ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Екатерина Дронова

Бизнес-консультант, коуч, основатель проекта Business code.

Более 20 лет в управлении персоналом и компаниями. Из них более 15 лет на позиции топ-менеджера в западных компаниях: Lasselsberger (Австрия), Terma Technology (Польша), Zehnder (Швейцария).

Диплом MBA, дипломы многих бизнес-школ.

Сертификат English manners (Лондон, октябрь 2019).

С Екатериной беседует:

Андрей Николаевич Ковешников,

президент Клуба Строителей СКОЛКОВО, член Совета выпускников 5.0 бизнес-школы СКОЛКОВО;

учредитель компании ООО «Сервис-логистика»;

член экспертного совета по строительству, по промышленности строительных материалов и проблемам долевого строительства, комитета по транспорту и строительству в ГД ФС РФ;

партнёр и руководитель по партнёрским программам, развитию бизнес-проектов в Национальном Агентстве Социальных Коммуникаций (АНО НАСК), совместные проекты с АП, стратегическое партнёрство с АСИ и Центросоюз РФ.

Екатерина, добрый день! Благодарим Вас за возможность побеседовать с Вами о деловом этикете – это тема, которая интересует очень многих наших читателей... На этикет в целом и деловой этикет в частности есть две точки зрения. Одна гласит, что этикет – это средство, которое не только позволяет продемонстрировать твой уровень культуры, твой статус, но и, в то же время, практически помогает ведению бизнеса. Вторая заключается в том, что этикет сейчас несколько устарел, что он задаёт слишком много жёстких рамок и иногда слишком ограничивает человека. Каково по этому вопросу Ваше личное мнение, скажите, пожалуйста.

Добрый день! Очень хороший вопрос, спасибо Вам за него. Вероятно, дело в том, что само слово «этикет» отсылает нас ко временам Людовика XIV или Петра I, и, вполне возможно, если это слово заменить на словосочетание «правила бизнеса» или «культурный код», «бизнес-код», то в нашем обществе эта тема будет воспринята как созвучная времени.

Все мы частично следуем правилам этикета в современной жизни, совершенно не задумываясь об этом: например, джентльмены пропускают дам вперёд, открывая перед ними дверь в помещение. Это правило этикета возникло в те времена, когда дама из-за своей слишком пышной юбки не могла дотянуться до двери и открыть её, как бы она ни желала сделать это самостоятельно. На сегодняшний день этот устаревший ритуал используется для выражения уважения к даме. Так же сегодня для выражения почтения даме джентльмены подают руку при выходе из машины, помогают снять шубку при входе в помещение и т.д. Многие правила этикета давно являются частью нашей жизни – элегантным способом выразить свою симпатию, любовь и уважение к другому человеку.

В бизнесе – то же самое. Все правила делового этикета и бизнес-протокола – это невербальный язык бизнеса, который в первую очередь помогает выразить своё уважение к деловому партнёру. Во всех странах эти «правила бизнеса» передавались из поколения к поколению и воспринимались как само собой разумеющееся. В России связь поколений была утеряна в силу исторических событий, когда после революции 1917 года отсекли всё «буржуазное». Как сказала О.С. Муравьёва, «Быт, стиль отношений, неписанные правила поведения – оказались едва ли не самым хрупким материалом; его нельзя было укрыть в музеях и библиотеках, а сохранить в практике реальной жизни оказалось невозможным».

При этом в международном бизнес-сообществе, повторюсь, невербальный язык бизнеса не переставал существовать. И отвечая на Ваш вопрос, не устарел ли бизнес-этикет, могу заверить Вас, что не устарел. Бизнес максимально консервативен. Если Вы посмотрите на деловой образ мужчины, который существовал 100 лет назад, то заметите, что он не сильно изменился: всё тот же серый или синий костюм, всё те же модели кожаной обуви, всё тот же лозунг «no brown in town». Контракты подписываются персональными дорогими ручками, визитные карточки имеют то же значение, что и 100 лет назад. Если Вы не владеете этим «международным языком бизнеса» и не умеете считывать коды «высокостатусного общества», Вы никогда не станете там своим.

Если прямо говорить про бизнес сегодня, то я могу с твёрдой уверенностью заявить, что на сегодняшний день бизнес-этикет является ключом и инструментом для построения карьеры и создания своего имиджа, репутации. Это неоспоримое конкурентное преимущество. В наши дни следование принципам деловой этики и знание делового этикета уже не прихоть, а необходимость.

Правила делового этикета – это свобода или ограничения?

Безусловно, любые правила – это ограничения. Как сказал г-н Кончаловский, если ты культурный человек, ты уже несвободен. С другой стороны, незнание этикета также лишает человека свободы, т.к. рождает в нём неуверенность в определенных ситуациях.

Следование правилам бизнес-кода даёт Вам свободу, потому что Вы уже не задумываетесь над тем, корректно ли Вы себя сейчас повели, правильно ли одеты, насколько Вы соответствуете тому мероприятию, куда Вас пригласили, не нарушили ли чьи-то границы. Зная эти правила, Вы играете по ним тонко, виртуозно, свободно и этим показываете себя как профессионала высокого класса.

Вы можете знать правила бизнес-этикета и осознанно их нарушать, но самое неприятное, что с Вами может случиться, – это когда Вы нарушаете правила по незнанию, что зачастую может привести к нелепым ситуациям и потерянной репутации, неподписанному контракту. Например, были случаи среди наших политиков, когда они забывали соблюсти статус собеседника, первыми подавали руку для рукопожатия и оставались неотвеченными с протянутой рукой. Однажды в такой ситуации оказался г-н Лавров, первым подавший руку для рукопожатия королю Норвегии в 2014 году и оставшийся без встречного жеста с его стороны. Такие примеры я часто наблюдаю в коммуникациях с западными партнёрами.

Или ещё один пример: когда российские бизнесмены садятся за стол во время бизнес-ланча и немедленно, не заказав ещё меню, начинают вести диалог о бизнесе, думая, что они тем самым демонстрируют свою деловую хватку, не подозревая о том, что западным партнёрам этим ходом они показывают своё невежество. Воспитанный человек не укажет другому на его промахи. Западные пар-

тнёры промолчат, но сделают свои выводы. Такой ход подчастую становится причиной снисходительного отношения к дальнейшему диалогу, которое скажется и на подписании контракта.

> «Дорогой костюм укажет на Ваш высокий доход, но истинный Ваш статус продемонстрируют Ваши манеры и умение вести себя в обществе».

К. Фокс

Екатерина, какие ещё типичные ошибки в области делового этикета совершают наши соотечественники?

Правила представления, рукопожатия, обмена визитными карточками; правила рассадки за столом, мобильные телефоны во время переговоров и т.д. Не умеют поддержать small-talk. Не всегда помнят о необходимости выражать уважение к другим людям. Даже элементарные правила вежливости не всегда соблюдаются. Например, принято поблагодарить человека за время, выделенное на проведение переговоров. Если к Вам приехали в офис (а в Москве ещё и простояли в пробках), если выделили в течение рабочего дня полтора часа на общение с Вами, Вы после деловой встречи фактически обязаны проводить этого человека до двери своего офиса, что у нас многие не делают, написать ему письмо с благодарностью за уделённые часы, за то, что были решены такие-то вопросы. Это элементарные вещи, и они не отменяются никоим образом в нынешнее время.

Ещё одна утраченная область этикета, которую не все отечественные бизнесмены успели освоить, – это столовый этикет. Как и сто лет назад, бизнес-переговоры в наши дни проводятся в ресторане. Если Вы в ресторане элементарно не умеете пользоваться столовыми приборами и текстильной салфеткой, это может серьёзно отразиться на отношении к Вам.

У меня был случай, когда в элитном бизнес-клубе RU TALKS мы с дамами сидели за столиком, и у нас возникла загадка в виде одного персонажа в дорогом чёрном костюме, который сидел за центральным столом и поданный шашлык брал руками. Мы делали ставки: то ли он частный водитель, то ли охранник, то ли сотрудник отеля – у каждой из пяти дам была своя версия. На другой день выяснилось, что это был собственник ломбарда, достаточно обеспеченный человек. Но отношение к этому обеспеченному человеку в тот вечер сложилось негативное, он обескуражил всех своим неумением вести себя за столом. Если он будет так вести себя во время бизнес-переговоров с деловыми партнёрами и обсуждать миллионные контракты, то, может быть, этот контракт они и подпишут, но несколько пунктов, которые могли быть выигрышными для него, в этом контракте точно будут упущены.

Также, например, немногие из российских бизнесменов, которые выезжают на международные выставки, знают, что двухсторонние визитные карточки – дурной тон... Забавно и грустно одновременно, но в первые годы после революции у советских чиновников и дипломатов не было визитных карточек, потому что они были признаны атрибутом буржуазии. Вернуться к визитным карточкам пришлось только потому, что на международных мероприятиях за их отсутствием они просто не были поняты. И сейчас бумажные визитные карточки по-прежнему играют роль, как и порядок расположения на них имени и фамилии. И Владимир Путин, наш президент, тоже имеет визитную карточку, на которой правильно написаны его имя и фамилия.

Поэтому, на мой взгляд, сейчас более чем актуальны эти правила, более чем актуальны знания делового этикета, которые будут Вас выделять на фоне других. Как сказала писательница К.Фокс, «Дорогой костюм укажет на Ваш высокий доход, но истинный Ваш статус продемонстрируют Ваши манеры и умение вести себя в обществе».

Екатерина, Вы упомянули осознанное нарушение правил этикета. Могли бы Вы привести примеры правил, от которых допустимо отступить, и в какой ситуации?

Например, есть правила рассадки в машине. Вы можете осознанно предложить собственнику бизнеса место в машине возле водителя, подчеркнув тем самым Ваше неуважение к его статусу, а можете по незнанию проявить неуважение к человеку выше себя статусом, предложив ему место возле водителя, и обидеть его тем самым.

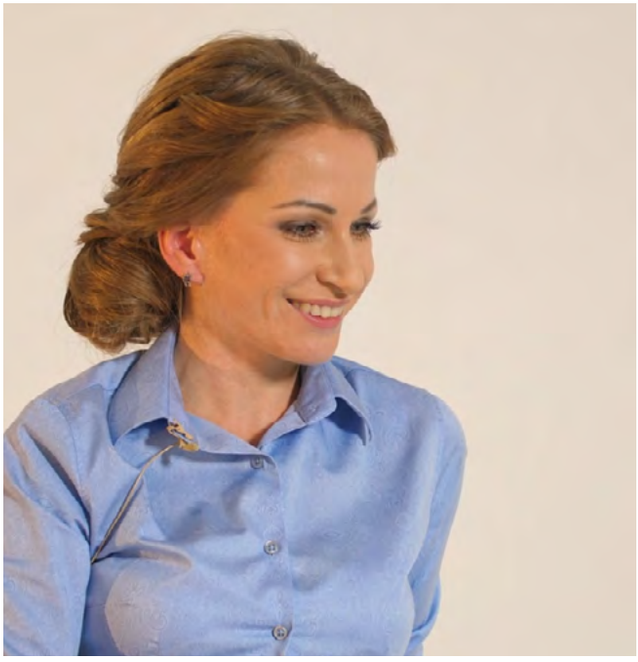
Если Вы встречаете гостей у себя в переговорной, ситуация, когда они уже пришли и ожидают Вас, задерживающегося, может быть рассмотрена как явное принижение их статуса, выражение неуважения и даже пренебрежения в какой-то степени. Если Вы знаете это и целенаправленно задерживаетесь – это одна ситуация. Вы нарушаете правило осознанно. Но если Вы просто по незнанию решили, что так лучше для гостей – пусть пока чай попьют, – то это уже Ваш промах, который может отразиться на результатах переговоров.

Но если мы продолжим тему осознанного нарушения правил этикета, то во взаимоотношениях мужчин и женщин в бизнесе она наиболее интересна. Дамы в бизнесе предпочитают оставаться истинными леди, а наши джентльмены проявляют максимальную галантность. Мне, если честно, тоже нравится быть леди в бизнесе [улыбается].

В бизнесе мужчины имеют полное право, следуя правилам делового этикета, не выделять меня как даму. Но при этом они осознанно нарушают это правило, осознанно подчёркивают, что в рамках российского менталитета им бы хотелось проявить себя как джентльмены, и начинают за мной ухаживать, подавать пальто, пропускать вперёд при выходе из помещения. И я как бизнес-леди воспринимаю это с их стороны как проявление симпатии и уважения. Поэтому этикет – это не всегда жёсткие рамки, он достаточно ситуативен.

Екатерина, сейчас наша жизнь меняется очень стремительно и порой неожиданно. С каждым годом виртуальное общение играет всё большую роль. Насколько деловой этикет гибок, насколько он успевает за этими изменениями?

В бизнесе мало что поменялось. Да, он стал более стремительным, более динамичным, мы больше ценим время друг друга. Но уважение ко времени другого человека – это неизменная константа. Есть скайп-колл, конференц-колл, которые сокращают дистанции, сокращают время дороги, но тем не менее, если Вы уважаете время человека, Вы заранее перед скайп-коллом обозначите тему



повестки дня, вопросы, вышлете необходимые документы, чтобы партнёр по переговорам имел возможность с ними ознакомиться и сделать свои выводы, выйти на конференц-колл подготовленным, уверенным в себе, знающим, о чём он будет сейчас говорить. И это основа делового этикета.

Если в Zoom-конференцию приглашены сразу пять человек, по правилам этикета тот, кто всех пригласил и единственный всех знает, должен каждого представить, о каждом рассказать несколько слов. Если приглашающий на Zoom-конференцию этого не делает, то люди начинают теряться, не знают, как себя представить, им становится некомфортно. Поэтому в любой онлайн-конференции правила представления должны соблюдаться – это создаёт комфорт при общении. Мне очень нравится, что такие конференции вынуждают нас ждать, пока выступающий закончит, не перебивать. Надеюсь, это экстраполируется и на каждодневную жизнь офлайн.

У наших читателей периодически возникает вопрос насчёт голосовых сообщений в мессенджерах. Некоторые отправляют их деловым партнёрам очень часто, регулярно, по многу в день. Насколько это соответствует деловому этикету?

Людовик XIV, который был основателем этикета, не подозревал, что несколько столетий спустя возникнет такой способ общения [улыбается]. Моё личное мнение: голосовые сообщения имеют место быть, просто Вы, опять же, должны понимать, где, когда и с кем. И в каких условиях.

Если я хочу отправить важное сообщение, например: «Могу ли я Вам позвонить в 17-00?» – президенту крупной компании, безусловно, я это напишу буквами. Если я еду за рулём, и мне нужно дать срочный подробный ответ своему деловому партнёру, с которым я в хороших личностных отношениях, и я знаю, что он сейчас не может взять трубку и побеседовать со мной, то я наговорю голосовое сообщение. И в этом сообщении я извинюсь и объясню, что в данный момент за рулём и потому отвечаю ему таким образом. При этом я оставляю ему возможность прослушать моё сообщение в любое удобное для него время.

Спасибо, Екатерина. Читателей также интересует, допустимо ли использовать мобильный телефон, когда мы находимся на деловой встрече и при этом отвлекаемся на SMS и звонки, или телефон лежит рядом с нами. На одном из ресурсов, посвящённых этикету, преподаватель задала подписчикам немного провокационный вопрос: «С какой стороны от Вашей тарелки должен лежать мобильный телефон?» [смеются]. Казалось бы, ответ очевиден, но часть аудитории даже не уловила подвоха.

Спасибо Вам за этот вопрос, Вы сразу бьёте прямо в яблочко. Возвращаемся к тому, что этикет – это проявление уважения к Вашему собеседнику. Если я хочу проявить уважение к человеку, я буду транслировать всем своим видом, что для меня на данный момент нет ничего важнее его и той темы, которую мы с ним обсуждаем. В наше время самая дорогая валюта – это, наверно, время. Если мы встретились, значит, каждый из нас выделил это время из своего графика, и я максимально должна это уважать. Соответственно, проявляя это уважение, я просто обязана убрать мобильный телефон в сумку, транслируя: «Для меня сейчас ничего важнее разговора с Вами нет».

Бывают ситуации, когда я жду архиважного звонка. Зная это, я могу заранее извиниться: «Прошу меня простить, пожалуйста, я жду очень важного звонка». Если я заранее извинилась, объяснила человеку причину, тогда я могу положить телефон. Но в любом другом случае телефон не должен быть на столе переговоров.

Бывают моменты, когда во время переговоров Вам нужно открыть электронный документ, живущий у Вас в телефоне. Я сама иногда во время переговоров достаю телефон, чтобы открыть на нём свою рабочую почту, а в ней документ, который понадобился. Тогда да, мы достаём телефоны и смотрим документ в режиме онлайн. Но это, опять же, ситуативно: мы достали, посмотрели, убрали обратно. Телефон должен быть на бесшумном режиме.

То же самое за обеденным столом во время бизнес-ланча, бизнес-ужина. Телефон должен быть убран. История из жизни: два года назад мы бежали марафон вместе с членами совета директоров одного из крупных банков, и после марафона было принято решение всем вместе пойти в ресторан и отметить это мероприятие. И один из нас, тот, кто недавно вошёл в состав совета директоров, достал и положил на стол мобильный телефон, просто не зная, что этого делать не принято.

Что произошло дальше? Все это заметили, но промолчали. Затем раздался звонок, наш господин вышел из-за стола, что тоже не принято, и ушёл разговаривать. В конце трапезы, когда принесли счёт, председателем совета директоров была в шутку брошена следующая фраза: «Знаете, я предлагаю ввести следующее правило, новое для нас для всех: кто первым достанет телефон за столом – тот будет оплачивать общий счёт». Это было сказано мягко, тактично, без малейшего намёка на того, кто держал в этот момент телефон, но все поняли... Это реальная ситуация, реальные люди, живущие сегодня в Москве. Они знают эти правила и таким образом сразу вычисляют: свой – не свой.

Екатерина, благодарим Вас за яркие примеры, за подробный рассказ. Я думаю, эта информация будет интересна и очень полезна нашим читателям. И последний вопрос: что Вы пожелаете, возможно, порекомендуете читателям журнала Patriki Times?

Позвольте вместо высокопарных слов, которые всегда так и наровят прыгнуть в тему напутствий, просто пожелать всем внутренней гармонии, наполненности, цельности. Чтобы каждый был любим и любил. Когда человек наполнен любовью и находится в гармонии с собой, с миром, он добр, вежлив и часто улыбается. Такие люди преображают пространство вокруг себя и дарят всем тепло. Улыбайтесь чаще. И приходите к нам на курсы светского, застольного и делового этикета – полируйте свои социальные навыки до совершенства!

Беседовали Андрей Ковешников,
Вера Дегтярева

Сайт: www.business-code.club
Facebook: @businesscode.club
Instagram: @Gracefulbusiness