30.4.2013

Bonton za uspešna poslovna srečanja

Jasna Žaler
Fotografija: osebni arhiv

Poslovni svet ni družba samo prijaznih, uvidevnih, solidarnih in poštenih ljudi. Je arena, v kateri zmagujejo pošteni, najboljši in najspretnejši, drugi pa so pogosto poraženi. Poznavanje poslovnega bontona vsem, ki se gibljejo v poslovnem svetu, olajša poslovne in zasebne poti in zagotavlja več kreativnosti, sproščenosti, samozavesti in poslovne odličnosti.

O poslovnem bontonu ima v slovenskem prostoru nedvomno izjemne izkušnje Ksenija Benedetti, šefinja Protokola Republike Slovenije, s katero smo se pogovarjali o ključnih zakonitostih, ki naj bi jih za uspešnejše delo poznal vsak poslovnež. Ksenija Benedetti pripravlja in izvaja številne protokolarne dogodke, za svoje delo, ki ga opravlja od leta 2000, pa je prejela številne pohvale in pisne zahvale, od Bele hiše do španskega kraljevega protokola.

Ali poznate pravila rokovanja, pozdravljanja in predstavljanja, tikanja in vikanja, točnosti in sprejema poslovnih partnerjev, ki veljajo za poslovni svet? Najnovejši bonton upošteva trende poslovnega sveta in v poslovni sferi je velika prednost, če obvladamo poslovni bonton in pravila obnašanja ter se partnerjem, ki pravil ne poznajo, znamo prilagajati čim bolj naravno. Poslovni bonton se ne loči bistveno od vsakdanjega bontona. Lahko bi rekli, da se ljudje, ki se v vsakdanjem življenju znajo primerno vesti, nedvomno znajo primerno vesti tudi v poslovnem svetu. Razlika je le, da je treba v poslovnem svetu znanje reagiranja na različne situacije tudi uporabiti. "Poslovni bonton je pomemben dejavnik za vsakega zaposlenega, ne glede na to, v kakšni organizaciji dela," je povedala Ksenija Benedetti. Še zlasti to velja za vodilne ljudi v organizaciji. Oni se s tem srečujejo ne le v organizaciji, kjer delajo, ampak se z njim predstavljajo tudi širši javnosti. Primerno poslovno vedenje je enoten jezik vseh poslovnih ljudi, ki vodi k medsebojnemu razumevanju, spoštovanju in kompatibilnosti poslovnih partnerjev iz različnih delov sveta, z različnimi kulturami, zgodovinskimi, verskimi ter drugimi značilnostmi. Pri poslovnem bontonu moramo najprej znati spoštovati druge, da lahko spoštujemo tudi sebe. Na začetku se je dobro seznaniti, kdaj bomo osebo vikali in kdaj tikali ter kako jo bomo naslavljali. Prav tako je pomemben dejavnik način predstavitve samega sebe in s tem podjetja. Tudi kako se vesti na poslovnih srečanjih, kosilu, kako se primerno oblačiti v poslovnem svetu, kako pozdraviti, kako ravnati s strankami je pomembno. "Vsi zaposleni v podjetju se morajo zavedati, da s svojim vedenjem predstavljajo svoje podjetje in njegove vrednote ter načela poslovnega delovanja," doda Benedettijeva.

Tikanje in vikanje v poslovnem svetu

Vikanje je del kulture komuniciranja in izraža spoštovanje do sogovornika. To naj ne bi bil le privilegij starejših in dolžnost mlajših. Na začetku je treba vikati vsakogar. Zlasti tiste, s katerimi se srečujemo na delovnem mestu v

bolj formalnih okoliščinah. Če pa nam vsakdanje skupno delo ali stiki dovoljujejo manj formalne odnose, lahko vikanje z dogovorom spremenimo v tikanje. Vendar se moramo pri tem zavedati, da se odnosi med zaposlenimi večkrat prenesejo tudi na odnose do strank, zato je potrebno zelo pazljiv in svoj odnos primerno prilagoditi situaciji. Tikanje predlaga višji po položaju, starejši mlajšemu oziroma ženska moškemu. Kogar vikamo, tudi naslavljamo gospod ali gospa in dodamo priimek. Z imenom nagovorimo le ljudi, ki jih dobro poznamo. V družbi ljudi, ki jih poznamo profesionalno, uporabljamo nazive: npr. gospod direktor, gospa profesorica, gospod doktor.

Pri rokovanju si zapomnimo, da roko ponudi tisti, ki je v danem trenutku višji po položaju.

Oseba, ki je po rangu, funkciji ali položaju višje, ponudi roko prva. Starejši ponudi roko mlajšemu, vselej dama ponudi roko gospodu in ne obratno in gostitelj ponudi roko gostu. Ta pravila so lahko ohlapnejša, ko se znajdemo sredi večje skupine in zelo težko najdemo pravilno razporeditev ljudi. "Vsekakor bodimo pozorni tudi na to, kako se rokujemo, kako podamo in stisnemo roko. Ohlapna, mrzla ali celo prepotena roka ne vzbuja dobrega prvega vtisa. Rokujemo se v višini komolcev, kratko, od tri do štiri sekunde, stisk roke naj bo močan, vendar ne preveč, roke nikoli ne stresamo, sogovornika pogledamo vedno v oči s prijaznim izrazom," svetuje Ksenija Benedetti. Pomembno je vedeti, da se čez mizo ne rokujemo, ampak stopimo pred človeka, ob rokovanju tudi vedno vstanemo. Pri rokovanju v poslovnem svetu upoštevamo poslovno razdaljo, ki v Evropi in zahodnem svetu nasploh meji na približno poldrugi meter. Rokovanje z drugo roko v žepu ali celo s cigareto v roki je znak slabe vzgoje in nespoštovanja tistih ljudi, s katerimi se rokujemo. Ko sedimo za pogrnjeno mizo in že vsi zagnano zajemamo s krožnikov, je rokovanje skoraj neprimerno in zelo moteče. Zato velja le pozdrav tistih, ki so se mizi približali. Kadar imamo na rokah rokavice in vidimo, da se bomo morali rokovati, mora moški vedno sneti rokavico, ženska pa jo lahko obdrži.

Točnost pomeni od tri minute do točno dogovorjenega časa in ne petnajst minut prej. "Na sestanke, srečanja, prireditve in sprejeme pridite točno. Če pridete prezgodaj, lahko koga spravite v neprijeten položaj, ker morda še ni pripravljen na vaš prihod. Zato počakajte in vstopite le nekaj minut pred dogovorjenim terminom. Če se vam zgodi, da iz opravičljivih razlogov zamujate, vedno obvestite tistega, ki vas pričakuje, zakaj zamujate in kdaj točno boste prišli. Opravičilo mora biti kratko in jasno in čim bližje resnici, brez razlogov, ki kažejo na izgovor."

"Izogobajte se vsiljevanja lastnih pogledov drugim, žaljenju tistih, ki vaših tez ne sprejemajo ali ne mislijo enako. Dobro pretehtajte zanimivost tem pogovora, saj te pričajo o tistem, ki jih je načel, o njegovi osebnosti, obveščenosti, izobrazbi in področju, ki ga zanima. Govornik je pri komuniciranju uspešnejši, če opazuje, kako se poslušalec odziva na temo in način govorjenja, oziroma opazi, ali ga tema zanima, je nepozoren, živčen ali brezbrižen," pojasnjuje Benedettijeva in dodaja, da je med pogovorom nujno upoštevati pravila "mojega jaza", kar pomeni, da pri postavljanju sebe v ospredje ne pretiravamo, izločimo kletvice, pazimo na pravilo, da šala ni za vsakogar, nikoli ne govorimo slabo o ljudeh, ki niso navzoči, in ne govorimo o stvareh, ki jih ne poznamo. Prav tako se v poslovnem svetu izogibamo prepovedanih tem, kot so intimno življenje, politika, vera, bolezen in finančni status. Pri seznanjanju vedno vstanemo (moški in ženska), naprej predstavimo nižjega po funkciji višjemu (nadrejenemu predstavimo podrejenega), pri srečanju med stranko in vodilno osebo podjetja je "pomembnejša" stranka, zato naj prva izve, s kom se seznanja. Ko so drugi parametri izenačeni, se mlajši predstavi starejšemu in moški ženski. Pomembno je, da pozorno poslušamo, kako se ljudje predstavijo, in si skušamo ime zapomniti. Kar pa ni vedno lahko. Kadar ni nikogar, da bi nas predstavil, to storimo sami, kadar se predstavljamo skupini ljudi, pristopimo k vsakemu posebej in vsakokrat povemo svoje ime in priimek. Samopredstavitev ni vsiljivost, je znak odprtosti in komunikativnosti.