

**Этикет** - это язык символов. Человек должен использовать его с целью лучше взаимодействовать с другими (коллегами, партнерами).

**Служебный этикет** — это установленный порядок, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в организации и обеспечивающ. членам труд. коллектива условия успешного общения друг с другом, деловыми партнерами и обществом для достижения целей своей деятельности.

Соблюдение правил и требований служебного этикета является обязательным для всех: и руководителей, и подчиненных.

### Руководителю

стараться делать замечания подчиненным с глазу на глаз

научиться поощрять подчиненных

признавать свои ошибки

уметь наказывать

не спорить по пустякам

быть доброжелательным, деликатным

Правила и требования служебного этикета должны способствовать созданию здорового морально-психического климата и подъему настроения, повышению производительности труда.

Ученые советуют:

**Служебный этикет предполагает и правила поведения с клиентами и партнерами по бизнесу.**

### Сотрудникам

обладать общей культурой

порядочно относиться к другим

уважать человеческое достоинство коллег

не лицемерить, не лгать

быть вежливыми

свои проблемы, неприятности оставлять за пределами учреждения

быть доброжелательными, добросовестными, почтительными, тактичными, деликатными, уметь выражать соболезнования.

Этикет служебных взаимоотношений обязывает

быть вежливым ко всем клиентам (мнение каждого клиента влияет на имидж фирмы, учреждения)

встречи начинать вовремя

на все звонки и письма клиентов своевременно давать ответы

принятые решения выполнять в указанные сроки

работников быть в хорошей и опрятной одежде

Все это будет способствовать надежным и долговременным отношениям с клиентами, росту прибылей фирмы.

Служебный этикет предполагает отношения с иностранцами. Для делового общения с ними нужно хорошо знать обычаи, традиции страны, представителем которой является ваш партнер, а также принятые там правила этикета.