretnének használni.
- g/ „T” betűs: A legelőnytelenebb megoldás, üzleti tárgyalásnál célszerű kerülni, ugyanis utal az alá- és fölérendeltségre, s ez nem kedvező a tárgyalás légkörére.

3. feladat

Miért előnyös a legtöbb tárgyalásnál a téglalap alakú tárgyalóasztal alkalmazása?

- , a kétoldalú tárgyalások lebonyolítására ideális.
- az asztal hossza mentén, egymással szemben ülnek a tárgyaló felek,
- a vezetők az asztal közepénél foglalnak helyet,
- a delegáció tagjai rangsoruk szerint (jobbra-balra váltakozva) a további helyeken.
- a legfontosabb partnerek így egymással szemben ülnek.

- a felek normális hangerővel beszélve jól értik egymást,
- bármelyik résztvevővel kommunikálhatnak.

4. feladat

Készítsen egy ismertetést arról, hogyan alakítaná ki és rendezné be a tárgyalótermet, ha felettese Önre bízna ezt a feladatot!

Néhány szempont, amelynek az ismertetésben szerepelnie kell:

- Külön elhelyezni a tárgyalóasztalt,
- Téglalap vagy ovális alakú legyen,
- A székek kényelmesek legyenek,
- A terem mérete biztosítsa, hogy ne legyen zsúfoltság,
- Lehetőség legyen demonstrációs eszközök alkalmazására,
- Csendes, jól szigetelt legyen,
- Szellőztethető, az ablakok fényvédelemmel ellátva,
- A világítás megfelelő legyen
- Hangulatosság biztosítása: falak, berendezési tárgyak színe, zöld növények stb.

5. feladat

Ismertesse, hogyan szervezné meg a tárgyalóasztalnál történő vendéglátást!

- Előre bekészíteni az asztal közepére: tálcán 0,33 literes ásványvizet, szénsavasat, illetve szénsavmenteset, néhány tányér pogácsát (esetleg édeset is)
- Kávét, teát menet közben,
- Üres edények ürítése,
- Hideg italok pótlása

AZ ÜZLETI TÁRGYALÁSSAL KAPCSOLATOS ILLEMSZABÁLYOK

ESETFELVETÉS

Cége új üzletkötőt vett fel. Első tárgyalására a következő héten kerül sor, addig megfigyelőként kell részt vennie más üzletkötők tárgyalásain. Felettesétől azt a megbízást kapta, hogy ismertesse új munkatársával azokat az illemszabályokat, amelyeket a tárgyalások során be kell tartania.

Gondolja végig, milyen illemszabályokra kell felhívnia a figyelmét!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A tárgyaláson való megjelenés protokoll szabályai

Az első benyomást megjelenésünkkel, ápoltságunkkal keltjük. Ezek összetevői olyan szimbolikus jelek, amelyek fontos információkat továbbíthatnak a személyiségről, az egyén társadalmi helyzetéről stb. Különösen nagy a jelentősége akkor, amikor egy céget képviselünk, s a cég helyzetéről rajtunk keresztül nyernek információkat. Fontos tehát, hogy tárgyaláson való megjelenésünkre különösen nagy gondot fordítsunk.

Megjelenésünk ízléses, harmóniát tükröző legyen. Kerüljük a hivalkodást. Ruházatunk színösszeállítása, szabásvonala mértéktartóan kövesse az éppen aktuális divatot. Öltözékünkkel megtiszteljük a partnerünket, az alkalmat, amin megjelenünk, ezért üzleti tárgyalásra nem célszerű farmerruházatot, szabadidő ruházatot viselni. A hivatali öltözet a férfiaknál az öltöny, a tárgyaláson is ebben illik megjelenni. A téli és a nyári öltöny anyaga eltérő. A nyári melegben könnyebb, világosabb színű, természetes anyagokból készült öltönyt célszerű viselni. A zakó alatt nagy melegben megengedhető a rövid ujjú ing. Az öltöny színe a világostól a sötétebb színekig egyéni ízlés szerint viselhető. Elfogadott a nadrág és zakó megoldás is. Az ing világos színű, hozzáillő, nem feltűnő mintás nyakkendővel kell viselni. A cipő színe az öltöny színéhez igazodik. Világosabb színű öltönyhöz viselhetünk világos színű cipőt (barna, drapp, szürke stb.) A cipő zárt legyen, a zokni térdig érő és sötétebb színű, sohasem feltűnő mintájú, a ruha és a cipő színével harmonizál. Sportcipőt öltönyhöz soha ne viseljünk! A zakó külső zsebében soha ne tartsunk tollat, ceruzát. Begombolatlan zakóban senkit nem illik fogadni, megjelenni. Leüléskor a zakó kigombolható. A cipő és az öv egymáshoz illő színű legyen. Az öv egyszerű csattal ellátott, jó minőségű bőrből készüljön.



7. ábra. Férfi öltöny

7 Forrás:

http://www.deluxe.hu/cikk/20080630/mi_kell_ahhoz_hogy_tokeletes_uzletembernek_latszodj?

A nők kosztümöt, egybe szabott ruhát, nadrágkosztümöt egyaránt viselhetnek. Kabátszerű felsőrészek is hordhatók. A kosztüm alatt viselt blúz könnyű anyagból készül, színe harmonizál a kosztüm színéhez. A szoknya hossza térd feletti vagy térd alatti. Túlzottan rövid szoknyát, mélyen dekoltált blúzt nem illik viselni. A harisnya viselete még nyáron is célszerű, ilyenkor nagyon vékony, testszínű harisnyát húzunk. Télen a sötétebb színű, nem túl vastag és nem feltűnő harisnya viselete célszerű. A harisnya színe soha ne legyen sötétebb, mint a ruházaté. Mivel a harisnya könnyen megsérülhet jó az, ha a női táskában a biztonság kedvéért van egy pótharisnya „baleset” esetére. A cipő és a táska megválasztásában a harmóniára kell törekedni. Kerülni kell a túlzott ékszerviselést. Diszkrét sminket kell alkalmazni.



8. ábra. Női ruha kabáttal

8 Forrás: <http://www.vargas.hu>

Az öltözet megválasztásánál figyelembe kell venni az évszakot, a napszakot, a partner öltözködési szokásait. Ez utóbbira különösen nagy hangsúlyt kell fektetni külföldi partnerrel való tárgyaláskor, ugyanis annak sikerét nagymértékben befolyásolja az, hogy megjelenésünkben mennyire vettük figyelembe szokásaikat, hagyományait.

A megjelenéshez tartozik a kabát, kalap, kesztyű is. A kalap színe, formája sokféle lehet, akkor elegáns, ha alkalmazkodik a kabát színéhez, szabásához. A férfiak köszönéskor megemelik a kalapjukat, helyiségbe belépve leveszik, zárt térben nem viselhetik. A nők csak hosszabb tartózkodás esetén veszik le a kalapjukat, így a tárgyaláson nem célszerű viselniük. A kesztyű az utcai öltözködés része, a tárgyalásra érkezés után le kell venni.

A zsebkendő használata is fontos része a megjelenésnek. A férfiak a zakó jobb belső zsebében tartják, a nők kezításkájukban. A hivatali életben célszerű vászon vagy batiszt zsebkendőt használni, melyet a zsebnél kisebb méretűre kell összehajtani. A papír zsebkendő szűkebb körű tárgyaláson még elfogadható, nagyobb jelentőségű eseményeken azonban nem.

Tárgyalásra márkás tollat, jegyzetfüzetet, határidőnaplót kell magunkkal vinni. Fontos kiegészítő a karóra is. Laptop-tartónk, laptopunk, telefonunk, táskánk márkás legyen.

A megjelenés kiegészítői

A telefon: *a Nokia Vertu fantáziánéven ajánl mobiltelefonokat az üzletembereknek. A telefon karcsú, követi a Nokia-stílust, páratlanul elegáns, az alkatrészek nemes anyagokból készülnek, arany-, illetve platina borítású, a kijelzőt zafírkeretes.*

Az írószerszám elismert márkái: *a Caran d'Ache, a Dupont, a Faber Castell, a Cartier, a Watermann, a Mont Blanc és Parker. A divatcégek is, mint a Donna Karan és a Cerutti is ajánl márkás tollakat.*

Az óra: *A komolyabb márkák, mint a Longines, Omega és Tissot, a Rado modelljei hűvös eleganciát sugallnak. A bőrszív a színe, szélessége harmonizáljon az óra fazonjával. A hölgyeknek ajánlott az Oris, az Omega vagy a Pathek márka.*

A táska: fontos és látható kellék. A férfiaknak elegendő egy, maximum két táska. Sok üzletember ma már csak notebooktáskát hord, de a hivatalos megjelenésnek még mindig elegáns kiegészítője a bőr aktatáska. Ez lehet kazettaformájú, kemény attasé irattartó (régén diplomatáskának hívták), vagy puha bőr aktatáska, amelyből a barna, illetve natúr bőrszínű mellett célszerű egy feketét is beszerezni, hogy az öltözék színvilágával is harmonizáljon. A táska szerves kiegészítője a megjelenésnek, ezért fontos, hogy stílusa összhangban legyen viselőjével: a nagyobb termetű férfi válasszon nagyobb táskát, kisebb ember pedig a testével arányosan kisebbet. Az igazán elegáns menedzsertáska mindig valódi bőrből készül. Egy komoly üzletembernek nem lehet műbőr táskája. A táska formája lehet standard vagy klasszikus, illetve modern. Idősebbekhez jobban illik a hagyományos, elegáns bőrtáska, míg a modern trendet inkább a fiatalok követik.

A hölgyeknek két táska kell, egy kis vagy közepes méretű karra, vállra akasztható retikül, amelyben az élet mindennapi tartozékai vannak: a fésű, a rúzs, kulcsok, az igazolványok és a zsebkendő. Ugyanakkor szükségük van egy olyan táskára, amelybe az iratokat, dossziékat teszik. A nők a cipőjükkel vagy az öltözékük valamely darabjával azonos színű táskát viselnek. A nagyon márkás táska bármilyen ruházathoz hordható. Ilyen a láncfogójú, steppelt Chanel, a Louis Vuitton LV monogramszériája, a Grace Kellyről elnevezett Hermes Kelly Bag, a Diana hercegnő nevéhez fűződő, szintén steppelt Royalty és a bambuszfülű Gucci.

Öv: A fekete klasszikus bőrvö egyetlen férfi ruhatárából sem hiányozhat. Arra azonban ügyelni kell, hogy ne legyen túl nagy és kihívó a derékszűj csatja. Napjainkban divatosak azok az övek, melyeknél nem látszik a bújtatás.

A filofaxok, az agendák, a határidőnaplók is nélkülözhetetlen kellékek. Ezek rendezettek, ha elsősorban bőrbevonatúak és színben az irattáskához, illetve egymáshoz illőek legyenek. Ugyanilyen stílusban készült névjegykártyatartókat hordanak mind a saját névjegyek, mind a kapott névjegyek tárolására.

A nyakkendő legyen selyem, ám ne legyen sem túl keskeny, sem túl széles, feltűnő mintás.

Ékszerek: Az ékszerek használatánál figyelembe kell venni azt, hogy a kevesebb néha több. A hölgyek számára fő szabály, hogy a finom megjelenés nem enged többet belőlük hét darabnál: egy jegy- és egy kísérgyűrűt, egy pár fülbevalót, egy nyakláncot és még választhat kettőt, mondjuk egy brosst és egy karláncot. Az óra, legyen bármily különleges, nem tartozik az ékszerek közé. A férfiaknak még jobban kell ügyelniük az ékszerek használatára. A jegygyűrű, pecsétgyűrű, madzsettagomb használata elfogadható.

A szemüveg egyrészt egészségügyi termék, másrészt nagymértékben befolyásolja a megjelenést, ezért fontos, hogy jó minőségű, esztétikus modellt viseljenek az üzletemberek. A keret vásárlásakor figyelembe kell venni az életkort, az öltözködési stílust, az arcformát, a hajszínt, és végül, de nem utolsó sorban a szemüveg funkcióját, illetve a szükséges dioptriát is. 9

Az üzleti tárgyalással kapcsolatos illemszabályok

Pontosság:

Az üzleti életben az idő pénz, senki idejét nem pazarolhatjuk, ezért a hivatalos tárgyalásokra percnyi pontossággal illik érkezni. Nagyon fontos ezt az illemszabályt betartani, mivel ez egyrészt megbízhatóságunk jele, másrészt a másik fél iránti megbecsülésünk, tiszteletünk kifejezése. Ugyanakkor az időben érkező partnert sem illik megvárni. Ha előreláthatóan késni fogunk, illik erről 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. Az idővel kapcsolatos másik fontos illemszabály, hogy tartsuk be a tárgyalás előzetesen megbeszélte időtartamát, ne húzzuk feleslegesen az időt. Ha a megbeszélte időben nem tudunk megegyezésre jutni, meg kell kérdezni, folytathatjuk-e, ha nem, újabb időpontot kell megbeszélni. A búcsúzást a vendégnek kell kezdeményeznie. Előfordulhat olyan szituáció, hogy a tárgyalás már megnyugtató módon befejeződött, a vendég láthatóan mégsem akar távozni. Ilyenkor nagyon udvariasan a vendéglátónak kell befejeznie a találkozót.

Bemutatkozás, bemutatás

Nagyon fontos, különösen, ha a partnerek először találkoznak a bemutatás, bemutatkozás. Személyes találkozáskor be kell mutatkoznunk: ha először találkozunk, ha hosszabb ideje nem láttuk egymást, illetve a titkárságra való belépéskor. Az üzleti életben a bemutatkozás során nemcsak a teljes nevünket, a munkahelyünket és a beosztásunkat is meg kell mondani, mert így gyorsabban azonosítani tudnak bennünket. Kétoldalú tárgyaláson a delegáció vezetője mutatja be kollégáit, rang szerinti sorrendben. Ha mindenki ismer mindenkit, a bemutatás elmaradhat.

A bemutatást a kölcsönös üdvözlés után, a tárgyalás megkezdése előtt kell megtenni. Az üzleti életben a bemutatkozással együtt jár a névjegykártya átadása is, amelyet elolvasunk, s a tárgyalás során magunk előtt tartjuk, hogy a másik felet néven tudjuk szólítani. A hivatalos névjegy tartalmazza a családi és utónevet, a beosztást, a munkahely megnevezését és címét, a cég logóját, telefon-, illetve fax számát. A kapott névjegyet viszonzni illik.

Néhány jótanács a névjegyek használatával kapcsolatban:

Ne legyen gyűrött, piszkos, feltűnő színű.

Rövid idő alatt számos hasznos információt nyújt a partnernek, ezért aktuális adatokat tartalmazzon.

Mivel a kapott névjegyet viszonzni illik, üzleti tárgyalásra mindig vigyünk magunkkal.

Mindig el kell olvasni a kapott névjegyet, csak utána tesszük el.

Saját névjegyünket elkülönítve tároljuk, nehogy véletlenül másét adjuk át helyette. Ma már tetszetős névjegykártyatartók kaphatók mind a saját, mind a kapott névjegyek számára.

Anyaga jó minőségű fehér kartonpapír legyen, szokásos mérete 50x 90 mm.

Külföldi partnerrel történő tárgyalásra célszerű magunkkal vinni a tárgyalás nyelvén készített névjegyet, melyen a vezetéknevet nagy betűvel emeljük ki, a félreértések elkerülése érdekében. A telefonszámot ebben az esetben az ország hívószámával együtt tüntessük fel rajta.

A hivatalos névjegy hátuljára, ha a cég székhelye nehezen megközelíthető, ajánlatos térképet nyomtatni.

Az adatoknak kartávolságból jól olvashatónak kell lenniük.

A céglogó jó minőségű és látható legyen.

Vegyük figyelembe, hogy az európai protokoll szerint a fényképes névjegykártya nem elfogadható.¹⁰

Sokoldalú tárgyaláson a bemutatás helyett a résztvevők beazonosítására névtáblát alkalmaznak, melyeket a résztvevők előtt helyeznek el a tárgyalóasztalon.

10 Forrás: Dr. Vámos Miklósné <http://www.protokoll-etikett.hu/cikk/49217/nevjegy-vagy-nevjegykartya?area=626>

A bemutatás formulájában a megszólítás és a bemutatandók számára esetlegesen fontossággal bíró információ átadása történik: „Nagy úr, engedje meg, hogy bemutassam Kis urat, az Aranykulcs Kft ügyvezetőjét.” Ebben az esetben a bemutatottnak nem kell megmondaniuk a nevüket, csak üdvözlik egymást, kifejezik találkozásuk feletti örömeiket és névjegyüket cserélnék. A bemutatásnál a rövidegre és a célszerűségekre kell törekedni, az csak néhány olyan információra korlátozódjon, ami elősegíti beszélgetésük elkezdődését.

Mindig a magasabb rangúnak mutatjuk be az alacsonyabb rangút. Az újít először kezét, akinek az illetőt bemutatjuk.

Rangsorolás:

A rangsorolás alá- és fölérendeltséget jelent. Különösen a diplomáciai életben nagy jelentőségű, de a hivatali kapcsolatokban érvényesülő illemszabályok és protokoll előírások is figyelembe veszik. A rangsorolás nem a személyre vonatkozik, hanem a személy által viselt tisztségre. Egy vállalatnál a szervezeti hierarchiát követi: a vezérigazgató, igazgató, igazgató-helyettes, főosztályvezető, annak helyettese, osztályvezető stb. Ahol több osztályvezető is van, azok rangsorát az határozza meg, hogy a vállalaton belül melyik osztálynak van prioritása.

A megszólítás

A kapcsolattartás fontos udvariassági eleme, formalitásai kifejezik a hivatali hierarchiát. Megszólítási formák: úr, uram, kolléga, asszonyom, kisasszony, vezetéknév, keresztnév, beosztás elfogadott forma. Az ön a legudvariasabb forma, általánosan elfogadott, az üzleti életben ezt használjuk. A tárgyaláson általában a nevet vagy a rangot és a megfelelő megszólítási formulát alkalmazzuk. A keresztnéven történő megszólítás hölgyek esetében a magázó igék használatával, udvarias, tiszteletet kifejező, egyszerre közvetlen és távolságtartó.

Társalgás

A hivatalos tárgyalás során folytatott beszélgetés során tudatában kell lennünk annak, hogy a tárgyalódelegáció tagjaként kötetlen formában is a vállalatot képviseljük. Ma már kevesebb tabutéma van, szinte mindenről lehet beszélni, a megfelelő keretek között. A társalgás során lehet más a véleményünk, azt fenn is tarthatjuk, de a másik személyiségét nem sérthetjük meg, tárgyyszerűnek kell maradnunk. A mindennapi társalgás illemszabályai a tárgyalás során is érvényesek. Különösen ügyelni kell a jól érthető beszédre, a nem zavaró hangerőre, a gondolatok világos, egyértelmű megfogalmazására. Kerüljük a bizalmaskodást, a túlzott gesztikulálást, a helyesen megválasztott távolság megsértését. Mindig arra nézzünk, akihez beszélünk. Figyelmesen hallgassuk partnerünket, hagyjuk, hogy mondanivalóját kifejtthesse. 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.

Ajándékozás, virágátadás

Az üzleti életben az ajándék figyelmesség jele. Emlékeztet a partnerrel való kapcsolatra, a közös munkára, cégre, a céget képviselő személyre, személyekre. A figyelmességi ajándék nem túl nagy értékű, értékesége különlegességében, emlék jellegében van. Megválasztásánál ezeken a szempontokon túl azt is figyelembe kell venni, hogy mérete ne okozzon kényelmetlenséget a megajándékozottnak. Vegyük figyelembe kiválasztásánál a megajándékozott érdeklődési körét is. Az ajándékot személyesen adjuk át, ilyenkor az ajándékozó néhány szóval átnyújtja azt, majd az ajándékozott is néhány szóval megköszöni. Az ajándék átadására általában a tárgyalás végén kerül sor. Figyelnünk kell arra, a partner az előzetes ajándékozási gyakorlatára, mert az ajándékot viszonzni illik. A hivatalos ajándékozást név szerint nyilván kell tartani, figyelmetlenség kétszer ugyanolyan ajándékot adni.

A vállalatok emblémáival, felirataival ellátott reklámajándékokat a tárgyalások megkezdésekor rakják az asztalra. Ilyen apróbb ajándékok például a toll, mappa, pendrive, menedzsernaptárak, íróasztali és irodai kellékek, CD, DVD stb.

Napi hivatalos kapcsolatokban az ajándékozást nem alkalmazzuk.

Virágot elsősorban hölgyeknek szoktak ajándékozni. A tárgyalópartner érkezésekor vagy elutazásakor figyelmesség a virág átadása. Átadni csomagolás nélkül kell, búcsúzásként adott virág csomagolását úgy kell kibontani, hogy vissza lehessen csomagolni az utazáshoz. Az olyan csomagolást, amely gallérszerűen díszíti a csokrot, nem kell levenni.

Telefonhasználat tárgyalás közben:

Tárgyaláson a mobiltelefont ki kell kapcsolni. abban az esetben, ha fontos üzenetet vagy hívást várunk, néma üzemmódot válasszunk. Ha a hívónak fontos mondanivalója van, vagy beszélnünk kell vele, kérjünk elnézést, és hagyjuk el a tárgyalótermet. Az üzenet feltűnés nélkül elolvasható.

Dohányzás

Ma már a dohányzás a tárgyalásokon visszaszorult. Egyre több ember egészségtudatos, nem dohányzik, vagy ha igen, ezt úgy teszi, hogy mások egészségét ne veszélyeztesse. Egyre több helyen találkozhatunk dohányzást tiltó feliratokkal, táblákkal. Számos cég a közös helyiségeiben, irodáiban is megtiltotta a dohányzást, külön dohányzóhelyeket jelöltek ki.

Az 1999. évi XLII. törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól rendelkezik. Ennek értelmében rendezvényeken, zárt légterű helyiségben, illetve munkahelyen, a munkáltató által meghatározott esetekben nem szabad dohányozni, a dohányzás számára kijelölt hely kivételével.

A hosszabb tárgyalásokat szünetekkel kell megszakítani, egyrészt pihenés céljából, másrészt azért, mert a dohányzók számára biztosítani kell a dohányzás lehetőségét. Erre általában 45–60 percenként kerül sor.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ FELADATOK

1. feladat

Tervezze meg, milyen öltözéket viselne Ön és partnere egy délelőtti tárgyaláson, illetve egy üzleti vacsorán! Tervezze meg az öltözéket nyáron, illetve télen! A teljes ruházatot tervezze meg, a kiegészítőkkal együtt.

Keressen képeket az interneten – a megadott kritériumok alapján – az Ön által megfelelőnek ítélt ruházatról

2. feladat

Hogyan szervezné meg a másik városból érkező tárgyalópartner fogadását?

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

3. feladat

Tervezzék meg a jelenetet, és játsszák el az alábbi szituációkat!

1. Telefonon egyeztessen időpontot a partner vállalattal. Önök egy budapesti cég, vendéglátóipari berendezések értékesítésével foglalkoznak. A tárgyalópartnerük Kisvárdáról érkezik, valószínűleg személygépkocsival.
2. Telefonon értesítse a másik felet, hogy az előzetesen megbeszélt tárgyalási időpontot halaszthatatlan ok miatt (betegség) le kell mondania. Szeretne új időpontot kérni.
3. A tárgyalásra menet forgalmi dugóba keveredett. Előre láthatóan fél órát fog késni. Értesítse tárgyaló partnerét a késésről!
4. Ön az értékesítési igazgató titkárnöje. Fogadja a főnökéhez vidékről érkező a tárgyalópartnert, majd kísérje felettese irodájába!
5. Ön a cég vezetője. Tárgyalópartnerét a szobájában fogadja és helyet kínálja.

A TÁRGYALÁSOK TERVEZÉSÉVEL, SZERVEZÉSÉVEL ÉS LEBONYOLÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS PROTOKOLL ISMERETEK

6. Háromtagú delegáció bemutatása a másik delegációnak: cégének képviselői: értékesítési vezető, pénzügyi osztályvezető helyettes, üzletkötő, a tárgyalási partner cég képviselői: a beszerzési osztály vezetője, pénzügyi osztályvezető, beszerző ügynök.
7. A tárgyalás közben fontos telefonhívást vár
8. A tárgyalás befejeztével adja át az ajándékot üzleti partnerének. Az átadás formalitása, néhány kedves szó, megköszönés, kibontás, öröm kifejezése)
9. Adja át a virágot a vendéglátó tárgyalási delegáció nőtagjának!

4. feladat

Készítsen listát azokról az ajándékokról, amelyek a tárgyaláson átadhat üzleti partnerének!

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

5. feladat

Keressen az interneten olyan cégeket, akik cégajándékok készítésére és forgalmazására szakosodtak! Válasszon kínálatukból olyan termékeket, amelyek üzleti ajándékozásra alkalmasak!

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

6. feladat

Keressen az interneten olyan cégeket, akik cégajándékok készítésére és forgalmazására szakosodtak! Válasszon kínálatukból olyan termékeket, amelyek üzleti ajándékozásra alkalmasak!

Blank lined area for writing answers to task 6.

7. feladat

Az interneten keressen olyan éttermet, amely alkalmas ilyen jellegű rendezvény lebonyolítására. Választását indokolja meg!

Blank lined area for writing answers to task 7.

8. feladat

Válassza ki az alább felsorolt jellemzők közül a hivatalos névjegyen, illetve a magánnévjegyen feltüntetendő adatokat!

cégembléma, e-mail cím, szlogen, lakáscím, beosztás, végzettség, cégnév, fogadóóra, a munkahely telefonszáma, fax száma, e-mail-címe, tudományos fokozat, munkahelyi e-mail cím, foglalkozás, a munkahely címe, mobilszám

Hivatalos névjegy: _____

Magánnejegy: _____

MUNKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Fejezze be a megkezdett mondatokat!

A tárgyalásnál alkalmazott pontosság: _____

Bemutakozás az üzleti életben: _____

A tárgyalás végén a búcsúzás kezdeményezője: a vendég _____

A névjegykártyát a tárgyalás során: _____

A névjegy tartalmazza: _____

A tárgyaláson a rang szerint bemutatásnál mindig: a magasabb rangúnak mutatjuk be az alacsonyabb rangút

Bemutatásnál az újít először kezét: _____

A rangsorolás nem a személyre vonatkozik, hanem: _____

A tárgyaláson használt megszólítási forma: _____

Nagyobb méretű asztalnál azok beszélgetnek, akik: _____

A hivatalos ajándék átadása általában: _____

Az üzleti ajándékot illik: _____

**A TÁRGYALÁSOK TERVEZÉSÉVEL, SZERVEZÉSÉVEL ÉS LEBONYOLÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS
PROTOKOLL ISMERETEK**

Hölgyeknek a virágot átadni: _____

Tárgyaláson a mobiltelefont illik: _____

A tárgyaláson tilos dohányozni, de: _____

2. feladat

Az üzleti életben figyelmességi ajándékot szoktak adni. Milyen szempontokat kell figyelembe venni az ajándék kiválasztásánál?

MEGOLDÁSOK

ESETFELVETÉS

Gondolja végig, milyen illemszabályokra kell felhívnia a figyelmét!

Megjelenés, pontosság, bemutatkozás, rangsorolás, megszólítás, társalgás, ajándékozás, telefon, dohányzás

TANULÁSIRÁNYÍTÓ FELADATOK

1. feladat

Tervezze meg, milyen öltözéket viselne Ön és férfi partnere egy délelőtti tárgyaláson, illetve egy üzleti vacsorán! Tervezze meg az öltözéket nyáron, illetve télen. ! A teljes ruházatot tervezze meg, a kiegészítőkkel együtt. Keressen képeket az interneten – a megadott kritériumok alapján – az Ön által megfelelőnek ítélt ruházatról

- Szempontok a megbeszéléshez:
- Délelőtt, tavasszal és nyáron, világosabb színű öltöny, hozzáillő cipővel, övvel és táskával, a hölgyek világos színű kosztümben, hozzáillő táska és cipő,
- Télen és este sötét árnyalatú öltöny, a hozzáillő cipővel, inggel és nyakkendővel, a hölgyek sötétebb tónusú kosztüm, ruha, a hozzáillő cipővel és retiküllel.
- Diszkrét ékszerveiselet,
- Télen kabát, kesztyű, kalap, sál színben harmonizáljon.

2. feladat

Hogyan szervezné meg a másik városból érkező tárgyalópartner fogadását?

Épület képe, térkép, parkolóhely, portán várni, felkísérni, mosdó megmutatása, frissítő kínálása stb.

3. feladat

Tervezzék meg a jelenetet és játsszák el az alábbi szituációkat!

- Telefonon egyeztessen időpontot a partner vállalattal. Önök egy budapesti cég, vendéglátóipari berendezések értékesítésével foglalkoznak. A tárgyalópartnerük Kisvárdáról érkezik, valószínűleg személygépkocsival. (Időpont résztvevők száma, beosztása, érkezés, tudják-e hol van a cég székhelye, mennyi időt szánnak a tárgyalásra.)
- Telefonon értesítse a másik felet, hogy az előzetesen megbeszélte tárgyalási időpontot halaszthatatlan ok miatt (betegség) le kell mondania. Szeretne új időpontot kérni. (Elnézést kér, közli az okot, javaslatot kér egy másik időpontra.)
- A tárgyalásra menet forgalmi dugóba keveredett. Előre láthatóan fél órát fog késni. Értesítse tárgyaló partnerét a késésről! (Elnézést kér, megkérdezi, jó-e még az időpont)
- Ön az értékesítési igazgató titkárnője. Fogadja a főnökéhez vidékről érkező a tárgyalópartnert, majd kísérelje felettese irodájába! (Köszönti, hellyel kínálja, mosdó megmutatása, bejelentés, bekísérés: ajtó kinyitása, beinvitálás.)
- Ön a cég vezetője. Tárgyalópartnerét a szobájában fogadja és hellyel kínálja. (Feláll, elé megy, kezét nyújt, hellyel kínálja)
- Három tagú delegáció bemutatása a másik delegációnak: cégének képviselői: értékesítési vezető, pénzügyi osztályvezető helyettes, üzletkötő, a tárgyalási partner cég képviselői: a beszerzési osztály vezetője, pénzügyi osztályvezető, beszerző ügynök. (Rang szerint a delegáció vezetője mutatja be, a vendéglátó kezdi)
- Bemutatkozás a kétoldalú tárgyalás elején (névjegycsere, bemutatkozás)
- A tárgyalás közben fontos telefonhívást vár (néma üzemmódba teszi, tájékoztatja a fontos hívás tényéről a többieket, hívás esetén elnézést kér, és kimegy a teremből)
- A tárgyalás befejeztével adja át az ajándékot üzleti partnerének. (Az átadás formalitása, néhány kedves szó, megköszönés, kibontás, öröm kifejezése)
- Adja át a virágot a vendéglátó tárgyalási delegáció nőtagjának! (kicsomagolva, néhány kedves szóval átadni, néhány szóval megköszönni, vázába tenni.)

4. feladat

Készítsen listát azokról az ajándékokról amelyek a tárgyaláson átadhat üzleti partnerének!

- A tárgyaló asztalra bekészíthető:
 - cégjelzéses mappa, toll, kulcstartó, pendrive, igényesen elkészített prospektusok
- A tárgyalás végén átadható:
 - órával egybeépített asztali naptár a cég logójával,
 - a Hungaricum tárgykörébe tartozó ajándékok közül adható díszdobozban: Tokaji Aszú, Zwack Unicum, Fűtülős Barackpálinka.
 - hazánkat, az adott várost bemutató exkluzív könyv, művészi reprodukció
 - a Magyar Nemzeti Bank által kiadott érme,
 - egy utazótáska szett,

5. feladat

Keressen az interneten olyan cégeket, akik cégajándékok készítésére és forgalmazására szakosodtak! Válasszon kínálatukból olyan termékeket, amelyek üzleti ajándékozásra alkalmasak!

Beszélgék meg a kiválasztott ajándéktárgyak megfelelőségét! Ügyeljenek arra, hogy ne legyenek túl értékesek, lekötelező jellegűek!

6. feladat

Szervezze meg egy hat tagból álló tárgyalási delegáció számára a munkaebédét.

- Étterem keresése,
- A helyszín ellenőrzése,
- Étlap elkérése,
- Az ételek kiválasztása a résztvevők által,
- Megrendelés,
- A felszolgálók tájékoztatása a kívánalmakról, a számla rendezésének módjáról.
- Nincs ülésrend, azok ülnek egymás mellett, akik a tárgyalás egyes részletekérdéseiben tovább tudják folytatni az egyeztetést.

7. feladat

Az interneten keressen olyan éttermet, amely alkalmas ilyen jellegű rendezvény lebonyolítására. Választását indokolja meg!

Bármely étterem honlapja megfelelő, lehetséges indoklások:

- A tárgyalás színhelyének közelében van,
- Csendes,
- Jó hírű, megbízható

8. feladat

Hivatalos:

- szlogen
- Cégnév
- Beosztás, tudományos fokozat
- Munkahelyi e-mail cím
- A munkahely telefonszáma, fax száma, e-mail-címe,

A munkahely címe

- Magánnevjegy:

- Végzettség, foglalkozás,
- lakáscím
- telefonszám
- fogadóóra

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Fejezze be a megkezdett mondatokat!

- A tárgyalásnál alkalmazott pontosság: percnyi
- Bemutatkozás az üzleti életben: név, beosztásmunkahely és beosztás
- A tárgyalás végén a búcsúzás kezdeményezője: a vendég
- A névjegykártyát a tárgyalás során: magunk előtt tartjuk
- A névjegy tartalmazza: tartalmazza a családi és utónevet, a beosztást, a munkahely megnevezését és címét, a cég logóját, telefon-, illetve fax számát
- A tárgyaláson a rang szerint bemutatásnál mindig: a magasabb rangúnak mutatjuk be az alacsonyabb rangút
- Bemutatásnál az újít először kezét:akinek az illetőt bemutatattuk.
- A rangsorolás nem a személyre vonatkozik, hanem: a viselt tisztségre.
- A tárgyaláson használt megszólítási forma: név vagy rang, megszólítási formula.
- Nagyobb méretű asztalnál azok beszélgetnek, akik: egymás mellett ülnek.
- A hivatalos ajándék átadása általában: a tárgyalás végén történik.
- Az üzleti ajándékot illik: viszonzni.
- Hölgyeknek a virágot átadni: kicsomagolva illik.
- Tárgyaláson a mobiltelefont illik: kikapcsolni.
- A tárgyaláson tilos dohányozni, de: hosszabb tárgyalásnál szünetekkel kell biztosítani a dohányzás lehetőségét.

2. feladat

Az üzleti életben figyelmességi ajándékot szoktak adni. Milyen szempontokat kell figyelembe venni az ajándék kiválasztásánál?

- Emlékeztet a közös munkára, a cégre, annak képviselőjére.
- Nem túl nagy értékű,
- Feleljen meg a megajándékozott érdeklődési körének,
- Ne okozzon kényelmetlenséget,
- Ügyeljünk arra, hogy kétszer ne kapja ugyanazt (lista)

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- A dohánytermékek fogyasztásáról és a dohányzóhelyekről Forrás: Magyarország.hu <http://www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/egeszseg/euszolgfajt20050802/dohszab20081110.html/ugyleirasjogi>
- **Görög Ibolya: Protokoll – az életem Athenaeum Kiadó Budapest 2004**
- **Lőcsei Judit: Az etikett és a protokoll alapjai Budapest 2003 Szókratész Külgazdasági Akadémia2000**
- **Sille István: Illem, etikett, protokoll Akadémiai Könyvkiadó, Budapest 2008**
- Az üzletember kiegészítője <http://www.menmax.hu/divat/09/03/20/az-uzletember-kiegeszitoje>
- Takács Gabriella: A megjelenés dönthet a tárgyalás sikeréről www.monster.hu
- Mi kell ahhoz, hogy tökéletes úriembernek látszódj?
http://www.deluxe.hu/cikk/20080630/mi_kell_ahhoz_hogy_tokeletes_uzletemberne_k_latszodj?p=1
- Szemző Vera: Hordd el magad!
<http://www.managermagazin.hu/magazin.php?page=article&id=938>
- Hivatali protokoll (2001/2 – Monitor) Forrás: A Munkaadó Lapja, VII. évfolyam 2. szám
<http://a-munkaado-lapja.cegnet.hu/2001/2/hivatali-protokoll>
- Kellékek a karrierhez Cégvezetés, X. évfolyam 4. szám Kellékek a karrierhez (2002/4 – Magánterület)

AJÁNLOTT IRODALOM

- Az üzletember kiegészítője <http://www.menmax.hu/divat/09/03/20/az-uzletember-kiegeszitoje>
- Takács Gabriella: A megjelenés dönthet a tárgyalás sikeréről www.monster.hu
- Mi kell ahhoz, hogy tökéletes úriembernek látszódj?
http://www.deluxe.hu/cikk/20080630/mi_kell_ahhoz_hogy_tokeletes_uzletemberne_k_latszodj?p=1
- Szemző Vera: Hordd el magad!
<http://www.managermagazin.hu/magazin.php?page=article&id=938>
- Hivatali protokoll (2001/2 – Monitor) Forrás: A Munkaadó Lapja, VII. évfolyam 2. szám
<http://a-munkaado-lapja.cegnet.hu/2001/2/hivatali-protokoll>
- Kellékek a karrierhez Cégvezetés, X. évfolyam 4. szám Kellékek a karrierhez (2002/4 – Magánterület)

A(z) 2656–06 modul 001–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

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

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

18 óra

MUNKKANYAG

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

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

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató