

## **Porada nr 1**

### **Zrób super pierwsze wrażenie.**

Tak jak często oceniasz innych ludzi na podstawie początkowego wpływu, jaki wywierają na Ciebie, tak samo czy prawdopodobnie sam zostaniesz osądzony w pierwszych chwilach interakcji z kimś. Oto kilka wskazówek, jak zrobić dobre pierwsze wrażenie na współpracownikach i współpracownikach:

- \* Kiedy spotykasz drugą osobę, pewnie uściskaj dłoń, nawiązując kontakt wzrokowy.
- \* Wyliminuj modne słowa ze swojego słownictwa. Nowoczesne potoczne wyrażenia mogą być dobre w domu, jednak slang jest uważany za niewłaściwy w środowisku biznesowym. Dlatego należy unikać wyrażen takich jak „Super!” kiedy chcesz powiedzieć „Świetnie!”
- \* Reprezentując swoją organizację, zawsze noś przy sobie materiały (takie jak torba na komputer, długopisy i notatniki), które zawierają przesłanie dotyczące jakości. Wierz lub nie, ale materiały pomocnicze są wyraźnym odzwierciedleniem Twojego stylu - i stylu Twojej organizacji. Materiały te będą przedstawiać pozytywny lub negatywny wizerunek Ciebie i Twojej organizacji.

### Jak ułatwić innym rozpoczęcie rozmowy z Tobą

Ludzie, którzy cierpią na coś, co nazywam „minglefobią” - niewygodą związaną z rozpoczynaniem pogawędek na spotkaniach towarzyskich - są często „wyleczeni”, gdy ktoś inny rozpoczyna dyskusję. Oto prosty sposób, aby zachęcić innych do rozpoczęcia rozmowy podczas następnego przyjęcia koktajlowego, spotkania w biurze lub wydarzenia biznesowego. Czy kiedykolwiek wszedłeś do pokoju pełnego nieznajomych i pomyślałeś: „Nie mogę podejść do żadnej z tych osób!?” Zgadnij co? Nie musisz. Zamiast marnować czas lub energię na dyskomfort, przejmij kontrolę. Kiedy znajdziesz się sam, poszukaj najbliższego okna. Nie - nie skacz! Po prostu weź sobie drinka i podejdz do okna. Zamiast patrzeć przez okno, stań plecami do niego. (Posiadanie szklanki czegoś do trzymania uspokoi cię i sprawi, że będziesz wyglądać na przystępnego.) Kiedy inni są gotowi do rozpoczęcia nowej rozmowy, chętniej zwrócą się do osób takich jak ty - ludzi, którzy stoją przed źródłem naturalnego światła. To prawda: tak jak rośliny pochylają się w kierunku naturalnego światła, ludzie też!

## **Porada nr 2**

### **Wiedz, kogo przedstawić jako pierwszego**

W większości sytuacji podstawy przedstawiania są łatwe do opanowania: najpierw wymień imię osoby o wyższym statusie. Ale co, jeśli nie ma osoby o wyższym statusie? Przedstawiając sobie dwóch klientów, z których obaj są na tym samym poziomie zawodowym, kogo należy wymienić w pierwszej kolejności? Zalecam, abyś najpierw wymówił nazwisko osoby, którą znasz najmniej dobrze. W ten sposób wciągniesz tę osobę do rozmowy i pozwolisz jej poczuć się swobodniej.

## **Porada nr 3**

### **Poznaj wartość dobrego uścisku dłoni.**

Jeśli kiedykolwiek miałeś silną pozytywną lub negatywną reakcję na kogoś w oparciu o stanowczość lub słabość uścisku dłoni tej osoby, to już wiesz, jak ważny może być ten jeden mały gest. Bezwładny uścisk dłoni może oznaczać Cię jako osobę niezdecydowaną lub pozbawioną zdecydowania. Obezwładniający wstrząs może nazwać cię manipulatorem. Szczery, pewny chwyt daje pewność i autorytet. Strzeż się! Ludzie z różnych części kraju spodziewają się różnych odległości między dwiema osobami, które się witają. Podczas interakcji z kontaktami spoza miasta staraj się, aby „instynkty

kosmosu” drugiej osoby kierowały Twoim podejściem do uścisku dłoni. Oto kilka wskazówek, dzięki którym dowiesz się, jak zapewnić dobry uścisk dłoni z zachowaniem odpowiedniej odległości:

\* Chwyć dłoń drugiej osoby dłonią, a nie palce na palcach. Twój uścisk powinien być mocny. Trzymaj kogoś za rękę zbyt luźno, a możliwe, że zasłużysz na przerażający opis bycia „martwą rybą”.

\* Nie bądź jednak na tyle stanowczy, by zbyt mocno ścisnąć dłoń drugiej osoby. Zamiast powodować jakikolwiek ból, po prostu lekko uciskaj, a następnie puść. Pamiętaj, że uścisk dłoni to nie konkurs o to, kto może chwycić najmocniej. Powinieneś pasować do siebie, chwyt za uchwyt.

\* Porozmawiaj z osobą, której ręka się ściska; wystarczy proste „Miło cię poznać” lub „Dobrze cię znowu widzieć”.

\* Jeśli dobrze znasz osobę i chcesz przekazać dodatkowe ciepło, połóż wolną rękę na splecionych dłoniach lub na ramię lub ramię innej osoby. Jednak nie rób tego, jeśli spotykasz kogoś po raz pierwszy, ponieważ taki gest może zostać zinterpretowany jako inwazja na terytorium. Jeśli chcesz przekazać poczucie więzi bez sprawiania, że druga osoba czuje się niekomfortowo, spróbuj dotknąć jej ramienia między dłonią a łokciem, a nie między łokciem a ramieniem.

\* Kiedy puszczasz rękę drugiej osoby, zatrzymaj się na chwilę przed kontynuowaniem rozmowy.

Jeśli wybierasz się do innego kraju, spróbuj się dowiedzieć, jakie są zwyczaje dotyczące podawania ręki. W niektórych krajach grzecznie jest potrząsać się przy spotkaniu i wyjściu; zaniedbanie tego może spowodować urazę. Dla jednych uścisk dłoni powinien być mocny, dla innych agresywny, a dla jeszcze innych, gdzie istnieje system „kastowy”, należy podawać ręce tylko osobom o określonej pozycji. Niektóre kraje marszczą brwi, gdy podają sobie ręce osobie płci przeciwnej. Wreszcie, istnieją systemy społeczne, w których powitanie nie jest uściskiem dłoni, ale jakimś ukłonem. Im więcej dowiesz się o specyficznych zwyczajach rządzących tymi formami witania się, tym łatwiej będzie ci się dogadać, bez względu na kraj, w którym się znajdujesz.

#### **Porada nr 4**

##### **Zarządzaj niekonwencjonalnym uściskiem dłoni.**

Kiedy masz zamiar wyciągnąć rękę do kogoś, kto nie jest w stanie podać ci prawej ręki, co powinieneś zrobić? Pierwsza zasada brzmi: podążaj za przykładem drugiej osoby. Mając do czynienia z osobą, której prawa ręka lub ręka jest wyraźnie niepełnosprawna, unikaj sięgania po tę rękę i potrząsania jej energicznie! Bez względu na przyczynę niezdolności drugiej osoby, powinieneś wypowiedzieć słowne powitanie, zatrzymać się, a następnie obserwować odpowiedni język ciała i postępować zgodnie z nim. W niektórych przypadkach osoba może podać lewą rękę. W innych przypadkach osoba może zainicjować uścisk dłoni prawą ręką. Najważniejszą rzeczą w tym scenariuszu jest pozwolenie drugiej osobie nadać ton.

#### **Porada nr 5**

##### **Zmień gafę społeczną w pozytywne doświadczenie.**

Przypadło to nam wszystkim. Nazywasz firmę ważnego klienta nazwiskiem jego konkurenta. Albo robisz ważną prezentację i robisz poważne zniekształcenie. Albo gafa, którą popełnisz, zostanie wskazana przed dużą grupą. Wcześniej czy później znajdziesz się w kłopotliwej sytuacji, która naraża Cię na ewentualne wyśmiewanie lub wymusza cofnięcie się. Odwagi: nie jesteś sam! Błędy są częścią życia. Liczy się nie to, że popełniłeś faux pas (to po francusku „pomyłka”), ale to, jak sobie z nim poradzisz. Pomyśl o tej sytuacji tak, jakby to była gra w baseball: błąd na boisku może spowodować, że

pozostaniesz w tyle, jednak jeśli zachowasz spokój, możesz uderzyć home run w następnym uderzeniu i wygrać mecz.

## **Porada nr 6**

### **Nie mów „Przepraszam” automatycznie.**

Następnym razem, gdy ktoś podzieli się konstruktywną (lub nawet inną niż konstruktywną!) Krytyką, nie odpowiadaj automatycznym „Przepraszam”. Zamiast tego rozważ zastosowanie jednej z następujących odpowiedzi:

- \* „Dziękuję za komentarz!”
- \* „Dziękujemy za opinię!”
- \* „Dziękuję - dałeś mi coś do przemyślenia!”

Wszystko to, moim zdaniem, jest znacznie bardziej profesjonalnym sposobem reagowania niż „przepraszam”, które może wydawać się emocjonalne, a nawet nieco służalcze. Z drugiej strony, wyrażenie „dziękuję” jest zarówno właściwe, jak i optymistyczne oraz wzmacnia pozytywne intencje osoby, która przekazała krytykę.

\* Wyjaśnij swoje faux pas z wdziękiem. Zamiast zmuszać się do przeprosin, nadmiernie tłumaczyć lub próbować uniknąć sytuacji, zwińzły, gotowy powrót do zdrowia. Potwierdź błąd. Powiedz, że ci przykro, a potem idź dalej! Na przykład możesz powiedzieć: „Proszę przyjąć moje przeprosiny za telefonowanie do Ciebie po nazwisku Twojego konkurenta”. Następnie wróć do tematu. Kiedy to się skończy, niech się skończy!

\* Poproś o pomoc, gdy jest potrzebna. Więc źle określiłeś coś lub wyszedłeś bez odpowiedzi w ocenie. Wykorzystaj to na swoją korzyść! Pokazuje dojrzałość, by przyznać, że jesteś człowiekiem; nie pozwól, aby zawstydzenie cię potknęło. Na przykład możesz zapytać: „Kto może mi pomóc z tą konkretną postacią?”

\* Skieruj uwagę gdzie indziej. Najlepszym sposobem na to jest pochwalenie innej osoby. Na przykład możesz powiedzieć: „Wygląda na to, że mogę wziąć lekcję lub dwie od ciebie!” Każda gafa może zmienić się w pozytywne doświadczenie, jeśli zostanie potraktowana z gracją i dowcipem. Ludzie pamiętają opanowanie! Przy odpowiednim podejściu nie zostaniesz zapamiętany jako osoba, która popełniła ten upokarzający błąd przed salą pełną ludzi. Zamiast tego będziesz postrzegany jako osoba, która uratowała dzień dzięki myśleniu na nogi i ogromnemu urokowi!

## **Porada nr 7**

### **Nazwa wygasa z wdziękiem.**

Przydarzyło się to nam wszystkim: ktoś podchodzi do ciebie, wita cię po imieniu i długo mówi o tym, jak wspaniale jest cię widzieć - a nie możesz go w najmniejszym stopniu umiejscowić. Twarz może być Ci znana, ale imię osoby i miejsce, w którym się spotkałeś, całkowicie Ci się wymyka. Ta sytuacja jest żenująca, ale też dość powszechna. Uwierz mi, można sobie z tym poradzić z taktem i gracją. Zasada numer jeden: nie pytaj „Kim jesteś?” Raczej odpowiedz w grzeczności i daj znać osobie, że cieszysz się, że ją widzisz. Jednym ze sposobów na odświeżenie pamięci jest spytanie osoby, co się wydarzyło od ostatniej rozmowy. Jego odpowiedź może ujawnić coś (czyli firmę, stowarzyszenie zawodowe lub spotkanie), co zapamięta, jak znasz tę osobę, a może nawet jej imię. Jeśli nadal nie możesz zapamiętać imienia osoby podczas rozmowy, bądź serdeczny i po prostu unikaj używania jakiegokolwiek imienia. Po zakończeniu rozmowy zatelefonuj do kolegi lub kogoś, kto mógł być świadkiem spotkania - i zapytaj,

czy mogą pomóc ci zapamiętać imię. (Oczywiście, druga osoba może zdać sobie sprawę z twojego kłopotu i będąc tam sama, może chętnie - i wrażliwie - pomóc ci, przypominając ci o imieniu.) Kiedy w końcu zostanie ci ujawnione, zapisz to imię, Pomóż zapamiętać to w przyszłości i wyślij tej osobie wiadomość, że podobało Ci się spotkanie z tą osobą. Ten gest zrekompensuje dyskomfort związany z nieużywaniem imienia, kiedy widzieliście się ostatnio. Jak ważne jest podjęcie starań, aby imię innej osoby było prawidłowe? Oto kolejna strategia zachęcania ludzi do ponownego przedstawienia się Tobie. Gdy osoba zbliży się do Ciebie, po prostu przywitaj ją uściskiem dłoni i swoim imieniem... bez słowa. Po prostu wypowiadając swoje imię po wyciągnięciu ręki, częściej niż nie, osoba ta ponownie się przedstawi ci. Spróbuj! Oprócz pomocy w ponownym zapoznaniu się z tą osobą, strategia ta sprawi, że to, co może być niezręcznym momentem, stanie się niezwykle przyjemnym doświadczeniem. To uspokoi zarówno Ciebie, jak i osobę, z którą się spotykasz. Pamiętaj, jest szansa, że ta osoba zapomniała Twojego imienia!

#### **Porada nr 8**

##### **Użyj nazwiska, chyba że ktoś zaprosi Cię do innego postępowania.**

Jednym z najczęstszych błędów etykiety biznesowej jest zwracanie się do osób po imieniu bez (wyrażonej lub dorozumianej) zgody drugiej osoby na to. Stało się to coraz bardziej powszechną praktyką w tych mniej formalnych czasach. Chociaż wiele osób nie ma problemu z przejściem do „swobodnego” trybu konwersacji, mniej więcej natychmiast, z nowymi znajomymi, praktyka ta jest nadal nie do zaakceptowania w umysłach wielu osób w środowisku biznesowym. Przejście na ty, zanim druga osoba będzie na to gotowa, jest szczególnie złą polityką, której nie należy stosować podczas rozmów telefonicznych z klientami i potencjalnymi klientami. Powszechna uprzejmość nakazuje czekać, aż zostaniesz zaproszony do kontaktu telefonicznego, podając jego imię - zwłaszcza jeśli „kims” jest osoba, z którą rozmawiasz po raz pierwszy. Pozostań na „Pana / Pani ”podczas rozmów telefonicznych, dopóki nie zostaniesz zaproszony do używania imienia, to rozsądna, uprzejma praktyka biznesowa, której należy zawsze przestrzegać. W innych sytuacjach praktyczna zasada jest nieco bardziej skomplikowana. Jeśli spotykasz się z kimś po raz pierwszy, a ta druga osoba jest albo wybitna w swojej dziedzinie, albo co najmniej dwie dekady starsza od ciebie, użyj wyrażenia „Pan / Pani ”. a potem nazwisko. (Innymi słowy, nawet jeśli Tiger Woods może być młodszy od ciebie, powinieneś zwracać się do niego jako pan Woods; chociaż Bert Rodriguez, starszy mężczyzna, który dostarcza twoją pocztę, nie jest szefem amerykańskiej poczty, zwracaj się do niego jako pan Rodriguez.) Cokolwiek robisz, powstrzymaj się od proszenia kogoś o pozwolenie na używanie imienia. Używaj nazwiska, dopóki nie zostaniesz poproszony o zrobienie inaczej. Jeśli dana osoba chce, abyś przeszedł na ten poziom znajomości, możesz mieć pewność, że o tym usłyszysz!

#### **Porada nr 9**

##### **Negocjuj bezproblemowo wymianę wizytówek.**

Podczas pierwszego spotkania możesz z reguły poprosić drugą osobę o wizytówkę, pod warunkiem, że najpierw zaoferowałaś swoją własną kartę. Jeden wyjątek: jeśli osoba, z którą rozmawiasz, ma znacznie wyższy status (powiedzmy więcej niż jeden poziom wyżej), powinieneś raczej poczekać, aż ta osoba zaoferuje Ci swoją wizytówkę, niż o nią poprosić. (Jeśli osoba starsza chce, abyś miał wizytówkę, zostanie ci ona zaoferowana!). Pamiętaj, że im bardziej doświadczony jest biznesmen, tym mniej prawdopodobne jest, że będzie on rozdawał wizytówki lub o nie prosił. Powinieneś dać kontaktowi tylko jedną wizytówkę - zamiast zostawiać dwie lub trzy. Twój kontakt może zinterpretować ten gest jako prośbę od Ciebie o „pośrednictwo w świadczeniu usług. Lepki! Kładź nacisk na kontakt osobisty.

#### Podsumowanie

- \* Zrób silne, pozytywne pierwsze wrażenie: nawiąż odpowiedni kontakt wzrokowy, unikaj potocznych i slangu oraz miej pod ręką odpowiednie „materiały pomocnicze”.
- \* Dowiedz się, kto powinien zostać przedstawiony jako pierwszy.
- \* Unikaj okropnego uścisku dłoni; upewnij się, że uchwyt jest pewny i odpowiedni do sytuacji.
- \* Zarządzaj niekonwencjonalnymi sytuacjami uścisku dłoni, podążając za wskazówkami drugiej osoby.
- \* Pamiętaj: możesz wykorzystać błędy społeczne jako okazję do okazania gracji, dowcipu i opanowania.
- \* Nigdy nie pytaj „Kim jesteś?” Znajdź kreatywne sposoby na ustalanie nazwisk osób, którym zostałeś przedstawiony.
- \* Nie używaj imienia osoby, chyba że jesteś do tego zaproszony.
- \* Przedstaw jedną wizytówkę; podążać za przykładem osoby o wyższej randze, zamiast prosić o jej wizytówkę.

#### **Porada nr 10**

##### **Wiedz, kiedy się ubrać, a kiedy założyć.**

Biura różnią się pod względem ubioru. Niektóre firmy mają bardzo wysokie standardy dla swoich pracowników i ustalają surowe wytyczne dotyczące stroju biurowego, podczas gdy inne zachowują bardziej zrelaksowaną postawę. Jednak zawsze należy pamiętać, że niezależnie od nastawienia firmy do tego, co nosisz, pracujesz w środowisku biznesowym i powinieneś odpowiednio się ubrać. Dotyczy to nie tylko stroju biznesowego, ale także bardziej formalnego stroju biznesowego. Niektóre rzeczy mogą być bardziej odpowiednie na wieczór niż na spotkanie biznesowe, tak jak szorty i koszulka lepiej pasują na plażę niż do biura. Twój strój powinien odzwierciedlać Twoje otoczenie i Twoją pozycję. Starszy wiceprezes musi zachować inny wizerunek niż sekretarz czy asystent ds. Sprzedaży. Czy ci się to podoba, czy nie, możesz i zostaniesz osądzony po Twoim wyglądzie! Nigdy nie jest to bardziej widoczne niż w „dni bez ubrania”, kiedy to, co nosisz, może powiedzieć o tobie więcej niż jakikolwiek garnitur. W rzeczywistości ludzie będą zwracać większą uwagę na to, co nosisz w dni, w których się ubierasz, niż w dni „zawodowych”! Dlatego ubierając się w ubrania typu „business casual”, staraj się nadać swoim wyborom garderoby trochę szyku; zdaj sobie sprawę, że „prawdziwą” definicją casualowego stylu biznesowego jest ubieranie się o jeden stopień niżej niż normalnie nosić w dni stroju biznesowo-zawodowego. Unikaj dżinsów, znoszonych, pomarszczonych koszulek polo, trampek, zdartych butów, topów na ramiączkach i odstaniających bluzek. W przypadku mężczyzn spróbuj założyć zgrabną parę spodni i zapinaną na guziki koszulę z długimi lub krótkimi rękawami, które mają więcej koloru lub tekstury w materiale. W przypadku kobiet noś spódnicę lub dopasowane spodnie z bluzkami, blezerami i dodatkami, które oznaczają biznes, a jednocześnie zapewniają bardziej swobodny wygląd niż standardowy strój biznesowy.

#### **Porada nr 11**

Dowiedz się, kiedy nadszedł czas, aby Twoja organizacja przyjęła nowe zasady dotyczące ubioru. Jak oceniasz sposób ubierania się współpracowników lub pracowników do pracy? Spróbuj odpowiedzieć na te pytania, aby dowiedzieć się:

1. Czy kobiety w Twojej organizacji noszą gumki i muły?
2. Czy pracownicy płci męskiej interpretują „ciąglą prasę” jako oznaczającą, że „nigdy nie trzeba ich prasować”?

3. Czy wygląda na to, że zapasy Spandexu musiały wzrosnąć dramatycznie w zależności od wyboru odzieży pracowników Twojej organizacji?

Jeśli odpowiedziałeś „tak” na którekolwiek z powyższych pytań, zadaj sobie pytanie, czy sposób, w jaki Ty i inne osoby reprezentujące Twoją organizację odzwierciedla profesjonalny wizerunek, jaki chcesz, aby Twoja firma promowała. Jeśli jesteś na stanowisku kierowniczym, przygotuj notatkę aktualizującą ubiór. W przeciwnym razie rozważ subtelne zasugerowanie, aby ktoś u władzy zrewidował twoje zasady dotyczące ubioru. Jedna prosta zasada, której nigdy nie wolno łamać, dotyczy zarówno mężczyzn, jak i kobiet: Unikaj noszenia ubrań, które odstaniają zbyt wiele lub pozostawiają niewiele wyobraźni! Na przykład mężczyźni, którzy chodzą do biura w szortach - nawet w soboty - mogą nieumyślnie sygnalizować innym, że nie uznają standardów odpowiedniego stroju biznesowego. Ta sama zasada odnosi się do kobiet, które noszą wąskie i krótsze spódnice niż spódnice „zawodowców”. Po co ryzykować, że menedżerowie i współpracownicy nie będą traktowani poważnie? Pamiętaj, że istnieją granice między Twoją karierą zawodową a życiem towarzyskim. Jeśli masz na myśli interesy, powinieneś ubierać się w inny sposób. Zawsze zadawaj sobie pytanie, dokąd się wybierasz i jak inni ludzie będą ubrani, gdy tam dotrzesz. Czy ostatecznym celem jest opera, plaża czy biuro? Ubierz się odpowiednio, a odkryjesz prawdę w aksjomacie, że ubranie tworzy mężczyznę - i kobietę! W razie wątpliwości zawsze zachowuj ostrożność, jeśli chodzi o ubieranie się, niż wymaga tego sytuacja. Pamiętaj, zawsze możesz zdjąć kurtkę, ale nie możesz jej założyć, jeśli jej nie zabrałeś ze sobą!

#### **Porada nr 12**

##### **Unikaj nadmiernego wyposażenia.**

Niezależnie od tego, czy jesteś mężczyzną, czy kobietą, sposób, w jaki używasz akcesoriów, wiele o Tobie mówi. Akcesoria mogą komunikować, kim i czym jesteś jako osoba, w sposobie, w jaki się prezentujesz oraz w dbałości o szczegóły. Najczęstszą okazją do nadmiernego ozdabiania jest prawdopodobnie biżuteria. W tym przypadku podstawową zasadą w środowisku biznesowym jest to, że mniej znaczy więcej. Kolczyki u mężczyzn są surowym tematem tabu; kobiety powinny wybierać kolczyki, które są proste, ale eleganckie i powinny nosić nie więcej niż jedną parę. Szpilki stanowią miłe akcenty do stroju biznesowego, ale nie muszą być głównym elementem przyciągającym uwagę. Wgląd w kulturę swojej organizacji, aby zdecydować, czy możesz nosić bransoletki z wieloma bransoletkami; w niektórych miejscach pracy są uważane za nieodpowiednie. Dla obu płci „odpowiednie” w warunkach profesjonalnych oznacza noszenie maksymalnie jednego pierścionka na każdej dłoni, noszonego na palcu serdecznym lub małym

#### **Porada nr 13**

##### **Pomiń tanie akcesoria.**

Upewnij się na przykład, że biznesowy długopis, który nosisz, przedstawia pozytywny profesjonalny wizerunek. Gdy ubierasz się profesjonalnie, unikaj noszenia plastikowego długopisu, tak jak uniknąłbyś noszenia zegarka Power Rangers z plastikową opaską. Inwestując w przyzwoicie wyglądający długopis, zwróć także uwagę na obudowę komputera, bagaż i parasol. Czy są tak dobrze utrzymane, jak to tylko możliwe? Czy wyglądają ostro? A może można je wymienić? Jeśli w ogóle przyszło Ci do głowy „być może”, wyjdź i zainwestuj w nowe akcesoria, które przyniosą duże korzyści Twojej karierze.

#### **Porada nr 14**

##### **Jeśli jesteś pracodawcą, wyjaśnij „strój biznesowy”.**

Niektóre firmy wprowadzają politykę „dnia ubierania się”, po czym zapominają powiedzieć pracownikom, co dokładnie rozumieją przez „ubieranie się”. W rezultacie czasami powstają nieprzyjemne niespodzianki krawieckie! Jeśli jesteś osobą odpowiedzialną za stworzenie podręcznika zasad i procedur - lub przynajmniej szczegółowej notatki - opisującej dokładnie to, co robisz, a czego nie chcesz widzieć w zwykłe dni robocze. Robiąc to, będziesz dawał swoim pracownikom wytyczne do przestrzegania i pomożesz im zaplanować tę (często trudną) „trzecią garderobę”. Pamiętaj, aby wspomnieć o podstawach: jeśli chcesz, aby mężczyźni nosili buty i skarpetki zamiast sandałów z odkrytymi palcami, a kobiety zakładały pończochy lub skarpetki do spodni ze spodniami, nawet jeśli mają świetną opaleniznę, powiedz to. Wykonując kilka prostych kroków w celu sformalizowania granic codziennego dnia biznesowego, możesz wyjaśnić, co jest, a co nie jest dopuszczalne, zadbać o profesjonalne środowisko pracy i uniknąć dziwnych spojrzeń ważnych gości, gdy będzie wyglądała na to cała Twoja siła robocza właśnie wróciła z plaży

#### **Porada nr 15**

##### **Zapoznaj się z „Księżą”, aby rozwiązać problemy ze strojem wśród podwładnych.**

Pewien dyrektor personalny, chciał wiedzieć, jak podejść do pracy z kobietą, która nosiła bluzki bez rękawów (której stanik i ramiączka zawsze były widoczne). Dzwoniący chciał wiedzieć, jak mogłaby skłonić tę osobę do zmiany sposobu ubierania się, nie niszcząc jej ego? Powinien odpowiednio zaktualizowała podręcznik procedur organizacji, tak aby zawierał swobodny kod biznesowy, i zdepersonalizowała wymianę, przyjmując podejście „reguły to reguły” podczas prywatnego (i dyskretnego) spotkania. Zdziałało! Czy kiedykolwiek widziałeś okładkę książki Dilberta, *Casual Day Has Gone Too Far?* Scena to oczywiście nowoczesne biuro w „dzień biznesowy”. Oprócz różnych dziwnie ubranych pracowników, wśród labiryntu boksów spokojnie spaceruje naga postać z kreskówki - prawdopodobnie pracownik pchający wózek z pocztą. Być może nie będziesz mieć do czynienia z takimi problemami regularnie w zwykły dzień. Jest jednak całkowicie możliwe, że będziesz musiał walczyć ze strojami, które pozostawiają zdecydowanie za mało wyobraźni, nadmierną biżuterię, T-shirtami z obraźliwymi treściami lub wieloma innymi „kreatywnymi” wyborami, które przyciągają nie tylko drugie spojrzenia, ale westchnienia niedowierzania. Innymi słowy, dzisiejsi menedżerowie będą musieli zmagać się z modowymi stwierdzeniami, które głośno wysyłają niewłaściwy komunikat do współpracowników, odwiedzających klientów i wreszcie *The Big Boss*. W przypadkach, gdy patrzysz na poważne prowokacje, a nie drobne nieporozumienia dotyczące firmowego ubioru, najlepiej jest odciągnąć osobę na bok, znaleźć miejsce na prywatną dyskusję i z wyczuciem, ale bezpośrednio wyjaśnij naturę problemu. Twoja sprawa będzie znacznie łatwiejsza, jeśli będziesz mieć pisemny kodeks ubioru, który nakreśla definicję Twojej organizacji dotyczącą codziennego stroju biznesowego. Zaczynaj od powiedzenia osobie, że jest cenionym pracownikiem. Następnie wyjaśnij - nie oskarżając ani nie rzucając oszczerstw na styl drugiej osoby - że codzienny strój biznesowy to trudna sprawa, a firma stara się uniknąć nieporozumień, umieszczając w ulotkach i materiałach drukowanych to, co uważa za odpowiednie. Poinformuj skazanego, że firma potrzebuje teraz jego pomocy - że nadszedł czas, aby udać się do domu i przebrać się w „odpowiedni” strój biznesowy, a nie w „swobodny” i nieodpowiedni strój (y), który ma obecnie na sobie. Określ dokładnie, co jest „za linią”: top na ramiączkach, prześwitująca bluzka, bermudy, minispódniczka. Bądź konkretny, zamiast zakładać, że dana osoba potrafi czytać w twoich myślach. Niezależnie od tego, czy dana osoba żyje 10 minut od pracy, czy godzinę, powinieneś podjąć to działanie. Czemu? Stworzy niezbędny precedens, przekazując innym pracownikom, że zasady mają być przestrzegane, a jeśli tak się nie stanie, trzeba będzie wprowadzić zmiany.

#### **Porada nr 16**

## **Upewnij się, że Twoja codzienna sukienka biznesowa mówi, że masz na myśli biznes.**

Czy istnieje większe faux pas w miejscu pracy niż pokazywanie się do pracy w poważnie zaniżonym ubraniu, ponieważ miałeś inne pojęcie o tym, co oznacza „biznesowy strój casualowy” niż wszyscy inni? Cóż, tak, prawdopodobnie jest, ale nie oznacza to, że nie powinieneś zajmować się pozostaniem po właściwej stronie tej potencjalnie trudnej kwestii, jeśli nie jesteś w stanie samodzielnie sformułować jasnych pisemnych wytycznych. Jak swobodna jest swoboda w prowadzeniu biznesu w Twojej organizacji? Oczywiście odpowiedź różni się w zależności od firmy i, niestety, nie wszystkie firmy opracowują formalne pisemne wytyczne z korzyścią dla pracowników. Jedno jest jednak pewne. Nigdy nie będziesz mieć kłopotów z powodu zbyt niskiego ubioru na arenie biznesowej, jeśli będziesz przestrzegać tej prostej zasady: Zmień swój zwykły strój zawodowy tylko na jedną część. Na przykład mężczyźni, jeśli kultura Twojej organizacji wymaga noszenia garnituru w „dni zawodowe”, zakładaj kurtkę sportową, gdy ubierasz się na co dzień. A jeśli chodzi o kobiety, zamień tę konserwatywną bluzkę, którą nosisz przez większość dni, na dzianinowy top, który jest kompatybilny z twoją marynarką. Postępując zgodnie z tą prostą (i tak, konserwatywną) zasadą, gdy ubierzesz się w biznesowy sposób, nadal będziesz mógł udać się na spotkanie z klientem w ostatniej chwili w krótkim czasie - bez przeproszania za swój wygląd. Wiele razy pytano mnie, czy kobiety mogą nosić luźne garnitury w nieuczciwe dni w środowisku zawodowym, gdzie w innym przypadku byłoby to uznane za niewłaściwe. (Frustrująca) odpowiedź brzmi: to zależy od kultury organizacji, dla której pracujesz. Najbezpieczniejszym standardem jest prawdopodobnie obserwowanie tego, co robi najwyższa rangą kobieta w Twojej organizacji i naśladowanie jej przykładu.

### Czy ubierasz się w strój „biznesowy”?

Jak Twoja organizacja zaleca ubieranie się do pracy? Czy zachęcamy Cię do ubierania się „o jeden stopień” od stylu biznesowego casual, aby w jednej chwili wyglądać, jakbyś był gotowy do prowadzenia interesów? Niezależnie od wytycznych, które określiła Twoja organizacja, możesz być pewien, że sposób ubierania się odzwierciedla Twoją wiarygodność w oczach klientów, sprzedawców, inwestorów i / lub akcjonariuszy. Zadaj sobie pytanie: „Jak inni opisaliby Twój styl ubioru w pracy?” Czy byłby to „profesjonalista biznesowy”? Czy byłby to „biznesowy casual”? A może to nawet (sapa!) „Biznesowy niechlujstwo”? Dziś w biznesie „szukanie odpowiedniej części” zdecydowanie powróciło jako priorytet w oczach wielu decydentów. Być może dlatego tak wiele organizacji zachęca swoich pracowników do noszenia strojów „biznesowych”. Ubieranie się w tryb „biznesowy” oznacza noszenie ubrań, które zapewnią, że jesteś jedną z pierwszych osób, które przyjdą na myśl, gdy Twój przełożony zda sobie sprawę, że ma podwójną rezerwację i potrzebuje natychmiastowej wymiany na nadchodzące spotkanie. „Gotowość do pracy” oznacza, że nigdy nie musisz mówić, że przepraszasz za to, jak wyglądasz podczas spotkania. Krótko mówiąc, strój „biznesowy” oznacza ubieranie się raczej na stanowisko, które chcesz, a nie na to, które masz. To najlepsze (i najbardziej lukratywne) podejście do ubioru biznesowego i należy przyjąć wszelkie formalne wytyczne dotyczące stylu, które ogłasza organizacja

### Najważniejsze podsumowanie

- \* Nie wybieraj ubrań, które odstaniają zbyt wiele lub pozostawiają zbyt mało wyobraźni. A jeśli masz wątpliwości, zawsze błędź po stronie ubioru nieco bardziej konserwatywnie, niż wymaga tego sytuacja.
- \* Ogranicz akcesoria do gustownego minimum.
- \* Unikaj szykownych akcesoriów.



\* Jeśli jesteś szefem, wyjaśnij dokładnie, co oznacza „codzienny strój biznesowy” w Twoim miejscu pracy.

\* Unikaj niepotrzebnych konfliktów - odsuwaj na bok błędnie lub nieodpowiednio ubranych pracowników i miej dyskretne spotkanie „zasady to zasady” firmowe standardy ubioru. (Upewnij się, że masz udokumentowane zasady dotyczące ubioru).

\* Nadal zastanawiasz się, w co się ubrać? Wypróbuj tę zasadę: zmień swój zwykły strój zawodowy na tylko jedną część garderoby.

## **Porada nr 17**

### **Odśwież swój polski**

Wiele osób przywiązuje dużą wagę do dobrze napisanego listu lub dokumentu - i słusznie. Prawidłowa gramatyka i pisownia nie tylko zwiększają prawdopodobieństwo pozytywnej odpowiedzi na wiadomość zawartą w jakimkolwiek piśmie, ale także demonstrują Twoją troskę i dbałość o szczegóły. Jeśli wyślesz list pełen błędów ortograficznych i gramatycznych, przedstawisz się jako ktoś, komu nie zależy wystarczająco na korektach lub po prostu nie przejmuje się podstawami dobrego pisania. Zapoznaj się ponownie z podstawowymi zasadami gramatyki i stylu. Skorzystaj ze sprawdzania pisowni w programie do edycji tekstu, aby wyłapać wszelkie błędy ortograficzne, które mogłeś przeoczyć, ale upewnij się, że zostało ono również sprawdzone przez wykwalifikowaną osobę. (Mechanizmy sprawdzania pisowni pozwalają na pomijanie błędów, takich jak „dwa razy więcej” lub „sytuacja z wiatrem-wygraną”). Ponadto:

\* Uważaj na pisanie nazw i tytułów wielkimi literami. Jeśli nie masz pewności co do formatu, skonsultuj się z przewodnikiem stylistycznym

\* O ile to możliwe, używaj głosu aktywnego („Jan napisze notatkę”) zamiast głosu biernego („Notatka zostanie napisana przez Jana”). Aktywny głos dodaje siły, zwięzłości i definicji do struktury zdania.

\* Unikaj używania zdań niepełnych lub ciągłych. Pisz pełnymi zdaniami, które mają temat i czasownik.

\* Sprawdź dokładnie swój dokument pod kątem interpunkcji. Upewnij się, że został użyty prawidłowo i jest spójny w całym utworze.

Jeśli dokument jest ważny i nie masz pewności co do swoich umiejętności gramatycznych, prawdopodobnie będziesz chciał uzyskać informacje zwrotne z więcej niż jednego źródła na temat pisowni, gramatyki i interpunkcji. Im bardziej będziesz się starać, tym lepiej zarówno Ty, jak i Twoja korespondencja będziecie otrzymywać.

## **Porada nr 18**

### **Upewnij się, że dokument jest ostry**

Oto kilka prostych wskazówek dotyczących tworzenia profesjonalnie wyglądającego dokumentu:

\* Unikaj używania zbyt wielu krojów pisma. Dzisiejsze edytory tekstu umożliwiają skonfigurowanie litery zawierającej, powiedzmy, sześć lub siedem czcionek. Taki dokument prawdopodobnie wywoła u odbiorcy zawrót głowy! Zalecenie: wybierz jedną czcionkę „wyświetlaną” dla nagłówków i podtytułów oraz jedną czcionkę „tekstową” dla głównej treści wiadomości.

\* Dbaj o to (względnie) formalnie. Pamiętaj, że piszesz coś, co otrzyma kolega z pracy, a nie przyjaciel. Więc nie przejmuj się osobistymi akcentami („Cześć Bill” lub „Porozmawiajmy od razu, kolego!”), Możesz ulec pokusie wstrzyknięcia.

\* Zachowaj spójność w formatowaniu. Jeśli wciśniesz początek akapitów, wróć je w całym dokumencie. Jeśli wyróżniasz tekst kursywą, unikaj późniejszego przełączania na podkreślanie. Uważaj, aby tytuły i pisownia (zwłaszcza pisownia poprawnej nazwy) są spójne. Unikaj nazywania kogoś panią Roderigo w jednym wierszu, a panią Rodderigo w drugim.

\* Unikaj zapychania jednej strony zbyt dużą ilością tekstu. Ponownie, programy do edycji tekstu mogą pozwolić ci zmieścić duże ilości tekstu na stronie, jeśli zablokujesz wszystko do tekstu sześciopunktowego. Ale czy chciałbyś przeczytać taki dokument? Jeszcze raz - korekta! Oprócz gramatyki, interpunkcji i pisowni mogłeś przypadkowo pominąć słowo lub dwa lub dołączyć coś, co najlepiej usunąć.

## **Porada nr 19**

### **Humanizuj swoje wiadomości e-mail.**

"Zobacz mnie!"

„Potrzebuję tego teraz!”

„Zadzwoń do Joe Schmoe i powiedz mu, żeby spodziewał się wzrostu cen!”

Kiedy ostatnio otrzymałeś podobną wiadomość e-mail, która przypominała Ci jeden z powyższych przykładów - zwięzły, niegrzeczny, a może nawet nieco prymitywny? Jak się poczułeś z nadawcą? Tworzenie szybkich, bezosobowych wiadomości e-mail jest zbyt łatwe ... ale przy niewielkim wysiłku możemy humanizować nasze wiadomości e-mail, tak aby inni nie mogli się doczekać sprawdzenia swoich skrzynek odbiorczych w poszukiwaniu wiadomości od nas. Zaczynaj od komentarzy budujących dobre relacje w pierwszym lub drugim zdaniu, zanim przejdziesz do rzeczy (na przykład „Mam nadzieję, że miałeś dobry weekend, George” lub „Dzięki za szybką odpowiedź, Mary”). Jeśli masz prośbę lub sugestię, przedstaw ją w taki sam sposób, jak gdybyś prowadził osobistą dyskusję z tą osobą. Innymi słowy, jeśli nie czujesz się komfortowo, wydając rozkazy typu „Jak najszybciej powiedz mi, co się dzieje z kontem Jones”, gdy patrzysz osobie w oczy, nie używaj tej samej (nieefektywnej) strategii komunikacji podczas tworzenia e-mail. Kończąc swoje wiadomości, uczłowieczaj je przyjaznym zwrotem, takim jak „Nie mogę się doczekać spotkania w przyszłym tygodniu” lub „Będę dziś w moim biurze do 18:00 - ale jeśli chcesz odwiedzić mnie telefonicznie, (978) 555-5555.” Poprzez humanizację wiadomości odbiorcy będą wiedzieli, że kontaktujesz się z nimi jako ludzie w pierwszej kolejności. Co najważniejsze, czekają na Twoją wiadomość.

## **Porada nr 20**

### **Użyj odpowiedniego pozdrowienia.**

Pisz list biznesowy, bądź formalny podczas otwierania, zwłaszcza jeśli piszesz do kogoś spoza kraju. Właściwe, formalne powitanie jest niezbędne w każdej korespondencji biznesowej. Listy zaczynające się od niewłaściwego lub nieistniejącego powitania mogą urazić odbiorcę. Na początek upewnij się, że twój list jest sformatowany u góry i zawiera datę oraz imię i nazwisko oraz pełny adres osoby, do której piszesz. Twój wiersz powitania powinien znajdować się dwie spacje poniżej ostatniego wiersza adresu (lub poniżej linii odniesienia, jeśli istnieje). W tym miejscu pojawia się pytanie: czy używasz nazwiska z odpowiednim tytułem, czy też imienia osoby, do której piszesz? Chyba że jesteś już po imieniu ze swoim adresatem, zawsze używaj formalnego sposobu zwracania się - „Szanowny Panie Smith” lub „Szanowna Pani Jones”. Twoja linia powitania powinna kończyć się dwukropkiem, co jest preferowaną praktyką w większości korespondencji biznesowej. Zasady pisania listów biznesowych różnią się w zależności od kraju. Profesjonalne usługi tłumaczeniowe powinny znać konwencje otwierania i

zamykania korespondencji korporacyjnej w krajach poza Stanami Zjednoczonymi. Będą również pomagać w takich konwencjach, jak adresowanie kopert oraz właściwe używanie nazw i tytułów. Jeśli nie masz pewności co do procedury, powinieneś postępować zgodnie z projektem listu do międzynarodowej osoby kontaktowej, a nie masz dostępu do usługi tłumaczeniowej, najlepszym rozwiązaniem może być sprawdzenie własnych plików pod kątem próbek korespondencji z danego kraju lub skontaktowanie się z ambasadą danego kraju w celu uzyskania sugestii.

### **Porada nr 21**

#### **Zwracaj się do małżonków, używając ich odpowiednich tytułów.**

Małżeństwo może nie być tak proste, jak kiedyś - podobnie jak kierowanie listów lub zaproszeń do małżeństw, zwłaszcza w czasach przewartościowania tradycyjnych ról płciowych. Żona pozostająca w domu jest obecnie rzadkością. Bardziej prawdopodobne jest, że oboje małżonkowie pracują poza domem i że jeden lub oboje posiadają stopnie zawodowe. Więc co to oznacza dla naszych tradycyjnych metod adresowania listu („Państwo George Smith”)? Oto przewodnik, który Ci pomoże:

\* Gdy jeden lub obaj są lekarzami:

Dr i Pani George Smith

lub

Dr Mary Smith i Pan George Smith

lub

Dr Mary Smith i dr George Smith

\* Gdy jeden lub obaj są Wielebnymi:

Wielebny George Smith i Pani Smith

lub

Wielebna Mary Smith i Pan George Smith

lub

Wielebna Mary Smith i Wielebna George Smith

\* Gdy kobieta używa własnego imienia (lub para nie jest zamężna):

Pani (lub dr) Mary Jones i pan (lub dr) George Smith

### **Porada nr 22**

#### **Gwarancje faksowe, e-mailowe i pocztowe**

Czy to, co wysyłasz „absolutnie, pozytywnie”, musi dotrzeć do celu w określonym czasie? Wysyłając faksem lub wysyłając dokument „w nocy” lub za pośrednictwem kuriera, daj odbiorcy znać, że jesteś osobą, która jest słowna. Podaj osobie realistyczny szacunek czasu, kiedy informacje zostaną odebrane. Jeśli wiesz, że możesz przekazać informacje danej osobie w określonym czasie (w ciągu godziny faksem lub kurierem lub do 10:30 następnego dnia roboczego za pośrednictwem Federal Express, UPS itp.), Weź osobistą odpowiedzialność za przesyłkę. ! Powiedz: „Osobiście dopilnuję, abyś odebrał paczkę [faksem / kurierem / w nocy] do [o dowolnej porze]. Jeśli do tego czasu nie będziesz mieć materiałów, daj mi znać”. Oto odmiana, która umożliwi przejęcie na własność śledzenia transmisji faksu. Powiedz:

„Prześlę ci te informacje faksem do godziny 17:00. dzisiaj. Otrzymasz również ode mnie wiadomość głosową, aby potwierdzić godzinę jej wysłania ”. Następnie zadzwoń, jak obiecałeś. Ten krok praktycznie wyeliminuje możliwość, że przekładnia „prześlizgnie się przez pęknięcia”.

### **Porada nr 23**

#### **Najpierw przeczytaj swoje wiadomości e-mail**

Jest 18:00 i sprawdzasz pocztę po raz ostatni przed wyjściem z pracy. Okazuje się, że masz trzy wiadomości od klientów, na które chcesz odpowiedzieć w ciągu kilku minut. Kiedy w takiej sytuacji faktycznie należy wysłać odpowiedzi? Większość ludzi naciska „wyslij”, gdy tylko odpowiedzą na każdą wiadomość. Inni odpowiadają na wiadomości, które otrzymują po godzinie 17:30. jak tylko je otworzą; ale wybierz opcję, która umożliwi na komunikowanie się w ich „skrzynce nadawczej” do, powiedzmy, 7:30 - 8:00 następnego dnia. Jeśli masz taką możliwość, wybierz drugą opcję. "Czemu?" Większość specjalistów posiadających skrzynki e-mailowe znajduje swoje wiadomości w porządku malejącym - innymi słowy, ostatnia otrzymana wiadomość jest wyświetlana jako pierwsza. W rezultacie zwykle otwierają ostatnio wysłane wiadomości. Z tego powodu warto odpowiadać na wiadomości po ich otrzymaniu i wysłać je wcześniej następnego dnia.

### **Porada nr 24**

#### **Po dokonaniu gwarancji kontynuuj „dostawy specjalne”**

Faksując dokument lub wysyłając coś pocztą nocną lub kurierem, monitorowanie jego postępów jest kluczowe! Upewnij się, że paczka została odebrana bezpiecznie, podejmując odpowiednie działania następcze. To nie tylko zapewnia otwartość linii komunikacyjnych, ale także zapewnia odbiorcę, że dbasz o bezpieczne dostarczenie dokumentu. Pozwala także odbiorcy wiedzieć, że jesteś osobą słowa. Zatelefonuj!

### **Porada nr 25**

#### **Dołącz list motywacyjny z „bezosobowymi” materiałami pisemnymi**

Zamiast wysłać ten kontrakt „na zimno” - dodaj trochę ciepła! Może pomóc Ci zdobyć lub zatrzymać klienta. Zawsze dołączaj list motywacyjny z czekami, dokumentami prawnymi, propozycjami lub innymi materiałami pisemnymi. Strona tytułowa dodaje ciepła i osobowości temu, co inaczej mogłoby być postrzegane jako bezosobowa obudowa. Kolejny świetny sposób na dodanie osobistego charakteru listu motywacyjnego polega na podpisaniu go niebieskim wiecznym piórem. (Czarny może być mylony z wcześniej wydrukowanym podpisem). Jeśli możesz, dodaj dopisek odnoszący się do czegoś osobistego, o czym wspomniał ci kontakt. Na przykład: „Mam nadzieję, że masz udane wakacje!” lub „Mam nadzieję, że w ten weekend spodoba Ci się Upiór w operze tak samo jak nam!”

### **Porada nr26**

#### **Podaj wystarczające informacje w wiadomościach e-mail.**

"Tak! Tak! Chcę umówić się na spotkanie, aby omówić to, co opisałeś w swojej wiadomości e-mail, jednak nie mam Twojego numeru telefonu! Wracaj do mnie natychmiast albo będziemy musieli odwołać całą sprawę! ” Jeśli kiedykolwiek pojawiła się wiadomość, która nie miała pozostać bez odpowiedzi w Twojej elektronicznej skrzynce pocztowej, to właśnie ta. Prawda jest jednak taka, że w ogóle nie powinna było być napisana. Każdy kontakt biznesowy, z którym prowadzisz korespondencję e-mailową, powinien być w stanie odebrać telefon i zadzwonić do Ciebie, wysłać faksem lub wrzucić paczkę na noc do lokalnej skrzynki odbiorczej - bez konieczności polegania na kolejnej wiadomości e-

mail od Ciebie. W przeciwieństwie do „poczty ślimakowej”, na e-maile można zwykle odpowiedzieć natychmiastowo za pomocą kilku klawiszy lub przycisku myszy. W większości systemów nie musisz nawet pamiętać - ani nawet zauważać - adresu e-mail nadawcy. Po przeczytaniu wiadomości możesz nacisnąć komendę „odpowiedz”, wpisać w odpowiedzi kilka własnych słów i wysłać swoją odpowiedź przez cyberprzestrzeń. Ale przypuśćmy, że osoba, z którą się kontaktujesz, chce wprowadzić wszystkie istotne informacje kontaktowe do swojej osobistej bazy danych. Często użytkownicy poczty e-mail zapominają o podaniu danych kontaktowych, które umożliwią późniejszą komunikację. Jeśli kontakt zdecyduje się wysłać Ci broszurę, ofertę lub formalne zapytanie ofertowe, będzie to dla niego wyzwaniem, jeśli na końcu Twojej wiadomości nie ma adresu. Podobnie, jeśli osoba, z którą korespondujesz, zdecyduje, że ważne jest, aby natychmiast się z Tobą skontaktować, prawdopodobnie nie będzie zadowolona z konieczności czekania do następnego sprawdzenia poczty. (Szczepnie mówiąc, czasami pozwalasz mu się wymknąć na kilka dni.) Faks zostanie przynajmniej natychmiast zauważony, a nawet wiadomość telefoniczna ma bezpośredni charakter, którego wyraźnie brakuje w e-mailu. Jeśli zależy Ci na relacjach biznesowych na tyle, aby w pierwszej kolejności korespondować, umieść wszystkie istotne informacje kontaktowe na końcu wiadomości.

### **Porada nr27**

#### **Pamiętaj o pięciu przykazaniach e-mail**

Czy robisz jak najlepsze wrażenie swoimi wiadomościami e-mail? Przestrzegając pięciu łatwych do zapamiętania zasad dotyczących poczty e-mail, możesz mieć pewność, że tak jest.

E-mail :Wysyłaj e-maile tylko do tych osób, do których faktycznie należą Twoje wiadomości (a nie do całych grup adresowych).

M(ake) - szybko odpowiadajna wiadomości.

A(lways) - Zawsze korzystaj ze sprawdzania pisowni i gramatyki przed wysłaniem wiadomości.

I(lude) - W wiadomościach zamieszczaj swój numer telefonu.

L(earn) – Naucz się, że e-mail powinien być używany do celów biznesowych, a nie osobistych.

### **Porada nr28**

#### **Kiedy już opanujesz pięć przykazań dotyczących e-maili, zwróć uwagę na e-maile uprzejmości.**

Faktem jest, że poczta e-mail coraz częściej zastępuje standardowe listy i notatki - nawet telefony i faksy - jako forma szybkiej, łatwej, niedrogiej i skutecznej komunikacji. Jednak wiele osób nie opanowało jeszcze podstawowej etykiety wysyłania zwięzłych i uprzejmych wiadomości drogą elektroniczną. W wielu przypadkach poczta e-mail stała się tak samo potrzebna do nawiązania relacji z klientem lub współpracownikiem jako kontakt twarzą w twarz. Jednak e-mail ma potencjalną wadę - jest zarówno nieformalny (jak rozmowy telefoniczne), jak i jednostronny (jak standardowa korespondencja biznesowa). E-mail wydaje się być swobodny, prawie tak swobodny, jak dyskurs mówiony, ale często brakuje niuansów lub osobowości, które są zwykle przekazywane za pomocą modulacji głosu i mowy ciała. Oznacza to, że e-mail może powodować nieporozumienia, które mogą być trudne do usunięcia po naciśnięciu przycisku „wyslij”. Stawka może być dość wysoka, dlatego odpowiednia etykieta e-mailowa jest koniecznością. Oto kilka podstawowych zasad, których należy przestrzegać:

\* Upewnij się, że nagłówek tematu jest jasny. Twój odbiorca poczty elektronicznej może brodzić przez stertę wiadomości e-mail (większość z nich to niezamówione materiały związane ze sprzedażą) i będzie

selektywnie wybierać te, które chce przeczytać, używając nagłówka tematu. Chcesz, aby Twoja wiadomość e-mail wyróżniała się na tle innych w polu „w” zawartością i ważnością. Unikaj pozostawiania pustego nagłówka tematu. Upewnij się, że wyodrębnia dokładnie to, o czym mówisz, co jest interesujące dla Twojego czytelnika! Na przykład: „Harmonogram podróży do Atlanty”.

\* Zwróć się do odbiorcy po imieniu w zdaniu otwierającym i zrób to poprawnie. Dobra „Netykieta” nakazuje, aby w pierwszym zdaniu po prostu umieścić imię i nazwisko odbiorcy („Mary, dziękuję za przesłanie mi tego raportu”). Ponadto podczas otwarcia postępuj zgodnie z prostymi zasadami uprzejmości. Na przykład, zwróć się do dyrektorów, klientów i osób, których nie znasz jako „Pan”, „Pani”, „Pani” lub „Dr”. chyba że zostało już udzielone pozwolenie, aby zwracać się do nich po imieniu.

\* Opracuj elektroniczny „podpis”. Ponieważ Twoja wiadomość nie znajduje się na oficjalnej papeterii firmy, utwórz „podpis” zawierający Twoje imię i nazwisko oraz wszystkie inne istotne informacje. Krótki slogan, można również dodać wizję lub cytaty, o ile jest on profesjonalny i ma dobry gust.

\* Staraj się, aby Twoja wiadomość była tak zwięzła, jak to tylko możliwe. O ile nie przekazujesz informacji, o które prosił odbiorca, postaraj się, aby poczta e-mail zajmowała maksymalnie dwa ekrany. (Pamiętaj, że zanim wiadomość dotrze do zamierzonego odbiorcy, może mieć połowę ekranu lub więcej elektronicznego gobbledygooka dołączonego na górze wiadomości).

\* Odpowiadając drugiej osobie, zacytuj fragmenty (lub w przypadku krótkich wiadomości cały tekst) oryginalnej wiadomości. Zwalnia to z konieczności podsumowywania lub powtarzania co napisała druga osoba. Ponadto przypomnisz odbiorcy o jego pierwotnej prośbie i nie będziesz musiał wyciągać oryginalnej wiadomości do przeglądu.

\* Dostosuj swoją wiadomość do odbiorcy. Pisanie do dyrektora generalnego firmy, z którym chcesz prowadzić interesy, to nie to samo, co pisanie do współpracownika lub dostawcy, który jest osobistym przyjacielem! Chociaż nieformalny, rozmowny ton jest akceptowalny w tym drugim przypadku, należy go unikać, pisząc do kierownictwa firmy lub klientów. Twoja wiadomość e-mail powinna zachowywać ten sam poziom profesjonalizmu, jaki istnieje przy wysłaniu korespondencji na papierze firmowym.

\* Zachowaj poufność. Traktuj swoją korespondencję elektroniczną z takim samym szacunkiem, jak wszystkie listy biznesowe lub notatki. Powstrzymaj się od udostępniania lub przekazywania wiadomości e-mail, chyba że otrzymałeś na to zgodę pierwotnego nadawcy.

\* Używaj poprawnej pisowni i gramatyki. Nawet wiadomość elektroniczna powinna być odpowiednio sformatowana i sprawdzona pod kątem pisowni lub błędów gramatycznych. Wiele usług online zapewnia obecnie sprawdzanie pisowni w kompozycjach e-maili; praktycznie wszystkie z nich umożliwiają importowanie tekstu z edytora tekstu. Po sprawdzeniu pisowni w wiadomości, przed wysłaniem dokładnie ją sprawdź, albo poniesiesz konsekwencje, gdy popełniona gafa kosztuje cię zakłopotanie lub dolary firmy.

\* Sprawdzaj swoją skrzynkę elektroniczną przynajmniej raz dziennie. Częściej niż nie, ludzie wysyłają sobie wiadomości e-mail, ponieważ szukają szybkiej odpowiedzi. Sprawdzaj swoją skrzynkę odbiorczą tak często, jak to możliwe, aby potwierdzić otrzymane wiadomości

\* Odpowiadaj w odpowiednim czasie. Niezależnie od tego, czy jest to telefon, czy e-mail, nikt nie lubi czekać, a już na pewno nie jest to Twój korespondent e-mailowy. Wyślij odpowiedź tak szybko, jak to możliwe, najlepiej w ciągu 24 godzin, nawet jeśli jest to tylko informacja, że otrzymałeś wiadomość, i skontaktujemy się z Tobą. Jeśli Twój program pocztowy jest w stanie to zrobić, zapewnij „automatyczną odpowiedź” za każdym razem, gdy będziesz nieobecny - wiadomość, która automatycznie potwierdza otrzymanie wiadomości i zawiera informacje o tym, kiedy wrócisz.

## **Porada nr 29**

### **Wyślij odpowiednie podziękowania.**

Twoja koleżanka zrobiła wszystko, co w jej mocy, aby pomóc Ci dotrzymać terminu. Twój menadżer zabrał Cię na obiad w twoje urodziny. Jeden z Twoich sprzedawców dał Ci dwa bilety na wydarzenie sportowe. Nie trzeba mówić, że „dziękuję” jest w porządku. Ale jakiego rodzaju „dziękuję”? Wiele osób pyta, czy wystarczy werbalne podziękowanie. Odpowiedź jest prosta: za każdym razem, gdy ktoś poświęca więcej niż 15 minut energii, aby coś dla Ciebie zrobić, pisemne podziękowanie jest na pewno w porządku. Następne pytanie, jest zwykle takie: „Kiedy można wysłać podziękowanie pocztą elektroniczną lub faksem?” Najlepsza odpowiedź na to pytanie brzmi: nigdy. Moim zdaniem wysłanie listu z podziękowaniem za pośrednictwem któregośkolwiek z tych mediów jest jak próba przytulenia kogoś bez dotykania go. Celem jest pokazanie, że zrobiłeś wszystko, aby wyrazić wdzięczność; wpisanie przez 30 sekund i naciśnięcie „wyślij” lub rezygnacja z inwestowania w znaczek wysła dokładnie odwrotny komunikat. O wiele bardziej właściwe jest wpisanie listu lub notatki za pomocą kłucza lub odręcznego i wysłanie go do osoby staromodną „pocztą zwykłą”. W ten sposób Twoje „dziękuję” będzie wyglądać jak wynik świadomego wysiłku dla wyrażenia uznania, a nie pospieszna próba wykreślenia pozycji z listy rzeczy do zrobienia. Jedynym wyjątkiem, jaki przychodzi mi do głowy, jest sytuacja, gdy mówisz „dziękuję” za wiadomość głosową, którą ktoś Ci zostawił, lub za rutynowe informacje przekazywane pocztą elektroniczną. W takich sytuacjach wysłanie podziękowań za pośrednictwem tego samego medium jest prawdopodobnie dopuszczalne.

## **Porada nr30**

### **Nie mieszaj e-biznesu z e-przyjemnością.**

Trzymaj osobiste wiadomości e-mail poza miejscem pracy. Jeśli jest to problem, skonfiguruj prywatne konto e-mail do użytku domowego. Kiedy jesteś w pracy, powinieneś pracować. Korespondowanie z dawno zaginionym kumplem ze studiów (zwykle) nie jest tym, za co ci się płaci. Więc oddziel dwa światy! Korzystanie z biurowego systemu poczty elektronicznej do rozpowszechniania żartów, zdaj z plotkami niezwiązanymi z pracą lub prowadzenie innej prywatnej korespondencji jest nieetyczne i może kosztować Cię pracę! Zwykle można to śledzić - nawet jeśli po wysłaniu wiadomości naciśniesz „usuń”. Wszystko, co „Powers That Be” musi zrobić, to wrócić do taśmy-matki. (I pamiętaj, że Twoja firma może być odpowiedzialna za informacje - lub dezinformację - które „wyciekają” w najdalsze zakątki cyberprzestrzeni.) Pomyśl, zanim włączysz klucz! Jeśli nie chcesz, aby wiadomość została umieszczona na tablicy ogłoszeń firmy, nie wysyłaj jej przez system poczty elektronicznej. Zachowaj ostrożność i prowadź osobistą korespondencję e-mail w domu. Prowadzenie związanej z pracą korespondencji e-mail w pracy.

## **Porada nr 31**

### **Przestrzegaj zasad dobrej „Netykiety”**

E-mail - wiadomość przekazywana z jednej skrzynki poczty elektronicznej do drugiej - to tylko jeden ze sposobów komunikacji elektronicznej. Interakcje online mogą również odbywać się za pośrednictwem innych trybów Internetu, na przykład elektronicznych tablic ogłoszeniowych, grup dyskusyjnych i grup dyskusyjnych. Komunikacja elektroniczna na zasadzie indywidualnej jest dość trudna, ale wysyłanie postów do grupy może czasami powodować nieporozumienia, które powodują niezamierzone obrażenie kogoś w grupie. Dlatego kilka wskazówek dotyczących netykiety jest w porządku:

\* Mów krótko i na temat. Większość ludzi nie ma czasu ani ochoty na czytanie długich postów.

- \* Podaj opisowy nagłówek tematu, który daje jasny obraz przedmiotu. Dzięki temu inni mogą zdecydować, czy chcą przeczytać Twoją wiadomość.
- \* Odpowiadając na inną wiadomość lub pisząc, zacytuj materiał, na który odpowiadasz, aby inni w grupie mogli zorientować się w swoim temacie.
- \* Porady dotyczące unikania nadużywania WIELKICH LITER są tutaj tak samo trafne, jak w przypadku e-maili indywidualnych.
- \* Uważaj na ton swoich wiadomości i, jeśli jest to pomocne, używaj „emotikonów”. Humor i sarkazm często mogą zostać źle zinterpretowane. Jeśli próbujesz przekazać określony ton, zastosuj elektroniczny hieroglif, który wysyła niewerbalną wiadomość. Na przykład :-) oznacza „Rozumiesz?” lub „Tylko żartuję”, a ;- ) to mrugnięcie. Z drugiej strony :-( demonstruje smutek lub rozczarowanie, a <g> to uśmiech, który wskazuje, że „tylko się drażnisz”. Wyróżnienie lub kursywa można przekazać za pomocą \* gwiazdek \*. Istnieją inne emotikony i symbole, aby przekazać szeroki wachlarz emocji, chociaż należy ich używać z rozwagą (zbyt duże poleganie na tych symbolach może prowadzić do komunikatów, które są zbyt urocze dla ich własnego dobra!)
- \* Pisząc do grupy dyskusyjnej, upewnij się, że Twoja wiadomość jest związana z tematem grupy. Wielu członkom grupy nie spodoba się wtargnięcie jakiegokolwiek wiadomości, która jest uważana za „niezwiązaną z tematem” lub powtarzanie tematów lub pytań, które zostały zadane i na które udzielono odpowiedzi wiele razy wcześniej. Jeśli grupa ma FAQ (listę najczęściej zadawanych pytań), zapoznaj się z nią przed wysłaniem wiadomości lub pytania online.
- \* Dołączaj na końcu swoich wiadomości podpis zawierający imię i nazwisko, nazwę firmy i adres e-mail.

### **Najważniejsze podsumowanie**

- \* Znajdź kopię The Elements of Style. Przeczytaj ją od deski do deski i trzymaj ją cały czas przy biurku.
- \* Skorzystaj z funkcji sprawdzania pisowni i ludzkiego oka, aby upewnić się, że dokument jest wolny od błędów ortograficznych. Sprawdź go również dokładnie pod kątem problemów gramatycznych.
- \* Sformatuj dokument w inteligentny sposób - nie wypełniaj go wieloma konkurującymi krojami pisma, nie stosuj nieodpowiedniego, nieformalnego tonu, niekonsekwentnie przestrzegaj własnych zasad ani nie zacinaj zbyt dużej ilości tekstu na stronie.
- \* Upewnij się, że dokument zawiera zwrot grzecznościowy dla zamierzonego czytelnika.
- \* Skierowanie listu do osób, które są w związku małżeńskim lub uważają się za „znaczących”? Nie odhaczaj jednego lub obu zamierzonych czytelników; używaj odpowiednich tytułów dla pary, do której adresujesz.
- \* Składaj obietnice, których możesz dotrzymać, jeśli chodzi o wysyłanie faksów, wiadomości e-mail i przesyłek nocnych.
- \* Zadzwoń później, aby upewnić się, że to, co wysłałeś, dotarło w jednym kawałku.
- \* Pamiętaj o przesłaniu listu motywacyjnego w przypadku załączania „bezosobowych” materiałów.
- \* Dołącz wszystkie swoje istotne informacje kontaktowe na końcu wiadomości e-mail.
- \* Poznaj tajniki tworzenia wiadomości e-mail.
- \* Przechowuj osobiste transmisje e-mail poza miejscem pracy.



\* Pisząc do grup internetowych, pamiętaj o przestrzeganiu zasad dobrej „Netykiety”, np. Wysyłając tylko wiadomości, które są związane z grupą i cytuj fragmenty wcześniej opublikowanych materiałów, gdy zajdzie taka potrzeba.

Porada nr 32

### **Zapytaj przed przełączeniem kogoś na tryb głośnomówiący.**

Szukasz świetnego sposobu na utratę (lub przynajmniej zastraszenie) dużego klienta? Zadzwoń pod bezpośredni numer swojej osoby kontaktowej, gdy ty i co najmniej jeden współpracownik już rozmawiacie. Kiedy osoba podniesie dzwoniący telefon i powie „Cześć”, zostanie przywitana przepastną falą odpowiadającego statycznego dźwięku, który może zawierać rozpoznawalny ludzki głos w środku lub nie. Zamiast zastanawiać się, jak na Ziemi udało ci się dokonać najnowszego cudu obsługi klienta, twój kontakt będzie się zastanawiał, jakie straszne wykroczenia popełnił, aby zdobyć miejsce w telefonicznym piekle. Myślałeś, że nie ma nic gorszego niż skłonienie klienta do odsłuchania „Coś” w wersji Muzak podczas przekazywania połączenia? Zgadnij jeszcze raz. Niewiele jest urzędzeń, które rejestrują tyle samo niezadowolonych niczego nie podejrzewających użytkowników telefonów, co zestaw głośnomówiący. Jeśli jej używasz, ta technologia zapewnia doskonałą i pożądaną wygodę. Jeśli jednak zostałeś poddany temu bez ostrzeżenia, jest to jedno z najbardziej niegrzecznych przebudzeń przez telefon. Wielu słuchaczy zgłasza, że czuje się tak, jakby druga osoba rozmawiała z nimi od spodu studni podczas rozmów w trybie głośnomówiącym. Instynkt krzyczenia (lub rozłączania się w nadziei uzyskania lepszego połączenia) może być dość silny. Zgodnie z zasadą dobrej praktyki telefonicznej osoba, która chce korzystać z zestawu głośnomówiącego, zawsze najpierw podnosi słuchawkę, gdy dzwoni do innej osoby. Po przywitaniu się z osobą na linii i nawiązaniu relacji, osoba korzystająca z zestawu głośnomówiącego powinna wyjaśnić, dlaczego chce nawiązać połączenie na tym urządzeniu. Na przykład: „George Smith, który jest dyrektorem ds. Komunikacji w naszej firmie, jest w moim biurze. Myślę, że skorzystałby na twojej opinii. Jeśli wszystko w porządku, chciałbym przełączyć tę rozmowę na głośnik”. Większość dzwoniących nie będzie miała nic przeciwko - o ile przełączenie zostanie omówione przed jego zainicjowaniem, a korzyści dla dzwoniącego wynikające z połączenia w trybie głośnomówiącym są oczywiste. Co powinieneś zrobić, gdy znajdziesz się w rozmowie telefonicznej, w której druga osoba nie prosi Cię o pozwolenie na włączenie trybu głośnomówiącego? Masz dwie możliwości: Toleruj spadek jakości dźwięku (i przypominaj sobie, że twoja komunikacja nie jest poufna) lub wyjaśnij, że nie słyszysz dobrze tej osoby i masz nadzieję, że zachęci to drugą stronę do używania słuchawki.

Porada nr 33

### **Przestrzegaj właściwej etykiety dotyczącej rozmów konferencyjnych.**

Tak, podczas prowadzenia lub uczestniczenia w telekonferencji należy przestrzegać określonej etykiety. Każda sytuacja, która dotyczy innych osób, w rzeczywistości wymaga przemyślanego rozważenia każdej innej osoby, która może być zaangażowana. Dzieje się tak niezależnie od tego, czy interakcje są osobiste, czy za pomocą środków elektronicznych. Podstawowa odpowiedzialność za połączenie konferencyjne spoczywa oczywiście na osobie, która je organizuje. Przede wszystkim należy powiadomić uczestników wezwania przed terminem. Ta czynność powinna służyć sprawdzeniu, czy są oni gotowi do wzięcia udziału w zaproszeniu, a także upewnieniu się, że zostanie to odnotowane w ich kalendarzach. Organizator powinien następnie skontaktować się pocztą elektroniczną lub faksem, aby potwierdzić dzień i godzinę oraz przedstawić listę osób, które wezmą udział w wezwaniu. Ogłaszając godzinę telekonferencji należy uwzględnić strefę czasową. Jeśli uczestnik spoza kraju będzie zaangażowany, rozmowę należy zorganizować z uwzględnieniem różnicy czasu. Oprócz ogólnego ogłoszenia, przed terminem wezwania do każdej osoby należy przestać porządek obrad. Agenda

pozwala każdej osobie poznać cele spotkania telefonicznego i jakie będzie jej zaangażowanie. Połączenie zazwyczaj należy do jednej z dwóch kategorii: albo będziesz dzwonić do wszystkich zaangażowanych stron i łączyć je za pośrednictwem własnego systemu telefonicznego, albo będą one musiały samodzielnie zadzwonić pod określony numer, aby połączyć się z połączeniem konferencyjnym. Jeśli Twoje połączenie należy do tej drugiej kategorii, musisz mieć absolutną pewność, że Twoja notatka zawierająca szczegóły spotkania zawiera wszystko, co uczestnik musi wiedzieć, aby połączyć się z rozmową. Jak w przypadku każdego innego spotkania, punktualność jest kluczem do połączenia konferencyjnego. Niezależnie od tego, czy jesteś organizatorem, czy uczestnikiem, powinieneś być pod telefonem o wyznaczonej godzinie. Jeśli zorganizowałeś rozmowę, musisz również przestrzegać pewnej etykiety, jeśli chcesz, aby inni dzwonili. Pierwsza osoba powinna zostać wezwana na pięć minut przed wyznaczonym czasem; ostatnią osobę należy wezwać około minuty przed planowanym rozpoczęciem spotkania. Ci, którzy są „najniżej na słupie totemu”, powinni być podłączeni jako pierwsi; najwyższy dyrektor lub klient powinien być połączony na końcu. Jeśli spotkanie wymaga, aby inni uczestnicy dzwonili do siebie w celu uzyskania połączenia, należy się upewnić, że wszystkie zaangażowane strony są na linii przed rozpoczęciem spotkania. Gdy wszyscy są połączeni, prowadzący telekonferencję powinien powitać całą grupę i przedstawić wszystkie pozostałe osoby na linii, które następnie powinny potwierdzić swoją obecność krótkim powitaniem („Witam” lub „Dzień dobry”). Gdy ta podstawowa uprzejmość zostanie usunięta, spotkanie powinno rozpocząć się zgodnie z wcześniej rozdany porządkiem obrad. Jedną z głównych trudności związanych z połączeniami konferencyjnymi jest oczywiście brak możliwości zobaczenia innych rozmówców. To ci przeszkadza w dostrojeniu się do języka ciała, który może wskazywać, kiedy inna osoba chce mówić. Ponadto osoby, które mówią poza kolejnością, mogą przeszkadzać lub zagłuszyć rozmówcę, który „ma głos”. Rozmawianie przez kilka osób jednocześnie może być bardzo niepokojące. Połączenia zwykle przebiegają najłatwiej, gdy jedna osoba decyduje, czyja kolej na rozmowę jest następną, a gdy inni powstrzymują się od mówienia, dopóki nie zostaną poproszeni o wkład. Kiedy nadchodzi czas zakończenia rozmowy, prowadzący powinien przedstawić streszczenie składające się z nie więcej niż kilku zdań, opisujące, co zostało omówione i / lub postanowione. Po zakończeniu rozmowy gospodarz lub osoba wyznaczona do robienia notatek powinni niezwłocznie wystać list uzupełniający do każdego członka grupy, aby potwierdzić każdy omówiony plan działania i nakreślić obowiązki każdej osoby w Grupie

#### **Porada nr 34**

##### **Informuj ludzi, którzy dzwonią do Ciebie w terenie.**

„Witam, biuro pana Smitha”.

„To jest Mr. Big. Czy on jest tam?”

„Przepraszam, nie jest. Mogę przyjąć wiadomość?”

„Nie, to jest zbyt ważne. Kiedy on wróci?”

„Obawiam się, że nie wiem”.

„Cóż, czy wiesz, gdzie mogę do niego dotrzeć?”

„Przepraszam, nie. Czy mogę przekazać mu wiadomość?”

„Nie, muszę z nim porozmawiać przed 15:00. albo stracimy to konto ”.

Jednym z najbardziej frustrujących doświadczeń, jakie może mieć dzwoniący, próbując się z Tobą skontaktować, jest rozmowa z kimś, kto nie może podać żadnych informacji na temat Twojego

harmonogramu lub dostępności. W rzeczywistości wielu menedżerów woli trzymać własne harmonogramy, nie zwracając sobie głowy wypełnianiem podwładnych informacji o ich miejscu pobytu. Nie zdają sobie sprawy z tego, że oszczędzając sobie ten czas i kłopoty, często mogą stwarzać czas i kłopoty innym. Naucz się efektywnie wykorzystywać personel pomocniczy w biurze, szczególnie osoby, które reprezentują Cię poza biurem. Twoi asystenci administracyjni powinni być świadomi zarówno Twojego harmonogramu, jak i wszelkich ważnych projektów, nad którymi pracujesz, które mogą wymagać od nich „ingerencji” w Ciebie podczas Twojej nieobecności. W tym celu ważne jest, aby zawsze dostarczać kopię swojego harmonogramu, aby asystenci wiedzieli, gdzie jesteś i jak się z tobą skontaktować, gdy jesteś jedyną osobą, która może poradzić sobie z sytuacją. Możesz nawet podać scenariusz tego, co powiedzieć, gdy jesteś poza biurem, na przykład: „Pani Jones jest dziś rano na spotkaniu z klientem i po południu wróci do swojego biura. Czy mogę ci pomóc, czy chcesz zostawić szczegółową wiadomość na jej poczcie głosowej?” Daj asystentom zarówno obowiązek odbierania połączeń, jak i upoważnienie do informowania dzwoniących, kiedy mogą spodziewać się oddzwonienia. („Pan Smith wróci do swojego biura dziś po południu. Czy mogę poprosić go o oddzwonienie dzisiaj?”) Należy również podać wszelkie informacje, których asystent może potrzebować w przypadku osób dzwoniących: „Pani. Jonesa nie ma teraz w biurze, ale poprosiła mnie, abym poinformował cię, że jutro rano otrzymasz to zgłoszenie.” Takie traktowanie połączeń świadczy o Twojej zdolności do pracy zespołowej z asystentami i współpracownikami, a także do poszanowania czasu rozmówców.

#### **Porada nr 35**

##### **Unikaj najczęstszych błędów telefonicznych.**

Zachęcanie, zdobywanie i zatrzymywanie klientów zwykle oznacza poleganie na sprzedawcach, którzy znają sprzedawany produkt lub usługę i potrafią zachowywać się uprzejmie i profesjonalnie. Często większość interesów sprzedawcy musi być prowadzona przez telefon. Sprzedawcy powinni unikać pewnych faux pasów telefonicznych, które mogą niekorzystnie wpłynąć na relacje z klientem lub potencjalnym klientem. Prawdę mówiąc, każdy może skorzystać z uprzejmości telefonicznej

#### **Porada nr 36**

##### **Oceń swoją uprzejmość w telefonie komórkowym.**

Czy używasz telefonu komórkowego? Większość z nas to robi obecnie. Telefon komórkowy z pewnością może sprawić, że staniesz się popularny wśród ludzi, którzy muszą mieć do Ciebie natychmiastowy dostęp, bez względu na to, gdzie jesteś. Ale co z tymi ludźmi, z którymi faktycznie dzielisz fizyczną przestrzeń? Wykonaj poniższy krótki test, aby ocenić swoją uprzejmość telefonu komórkowego. Odpowiedz „tak” lub „nie” na każde stwierdzenie.

1. Podczas spotkań mam włączony telefon, aby inni mieli do mnie stały dostęp.
2. Zwykle odbieram telefon, gdy jestem w restauracji.
3. Zwykle rozmawiam głośniej przez telefon komórkowy niż gdy używam telefonu stacjonarnego.
4. Z reguły natychmiast odbieram telefon komórkowy w miejscach publicznych, niezależnie od odległości fizycznej dzielącej mnie od otaczających mnie osób.

Jeśli odpowiedziałeś „tak” na wszystkie cztery stwierdzenia, możesz być „telewiarygodny”, ale jest duża szansa, że ci, którzy muszą dzielić się twoją pracą i przestrzenią, uznają cię za niegrzecznego. Jeśli odpowiedziałeś „tak” na trzy z powyższych stwierdzeń, możesz zirytować innych podczas korzystania z komórki. Jeśli odpowiedziałeś „tak” na jedno lub dwa z powyższych stwierdzeń, jesteś bardziej

uprzejmy niż większość użytkowników telefonów komórkowych. Jeśli odpowiedziałeś „nie” na wszystkie powyższe stwierdzenia, gratulujemy! Opanowałeś grzeczność w telefonie komórkowym. (Twoja odpowiedź na stwierdzenie czwarte ma szczególne znaczenie. Powinieneś starać się nie odbierać telefonu komórkowego przed „stworzeniem własnej przestrzeni” - odsuwając co najmniej dwie ręce od otaczających Cię osób).

Oto kilka wskazówek, które pomogą utrzymać połączenia na właściwej drodze:

\* Zaplanuj rozmowę, zanim ją wykonasz - zamiast improwizować na linii. Zanim zaczniesz dzwonić, przygotuj się psychicznie do rozmowy, zapisując pytania, które chcesz zadać, i informacje, które chcesz udostępnić.

\* Upewnij się, że masz pod ręką wszystkie potrzebne informacje i zasoby. Obejmuje to Twój kalendarz, kopię oferty lub inne materiały sprzedażowe, które wysłałeś do osoby, dane klientów z tej samej branży, plik zawierający wszelkie informacje o tym kontakcie oraz podkładkę i długopis. Jeśli wiesz, że będziesz musiał wyśledzić informacje, które będą wymagały rundy przywieszki telefonicznej, zaczekaj z wykonaniem połączenia, aż je skompletujesz.

\* Unikaj dzwonienia, gdy wiesz, że Twój klient lub kontakt może czuć się przytłoczony. Jeśli wiesz, że osoba, do której dzwonisz, musi borykać się z pośpiechem w pracy każdego dnia między 4.30 a 5.30, nie próbuj dzwonić do tej osoby w tym okresie. Jeśli wiesz, że Twój klient lub potencjalny klient właśnie wrócił z wakacji, unikaj dzwonienia do biura pierwszego dnia, kiedy wróci.

\* Podczas rozmowy od czasu do czasu wychodź na powietrze. Jeśli masz zamiar wygłosić monolog, po co w ogóle dzwonić do tej osoby? Przedstaw swoją opinię w zwięzły sposób, a następnie daj drugiej osobie szansę na rozmowę.

\* Podczas rozmowy rób uważne notatki, aby klient nie musiał dwukrotnie powtarzać uwag ani podawać ważnych informacji. W ten sposób zademonstrujesz swoją skuteczność i dbałość o szczegóły.

### **Porada nr 37**

#### **Bądź miły dla innych podróżników.**

Telefony i ich elektroniczne kuzyni są tak ważną częścią współczesnego życia, że łatwo jest wziąć je za pewnik. Nowoczesna technologia umożliwia nam stały dostęp do reszty świata, od podstawowego zestawu słuchawkowego po telefony bezprzewodowe, telefony komórkowe i bipery. W dzisiejszych czasach często można zobaczyć ludzi idących ulicą z telefonami przy uszach lub prowadzących rozmowy podczas prowadzenia samochodów. Ale czy naprawdę warto prowadzić rozmowy biznesowe w dowolnym miejscu? Jesteśmy tak przyzwyczajeni do telefonów, że wielu z nas zapomina, jak poważne mogą być błędy w uprzejmości telefonicznej. Wiele z najczęstszych przypadków łamania etykiety ma miejsce na samolotach. Unikaj używania telefonów lotniczych do prowadzenia długich, mniej nagłych rozmów biznesowych. Przede wszystkim jest drogie - a jeśli jest coś, co dział księgowości uważa za niegrzeczne, to jest to ogromny wydatek! Po drugie, długie dyskursy podczas długich lotów są bezmyślne. Twoje rozmowy telefoniczne nie są interesujące ale niepokoją innych pasażerów. W rzeczywistości to niesprawiedliwe poddawanie ich długofalowym sprawom biznesowym, chyba że nie masz absolutnie żadnego wyboru. Telefony lotnicze najlepiej sprawdzają się w nagłych wypadkach lub gdy nikt inny nie znajduje się w odległości trzech rzędów od Ciebie.

### **Porada nr 38**

#### **Uważaj na brzęczyk!**

Unikaj używania sygnałów dźwiękowych, które „wyłączają dźwięk”. To może być gorsze niż odgłos kogoś w miejscu publicznym! Zbyt głośne przywoływanie jest w najgorszym przypadku zanieczyszczeniem hałasem i (niestety) jest nadal używane przez wielu jako świadomy i niezdarny symbol poczucia własnej ważności. Aby nie przeszkadzać innym, szczególnie w miejscach publicznych, zastosuj „cichy” sygnał dźwiękowy, który wibruje, gdy masz połączenie.

#### **Porada nr 39**

##### **Ustaw limity połączeń osobistych w biurze domowym.**

Nie pozwól znajomym zakładać, że tylko dlatego, że pracujesz w domu, możesz odbierać telefony. Traktuj takie telefony w taki sam sposób, jak gdyby Twój przełożony stał tuż obok Ciebie w biurze. Po prostu powiedz: „Dobrze jest cię usłyszeć. Czy mogę odezwać się dziś wieczorem?” Możesz również użyć automatycznej sekretarki lub identyfikatora dzwoniącego, aby monitorować swoje połączenia.

#### **Porada nr 40**

##### **Spersonalizuj swoją pocztę głosową.**

To fakt współczesnego życia. Często osoba, która próbuje się z Tobą skontaktować telefonicznie, nie będzie w stanie tego zrobić, ponieważ albo już rozmawiasz przez telefon, albo jesteś z dala od biurka. Dlatego też, jeśli nie masz asystenta, który odbierałby wiadomości, istnieje duże prawdopodobieństwo, że Twoja poczta głosowa kliknie w Twoim imieniu. W efekcie poczta głosowa jest Twoim prywatnym asystentem. To przedłużenie ciebie i powinno to samo odzwierciedlać podstawowa uprzejmość i szacunek dla innych, które okazałbyś osobiście. W tym celu zalecam regularne aktualizowanie wiadomości głosowej. Dzięki temu dzwoniący będą wiedzieć, kiedy jesteś poza biurem i / lub kiedy mogą spodziewać się oddzwonienia od Ciebie. Możesz „spersonalizować” swoje powitanie, ale nie oznacza to, że będzie zabawne czy dodasz efekty dźwiękowe. Twoje powitanie powinno być profesjonalne i na temat. Na przykład: „Dziękuję za telefon. Jestem dziś u klienta i jutro wrócę do biura. Jeśli potrzebujesz natychmiastowej pomocy, zadzwoń do Mary Smith pod numer wewnętrzny 123. W przeciwnym razie zostaw swoje imię i nazwisko, numer telefonu i wiadomość. Jutro niezwłocznie oddzwonię”.

#### **Porada nr 41**

##### **Dowiedz się, jak sprawić, by poczta głosowa działała dla Ciebie.**

W dzisiejszych czasach, kiedy ludzie dzwonią w interesach, najczęściej trafiają do skrzynki poczty głosowej. Co słyszą dzwoniący, gdy są podłączeni do Twojej skrzynki poczty głosowej? Czy słyszą: „To jest Joe Smith. Jestem niedostępny. Zostaw wiadomość.”? A może słyszą: „To jest Mary Smith. Będę na spotkaniu z klientem we wtorek rano 23 kwietnia i oddzwonię po południu. Proszę zostawić swoje nazwisko, numer i krótką wiadomość.”? Z którą osobą wolisz robić interesy? Nie informuj rozmówcy o wszystkich szczegółach planu podróży. Pozostaw zaktualizowane i związane powitanie tym, którzy muszą zostawić ci wiadomość.

#### **Porada nr 42**

##### **Dowiedz się, jak dzwonić telefon.**

To prawda: odbieraj telefon tylko wtedy, gdy możesz rozmawiać. Jeśli czas nie jest dla Ciebie odpowiedni, większość dzwoniących wolałaby zostawić wiadomość głosową, jeśli alternatywne opcje mają zostać pośpiesznie wykonane lub usłyszeć, jak mówisz, że masz tylko wystarczająco dużo czasu, aby powiedzieć im, że nie masz wystarczająco dużo czasu rozmawiać. Ta sama zasada obowiązuje

podczas spotkań. Jeśli jedyną rzeczą, jaką powiesz dzwoniącemu, który przerywa spotkanie, jest to, że nie możesz teraz rozmawiać, pozwól, aby połączenie przeszło do poczty głosowej. Zaoszczędzisz czas (i zapobiegiesz irytacji) dla trzech osób: osoby w Twoim biurze, dzwoniącego i siebie!

#### **Porada nr 43**

##### **Regularnie sprawdzaj pocztę głosową i e-mail.**

Technologia jest świetna, ale tylko wtedy, gdy za nią nadążasz! Niektórzy ludzie zwracają uwagę na sprawdzanie poczty głosowej i wiadomości e-mail dwa do trzech razy dziennie. Inni uważają, że rzadsze wizyty są wystarczające do wykonywanej pracy. Znajdź odpowiedni dla siebie poziom - powinien to być przynajmniej raz dziennie - zamiast pozwalać wiadomościom pozostawać bez nadzoru. W dzisiejszych czasach, bez względu na to, jak bardzo jesteś zaangażowany w to, co robisz, oczekuje się, że natychmiast wrócisz do innych - najpóźniej następnego dnia. To jedna z konsekwencji nowoczesnej technologii komunikacyjnej: trzy- lub czterodniowe opóźnienie między początkową wiadomością a odpowiedzią, które jeszcze niedawno było tolerowane, jest obecnie uważane za niedopuszczalne.

#### **Porada nr 44**

##### **Pozostawiając wiadomość telefoniczną, bądź konkretny.**

„Cześć, tu Tom Smith. Zadzwoń.” (Kliknij) Czy chciałbyś otrzymać taką wiadomość telefoniczną jak ta? Problemy z tym są oczywiste. Oprócz tego, że jest zbyt gwałtowny (a zatem niegrzeczny), nie podano numeru telefonu. Co ważniejsze, brakuje mu prawdziwego przesłania.

O czym jest rozmowa? Co, jeśli w ogóle, powinieneś być przygotowany, gdy oddzwonisz? Zamiast zostawiać niejasną wiadomość telefoniczną, zawsze podaj powód połączenia, nawet jeśli jest to sprawa osobista. To pozwala drugiej osobie przygotować się na oddzwonienie, zwiększając tym samym prawdopodobieństwo, że usłyszysz od niej szybką wiadomość, i zmniejszysz możliwość wejścia w grę w „telefon”. Oto bardziej pomocne wskazówki, jak zostawić wiadomość, która jest konkretna i zapewnia szybką odpowiedź:

\* Przedstaw krótki, ale szczegółowy opis tego, w jakiej sprawie dzwonisz: „Muszę omówić z tobą konto Rollins. Czy możemy umówić się na spotkanie?” lub „Szukam raportu, który mi obiecałeś”.

\* Określ ramy czasowe swojej wiadomości: „Czy możesz dać mi pięć minut na omówienie tego?” lub „Muszę uzyskać dane marketingowe przed naszą prezentacją w następnny wtorek”.

\* Jeśli próbujesz dotrzeć do potencjalnego klienta, dołącz wiadomość „co z tego masz”: „Proszę o kontakt, abym mógł Ci powiedzieć, jak możesz zaoszczędzić czas w realizacji zamówień”.

\* Dodaj zwiastun, który sprawi, że druga strona będzie chciała oddzwonić: „Być może znalazłem rozwiązanie problemu z personelem”.

\* Zawsze zostawiaj swój numer telefonu! To, że rozmawiałeś już z tą osobą, nie oznacza, że ma ona natychmiast pod ręką Twój numer. Oszczędzaj czas i wysiłek związany z wyszukiwaniem Twojego numeru, dołączając go do wiadomości.

#### **Porada nr 45**

##### **Przechodź do rzeczy, zostawiając wiadomości głosowe.**

Korzystaj z poczty głosowej w sposób ekonomiczny, zwłaszcza gdy zostawiasz wiadomość lub ważny fakt. Szanuj czas drugiej osoby. Pisz krótko i słodko. (I pamiętaj, niektóre systemy wiadomości działają z ograniczeniem czasowym!) Możesz „przećwiczyć” swoją wiadomość z wyprzedzeniem: „Cześć Ellen,

tu Brenda pod numerem 212-555-2222. Chciałem tylko powiedzieć, że dostałem twoją wiadomość dziś rano. Oddzwonię dziś po południu, gdy będę miał okazję szczegółowo omówić Wasze komentarze ”.

#### **Porada nr 46**

##### **Wyjaśnij powód swojej rozmowy.**

Jak się czujesz, gdy jesteś w trakcie ważnego, czasochłonnego projektu w pracy i ktoś dzwoni, by z tobą porozmawiać, pozornie o niczym szczególnym? Jeśli jesteś jak większość z nas, odczuwasz pewną niechęć, gdy masz do czynienia z takimi telefonami. Więc nie rób ich sam! Zawsze kontaktując się z drugą osobą telefonicznie wyjaśnij na wstępie powód swojego wezwania. Na przykład: „Chciałem umówić się na dzień, aby omówić z tobą nasz plan marketingowy”. Następnie zapytaj „Czy możesz poświęcić XX minut na rozmowę o tym?” Podając przyczynę rozmowy, a następnie prosząc o określoną ilość czasu, zapewniasz sobie przewagę biznesową. Ludziom spodoba się słuchanie od Ciebie bardziej niż od tych rozmówców, którzy po prostu zakładają, że mają czas na rozmowę o „czymkolwiek”.

#### **Porada nr 47**

##### **Zachowaj spokój dzięki telemarketerom.**

Ten telemarketer nie przyjmie „nie” jako odpowiedzi. (Spójrzmy prawdzie w oczy, osoba jest opłacana, aby nie przyjmować odpowiedzi „nie”). Zamiast angażować się w bitwę na słowa lub próbować zobaczyć, kto może komu przerwać bardziej dramatycznie, poczekaj na następne pytanie i odpowiedz na nie mówiąc: Chciałbym porozmawiać z twoim przełożonym. " Po wystąpieniu tej prośby większość przedstawicieli telefonicznych zda sobie sprawę, że są zobowiązani do skontaktowania się z menedżerem. Kiedy dotrzesz do przełożonego tej osoby, spokojnie i taktownie wyjaśnij, że nie chcesz, aby cię ponownie wezwano. Na przykład:

„Cześć, tu Joan Bennett. Twój przedstawiciel handlowy zadzwonił do mnie pod numer 508-555-1212. Chcę, abyś usunął moje nazwisko z listy połączeń, ponieważ nie przyjmujemy niechcianych połączeń pod tym numerem. Czy mogłabyś zająć się tym za mnie dziś rano / po południu / wieczorem? Dziękuję Ci."

#### **Porada nr 48**

##### **Co robić, a czego nie robić podczas spotkania telefonicznego.**

Podczas pierwszej rozmowy telefonicznej z inną osobą upuść tę osobę notatkę po rozmowie. Dzięki temu będzie wiedział, że jesteś tym, który podąża za nim i idzie o krok dalej. Jeśli masz szczęście, ten gest położy podwaliny pod nowe, silne relacje biznesowe. Cokolwiek robisz, powstrzymaj się od „rzucenia pistoletu”, prosząc osobę o przestanie wizytówki pocztą. Wizytówka to „podpis” - wychodzenie i prośenie o nią to więcej niż trochę nieokrzesane. Nawet jeśli zapomniałby wystać wizytówkę, możesz wydawać się tandetny, że o to poprosiłeś. Jeśli potrzebujesz pisowni nazwiska osoby lub potwierdzenia adresu biura, poproś o to podczas rozmowy.

#### **Porada nr 49**

##### **Zadbaj o zadowolenie klienta przez telefon.**

Obsługa klienta zaczyna się od pierwszej osoby, która odbierze telefon. Jeśli jesteś telemarketerem lub osobą z pierwszej linii, na przykład recepcjonistką, sekretarką lub przedstawicielem obsługi klienta i musisz codziennie obsługiwać wiele połączeń, musisz pamiętać o zasadzie jednego słowa dla wszystkich praca telefoniczna: Enunciate! Dla każdego dzwoniącego niepokój jest słyszenie głosu, który przeskakuje szybko bez prawidłowego wymawiania słów. Mamroczenie niesie za sobą złe pierwsze

wrażenie. Żeby nie brzmieć jak ktoś, kto chce po prostu szybko zakończyć telefon jeśli to możliwe, staraj się zwolnić. Spróbuj dostosować tempo mówienia do rozmówcy. W końcu jakie powitanie wolałbyś usłyszeć, gdy się z kimś kontaktujesz:

»Sagreatdayatabeeseecorphowcანიhepyasmornin'?»

lub:

„To wspaniały dzień w ABC Corporation! Jak mogę ci pomóc dziś rano?”

Ponadto, jeśli pracujesz w recepcji lub obsługujesz wszelkiego rodzaju połączenia przychodzące, unikaj sprawiania, że dzwoniący czują się tak, jakby się spieszyli! Bądź cierpliwy zarówno w stosunku do rozmówcy, jak i do siebie. Zatrzymaj się po zadaniu pytania, aby rozmówca miał czas na odpowiedź. Powstrzymaj się od wtrącania się własnymi sugestiami po ułamku sekundy. I bądź szczery. Jeśli masz inne osoby, poinformuj o tym dzwoniącego i poproś o współpracę. Następnie jak najszybciej wróć do rozmowy. Pamiętaj, aby podziękować tej osobie za utrzymanie. Pamiętaj: bez względu na to, jak cierpliwy może być rozmówca, nikt nie lubi czekać zbyt długo.

#### **Porada nr 50**

##### **Uśmiechnij się, wykonując wiele połączeń.**

Obsługujesz wiele połączeń? Uśmiechaj się, kiedy to robisz. Każdy, kto wykonuje wiele połączeń w jakimkolwiek charakterze, powinien umieścić na swoim biurku napis „Powiedz to z uśmiechem!” To powiedzenie jest szczególnie prawdziwe w przypadku telemarketerów, którzy cierpią z powodu poważnych niedogodności w zestawieniu z przedstawicielami, którzy odbywają spotkania lub osobiście sprzedają produkty. Tam, gdzie inni mogą używać języka ciała i pomocy wizualnych, musisz polegać wyłącznie na tonie swojego głosu. Musisz przyciągnąć i utrzymać uwagę tych, do których dzwonisz, jeśli chcesz dokonać sprzedaży. Głos, który brzmi znudzony i bezinteresowny, czy ktoś, kto czyta scenariusz za pomocą drona, może tylko „wyłączyć” potencjalnego klienta. Więc ćwicz uśmiech. Nawet jeśli osoba po drugiej stronie linii nie widzi twojej twarzy, pozytywną postawę można przekazać poprzez intonację, a klienci odpowiedzą na to w naturze. Jeśli masz trudności z zapamiętaniem uśmiechu, trzymaj lusterko na swoim stanowisku pracy i sprawdzaj siebie podczas mówienia, aby upewnić się, że usta są wygięte w górę. Wraz z uśmiechem idzie prosta, podstawowa uprzejmość. Pamiętaj, że połączenia telemarketingowe często mogą przeszkadzać osobom, do których dzwonisz, więc bądź wrażliwy na to. Wielu trenerów sprzedaży opowiada się za wrażliwym, uważnym stylem telemarketingu, zamiast irytującej strategii „szczur-a-tat”, która kieruje tak wieloma odbieranymi przez nas telefonami. Powinieneś wiedzieć, że większość osób reaguje silnie negatywnymi emocjami na telemarketingowe wezwania typu „Interesuje Cię oszczędzanie pieniędzy, prawda?” różnorodność. Moja rada: unikaj rozpoczynania promocji w chwili, gdy potencjalny klient odbierze telefon. Bądź uprzejmy, podaj imię i nazwisko osoby dzwoniącej, podziękuj jej za decyzję o odebraniu połączenia i poproś o pozwolenie na kontynuację. Może to brzmieć mniej więcej tak: „Dr. Smith, dziękuję za odebranie telefonu. Dzwonię w sprawie ... Masz chwilę?” Może się okazać, że to proste, uprzejme pytanie - zadane z autentycznością i ciepłem - zostanie odebrane z uznaniem, a tym samym przyciągnie uwagę, której potrzebujesz, aby przedstawić swoje stanowisko.

#### **Porada nr 51**

##### **Okaz zrozumienie trudnym rozmówcom.**

„Dzwonię po raz trzeci!”

„Chcę natychmiast otrzymać odpowiedź!”



„Powtórz to, co powiedziałem? Co ty, głuchy?”

Przestrzeżenie właściwej etykiety telefonicznej może być trudne, gdy na drugim końcu linii znajduje się szczególnie kłopotliwy rozmówca. Jeśli twoja praca wymaga całodziennych połączeń telefonicznych, twoje nerwy mogą być wyczerpane w wyniku interakcji z takimi rozmówcami. Uraza jest nieunikniona, gdy dzwoniący wyładowują na tobie własną złość i frustrację i nie rozpoznają, że jesteś tylko pośrednikiem. Niestety jest to część Twojej pracy. Po prostu nie możesz uniknąć niecierpliwych, trudnych typów, którzy będą oczekiwać odpowiedzi, których nie możesz udzielić i stawiać przed tobą niemożliwe wymagania. Sztuczka w radzeniu sobie z nimi polega na odwołaniu się do odmiany Złotej Reguły: „Postępuj z dzwoniącym tak, jak chciałbyś, aby dzwoniący zrobił tobie”. Postaw się na miejscu rozmówcy. Dzwonisz do firmy, spodziewając się porozmawiać z określoną osobą lub uzyskać odpowiedź na konkretne pytanie. Zamiast tego docierasz do kogoś, kto nie tylko nie wie, jaki jest harmonogram Twojego kontaktu, ale nie jest w stanie odpowiedzieć na Twoje pytanie i nie wie, do kogo należy przekazać połączenie. Wszystko, co możesz zrobić, to zostawić wiadomość i czekać (w nieskończoność) na oddzwonienie. Nie czułbyś się trochę sfrustrowany? To prawda, nie płaci się za bycie tablicą dyskusyjną dla sfrustrowanych rozmówców o złych manierach. Ale jako osoba, która odebrała telefon, jesteś przedstawicielem firmy i tym, który ma zamiar przedstawić kluczowe wyobrażenie o rodzaju ludzi, których zatrudnia Twoja firma. Dlatego to do Ciebie należy okazywanie dobrych manier i chęć pomocy. Prawdziwy profesjonalista chętnie zrobi wszystko, co w jej mocy, aby uspokoić rozmówców. Oznacza to stosowanie dobrych umiejętności słuchania, przekazywanie szczegółowych komunikatów i robienie wszystkiego, co konieczne, aby zapewnić, że pytania zostaną przekazane odpowiednim osobom. W końcu oczekujesz nie mniej niż to, gdy szukasz pomocy! Gdy dzwoniący zauważą, że naprawdę starasz się z nimi pracować, zdziwisz się, jak szybko poprawi się ich nastawienie. Uprzejmość rodzi uprzejmość!

## **Porada nr 52**

### **Dowiedz się, kiedy i jak poprosić drugą stronę o oddzwonienie.**

Jeśli używasz telefonu do przeprowadzania wielu transakcji biznesowych i w rezultacie masz coraz wyższe rachunki za telefon, może nadszedł czas, aby sprawdzić, jak korzystasz z telefonu. W szczególności, jeśli masz do czynienia z dostawcami, którzy zarabiają na Twojej firmie, ale ponosisz większy ciężar kosztów połączeń telefonicznych, musisz to naprawić. Wszelkie rozmowy telefoniczne, które trwają dłużej niż pięć minut, powinny odbywać się kosztem strony, która odniesie największe zyski (a dokładniej mówiąc, ostatecznie otrzyma wynagrodzenie) w wyniku rozmowy. Dostawcy produktów lub usług powinni zdawać sobie sprawę, że ich obowiązkiem jest przejście rozmów międzymiastowych, które mogą przynieść im korzyści biznesowe. Aby mieć pewność, że tak się stanie, poproś o oddzwonienie podczas nawiązywania połączenia początkowego, pamiętając o określeniu czasu oddzwonienia. Na przykład: „Będę w biurze między 14:00. i 16:00 tego popołudnia.” Oczywiście istnieją inne podejścia. Niezliczone firmy zainstalowały 800 numerów dla wygody swoich klientów. Jeszcze inni poprą te techniki, podając bezpłatny numer faksu, gdy trzeba przekazać fakty, liczby lub specjalne wiadomości. Ale jeśli firma, z którą masz do czynienia, nie przeszła jeszcze na bardziej opłacalny system, powinieneś taktownie, ale stanowczo poprosić osobę kontaktową o oddzwonienie i oszczędzić Ci opłat za połączenia międzymiastowe. Na przykład możesz powiedzieć: „Jim, obawiam się, że ta rozmowa trwa dłużej, niż życzyłby sobie nasz dział księgowości. Czy mogę prosić o oddzwonienie dziś po południu między 13:00? i 15:00? ”

## **Porada nr 53**

## **Używaj poprawnie identyfikatora dzwoniącego.**

Zapisz to w „Zastraszających doświadczeniach współczesnego świata”: dzwonisz, słuchasz dzwonka telefonu, a następnie osoba po drugiej stronie odbiera telefon i zanim będziesz mógł powiedzieć słowo, adresy po imieniu, wyjaśnia, że musi iść na spotkanie i pyta, kiedy będziesz mieć te raporty, które obiecałeś dostarczyć. Nowa technologia może być zarówno błogosławieństwem, jak i przekleństwem. Identyfikator dzwoniącego, który został opracowany, aby pomóc w monitorowaniu połączeń telefonicznych, to są często nadużywane przez użytkowników i mogą powodować dezorientację u tych, którzy dzwonią, gdy są witani, zanim zdążyli się zidentyfikować. To nie jest tylko niepokojące, to niegrzeczne! Właściwa etykieta identyfikacyjna dzwoniącego oznacza, że używasz urządzenia do przygotowania się do połączenia, identyfikując jego źródło. Nie ma to być gra polegająca na „pojedynczym wzięciu”, która w rzeczywistości może przynieść odwrotny skutek, gdy osoba dzwoniąca po drugiej stronie linii nie pokrywa się z nazwą ekranową, którą masz dla numeru telefonu przychodzącego. W związku z tym istnieją dwa potencjalne problemy w przypadku niewłaściwego wykorzystania identyfikatora dzwoniącego:

1. Dzwoniący może zostać zbity z tropu, gdy na początku zwraca się do niego po imieniu.
2. Osoba dzwoniąca i pseudonim mogą nie być tą samą osobą, co powoduje, że połączenie telefoniczne jest niepomyślne.

Aby uniknąć nieporozumień i wykazać się profesjonalizmem, odbierz telefon poprawnie! Używaj identyfikatora dzwoniącego tylko do sprawdzania i przygotowywania się do połączeń, a nie do pochwalania się nowym, zaawansowanym technologicznie gadżetem. Sięgając po telefon pamiętaj, że to narzędzie, a nie zabawka!

## **Najważniejsze podsumowanie**

- \* Pamiętaj, aby zapytać przed przełączeniem rozmówcy na tryb głośnomówiący.
- \* Postępuj zgodnie z odpowiednimi procedurami podczas nawiązywania połączeń konferencyjnych; Upewnij się, że ktoś jest odpowiedzialny za ustalanie dat, weryfikację uczestnictwa i rozwiązywanie wszelkich problemów, które mogą się pojawić.
- \* Poinformuj ludzi, którzy Cię wezmą, wiedzą, co robisz.
- \* Zapoznaj się z najczęstszymi błędami popełnianymi podczas rozmowy telefonicznej i zaplanuj ich unikanie.
- \* Unikaj nadużywania cierpliwości innych podróżnych podczas wykonywania połączeń na drodze lub w powietrzu.
- \* Trzymaj się z dala od sygnałów dźwiękowych, które „nie brzmią”. Są denerwujące.
- \* Unikaj nadmiernych osobistych rozmów podczas pracy.
- \* Opracuj spersonalizowane, bezpośrednie i profesjonalne powitanie dla skrzynki poczty głosowej.
- \* Wiedz, kiedy nie odbierać telefonu.
- \* Zwróć uwagę na regularne sprawdzanie poczty głosowej i poczty elektronicznej.
- \* Zostaw wystarczająco dużo informacji w wiadomościach telefonicznych.
- \* Nie włącz się dalej, zostawiając wiadomość w czyjejś skrzynce głosowej.

- \* Kiedy kontaktujesz się z kimś bezpośrednio, wyjaśnij, dlaczego dzwonisz.
- \* Unikaj bezcelowych konfliktów z telemarketerami. Jeśli nie chcesz więcej otrzymywać wiadomości od tej firmy, poproś o rozmowę z kierownikiem.
- \* W razie potrzeby pisz dalej i nie proś o wizytówki przez telefon.
- \* Masz do czynienia z klientami? Mów wystarczająco wolno, aby być zrozumianym, i dostosuj swoje uwagi do tempa rozmowy drugiej osoby.
- \* Obsługujesz wiele połączeń? Uśmiechaj się, kiedy to robisz.
- \* Niech trudni rozmówcy wiedzą, że rozumiesz.
- \* Dowiedz się, kiedy i jak należy poprosić o oddzwonienie.
- \* Unikaj grania w „gry” z identyfikatorem rozmówcy - jest to niegrzeczne i nieprofesjonalne.

#### **Porada nr 54**

##### **Przestrzegaj 12 przykazań etykiety boksu.**

Praca w boksie może być wyzwaniem! Oprócz ograniczeń przestrzennych, największą częstą skargą pracowników boksów jest niewidzialny znak, który wisi nad obszarem i głosi: „Prywatność nie jest dozwolona”. We współczesnym miejscu pracy jest mnóstwo rozrywek: maszyny do pisania, kalkulatory, komputery i drukarki klikają, klekoczą i nucą w sąsiednich kabinach; osobiste rozmowy dzieje się w następnej kapsule, której nie możesz powstrzymać, ale podsłuchujesz; a co najgorsze, założenie innych kolegów z boksu, że mogą wejść do twojego miejsca pracy, kiedy tylko zechcą, bez zaproszenia lub powitania. Można i należy ustanowić protokół, który pomoże złagodzić sytuację wszystkim, którzy muszą dzielić wspólny obszar w biurze. Następująca lista sugeruje podstawowy protokół szafy dla nowoczesnego miejsca pracy.

##### 12 przykazań etykiety boksu

1. Nie wchodź do boksu innej osoby, chyba że zostaniesz zaproszony. (Rozpoznaj, że istnieją niewidzialne drzwi).
2. Nie będziesz przerywać komuś, kto rozmawia przez telefon, używając języka migowego lub innych środków komunikacji.
3. Pomyśl dwa razy, zanim przerwiesz komuś, kto wydaje się głęboko zamyślony. (Kiedy musisz przerwać osobie, która wydaje się pogrążona w myślach, powiedz: „Przepraszam. Masz dla mnie minutę?”)
4. Powinieneś być świadomy tego, jak wygląda Twój głos (jeśli na przykład głośno się śmiejesz, zadaj sobie pytanie, czy inni Cię słyszą i jak wpływa to na ich koncentrację).
5. Zrozumiesz, że telefony głośnomówiące i boski nie mieszają się.
6. Nie powinieneś omawiać poufnych spraw w ustawieniu boksu.
7. Zrozumiesz, że wszystko, co mówisz, robi wrażenie na Twoich „wewnętrznych klientach”.
8. Nie będziesz wykonywać ani odbierać osobistych rozmów telefonicznych w dni robocze, z wyjątkiem przerw lub obiadów.

9. Nie powinieneś nawiązywać kontaktu wzrokowego z kimś, gdy wolisz, aby Ci nie przeszkadzano (np. Rozmawiasz przez telefon lub spotykasz się z inną osobą).
10. Powinieneś wstać i iść w kierunku wejścia do swojego boksu, jeśli chcesz, aby nieoczekiwane spotkanie było krótkie.
11. Powinieneś ograniczyć podjadanie do minimum. (Twoja kabina nie powinna wyglądać ani pachnieć jak minikafeteria.)
12. Rozpoznasz, że Twoja kabina jest odbiciem Ciebie. Utrzymuj porządek i czystość.

#### **Porada nr 55**

##### **Zarządzaj swoim czasem efektywnie i uprzejmie.**

Czy planujesz swoją pracę, a następnie realizujesz swój plan? Czy wolisz działać, niż reagować? Czy zarządzasz przerwami, zamiast pozwalać im nimi zarządzać? Efektywni menedżerowie czasu tworzą codziennie listę tego, co chcą osiągnąć. Niezależnie od tego, czy mają blok 10 minut, czy godzinę, odwołują się do listy zadań, aby zobaczyć, co dokładnie mogą osiągnąć. Planują również swój „czas największej oglądalności” - porę dnia, w której najprawdopodobniej będą w stanie „działać”, a nie „reagować”. Dla niektórych jest to początek dnia, zanim telefony zaczną dzwonić i ludzie zaczną padać. Dla innych koniec dnia pracy to „pora największej oglądalności”. Może masz innego kandydata na swój własny „prime time” - ale jest godzina lub dwie, kiedy możesz ćwiczyć się, aby wykonać swoją najlepszą pracę. Wykorzystać jak najwięcej! A co z resztą dnia? Pamiętaj, że dobrzy menedżerowie czasu postrzegają przerwy jako okazje. Oto kilka najbardziej skutecznych „sztuczek handlu”, jeśli chodzi o zarządzanie czasem:

- \* Odpowiadaj na pytania zwięźle... a subtelnie zachęcaj innych do zrobienia tego samego.
- \* Wstań, gdy ktoś niespodziewanie wejdzie do twojego miejsca pracy... zamiast zapraszać innych do zajęcia miejsca.

#### **Porada nr 56**

##### **Pokaż się wcześniej.**

Czy kiedykolwiek musiałeś robić interesy z jedną z tych osób, które notorycznie się spóźniają? Wiesz, jakiego rodzaju mam na myśli - zachowują się tak, jakby byli w standardowym czasie pacyficznym, chociaż mieszkają na wschodnim wybrzeżu. Jednak ci, którzy wiedzą, jak zarządzać swoim czasem, przychodzą zazwyczaj 15–30 minut przed oficjalnym rozpoczęciem dnia pracy. Odkrywają, że ich koledzy, przełożeni i klienci potrafią zakochać się w tej cesze. Jeśli chcesz nabrać nawyku lepszego zarządzania czasem, oto sekret. Wpisując czas na spotkanie lub inne zobowiązanie w swoim harmonogramie, zapisz czas, w którym musisz wyjść, a nie czas, w którym musisz się pojawić! Robiąc to, staniesz się rannym ptaszkiem, prawie bez sensu... i naprawdę będziesz cieszyć się tymi 15–30 minutami, które w rezultacie odzyskasz.

#### **Porada nr 57**

##### **Wyślij odpowiednią wiadomość do lurkerów.**

Jakby otwarty obszar roboczy nie był już wystarczająco groźny, często masz do czynienia z wyzwaniem kolegi, który kręci się wokół Twojej kabiny, czekając, aż wrócisz, chętny do oddzielenia Cię od pilnego projektu, nad którym musisz pracować. Zwykle tych ludzi łatwo rozpoznać. To oni chcą omawiać plany społeczne, małostkowe narzekania na współpracowników lub członków rodziny lub inne nieistotne

problemy - zwykle, gdy zbliżasz się do terminu. Co robić? Podziwiasz osobę z przyjemnym uśmiechem, wchodząc do swojej kabiny, ale celowo podejdziesz do biurka. Nie inicjuj rozmowy. Jeśli to zrobisz, czający się może po prostu podążyć za tobą (i być może nigdy nie wyjdzie). Zaczynaj pracować - na przykład dzwoniąc przez telefon - i miej nadzieję, że osoba nabierze przytomności umysłu i zda sobie sprawę, że jesteś zajęty zajmowaniem się krytycznym projektem. Jeśli dojdzie do popychania, a osoba upiera się przy rozmowie o sprawach niezwiązanych z pracą, poproś taktownie, ale stanowczo o przełożenie spotkania na poza godzinami pracy: „Jane, chciałbym porozmawiać z tobą o weselnym prysznicu dla Patricii, jednak ja mam raport za godzinę i zastanawiam się, czy możemy to nadrobić po pracy, powiedzmy dziś o 5:30? ”

#### **Porada nr 58**

##### **Popraw znak „Nie przeszkadzać”.**

Pracownicy pracujący w boksach lub „strąkach” powinni ustawić parametry, kiedy będą dostępni dla innych współpracowników. Kiedy nie jesteś dostępny, możesz umieścić czerwony papierowy znak poza obszarem roboczym z treścią, na przykład: „Ostrzeżenie współpracownika! Pracuję z terminem realizacji projektu do 11:00, ale chcę poznać Twoją opinię. Proszę zostawić wiadomość w mojej skrzynce pocztowej, a ja odpowiem dzisiaj do końca dnia ”. Kiedy będziesz dostępny, powiesić zielony znak poza swoim obszarem, informujący współpracowników, że masz czas na rozmowy. Ostrzeżenie! Działa to dobrze tylko wtedy, gdy często zmieniasz znaki i podajesz jasne wskazówki, kiedy będziesz dostępny. Daj też jasno do zrozumienia, że Twoje przesłanie dotyczy współpracowników, a nie przełożonych!

#### **Porada nr 59**

##### **Zachowaj równowagę dekoracji boks.**

Twój boks to Twój dom z dala od domu ... w pewnym sensie. Jeśli jesteś jak większość ludzi, będziesz spędzać więcej czasu na jawie w pracy niż w domu, więc instynkt sprawienia, by Twoja kabina lub inna przestrzeń biurowa była domowa, jest zrozumiała. Ale jak domowa jest zbyt domowa? Oto praktyczna reguła, która pomoże Ci upewnić się, że miejsce pracy zapewnia zadowolenie wszystkich, w tym przełożonych i ważnych osób z zewnątrz: Rozejrzyj się dobrze po swoim biurze. Następnie zadaj sobie pytanie: „Na jakim poziomie chciałbym pracować za rok od teraz i jak wygląda miejsce pracy tej osoby? Jak odważny jest projekt? Ile i jak oczywistych jest rzeczy osobiste w pobliżu tej osoby? ” Podążaj za wzorcem projektowym osoby, która odnosi sukcesy w dziedzinie, którą najbardziej lubisz nazywać swoim, i zazwyczaj nie możesz się pomylić.

#### **Porada nr 60**

##### **Postępuj pozytywnie z chronicznym narzekaniem.**

Bez względu na to, gdzie pracujesz lub jaki rodzaj działalności prowadzisz, nie da się uniknąć osób, które (jak się wydaje) żyją, by narzekać. Skarżący idą z terytorium w każdej pracy i często wywołują poczucie negatywności, które może obniżyć morale wszystkich. To z kolei wywołuje urazę i złe uczucia między współpracownikami oraz obciąża relacje w biurze. Dla wszystkich zainteresowanych najlepiej jest trzymać osoby składające skargi w jak największym stopniu pod kontrolą, ale jak tego uniknąć tonąc do ich poziomu i bicząc się własnymi skargami? („Naprawdę doprowadza mnie do szału, kiedy narzekasz na harmonogram sprzątnięcia. Dlaczego musisz to robić? Boli mnie!”) Oto kilka wskazówek, które pomogą Ci znaleźć rozwiązania i zapobiec pojawianiu się nowych problemów:

\* Słuchaj skarg, zamiast walczyć z nimi instynktownie. Ciągłe narzekają zwykle, ponieważ czują, że nikt nie słucha. Użyj aktywnego słuchania. Zapewni im ujście, które może skutkować łatwym rozwiązaniem problemu.

\* Zadawaj pytania. Dokładnie przepytaj osobę narzekającą na temat problemu i zapytaj, co chce w tej sprawie zrobić.

\* Bądź bezpośredni. Zamiast wprowadzać w błąd składającego skargę obietnicami, których nie możesz dotrzymać, mów szczerze, co możesz, a czego nie możesz zrobić, aby rozwiązać problem. Wyświadczysz sobie i osobie narzekającej przysługę, gdy „powiesz to tak, jak jest”.

\* Poleć zadanie. Spróbuj nakłonić osobę składającą skargę, aby zrobiła coś konstruktywnego w celu samodzielnego rozwiązania problemu, co nie wymaga Twojej interwencji.

\* Pomyśl, zanim się zgodzisz. Nawet jeśli uważasz, że skarga jest słuszna, nie spiesz się, aby dołączyć do chóru. Zachowaj postawę bezstronności, zwłaszcza jeśli inni pracownicy są zaangażowani lub dotknięci daną skargą.

\* Cisza może nie być złotem. Nic nie mówisz, może oznaczać zgodę, co może później spotęgować problem. Jeśli się nie zgadzasz, powiedz to taktownie.

\* Unikaj sprzeczności. Skarżący mogą cię przytłoczyć różnego rodzaju zdaniami „Tak, ale ...”, kiedy proponujesz rozwiązanie problemu. Wielu woli narzekać niż podejmować działania. Niektórzy szybko wskażą sprzeczności w twoich pomysłach. Bądź konsekwentny w swoim przekazie, a pomożesz im uniknąć zбочnienia z tropu przez świeże (i fascynujące) nowe horyzonty niespójności.

\* Bądź przykładem. Należy pokazać skarżącym, że istnieją inne sposoby radzenia sobie z problemami niż ciągłe Ignięcie. Twój przykład może być skutecznym sposobem nakłonienia narzekającego do zmiany swojego stylu komunikacji, zamiast po prostu narzekać.

Najlepszym sposobem radzenia sobie ze skargami jest zachęcenie ich do podjęcia proaktywnej postawy. Poświęć im uwagę, której szukają, i poprowadź ich do konstruktywnych rozwiązań. Pomożesz im i całemu urzędowi.

## **Porada nr 61**

### **Naucz się zarządzać swoim czasem.**

Zarządzanie czasem jest podstawowym składnikiem etykiety biznesowej. Oprócz wykazania, jak dobrze jesteś zorganizowany i radzisz sobie z mnóstwem pracy, może to również mieć wpływ na twoje relacje z kolegami z biznesu i klientami. Nikt nie chce, aby jego czas został zmarnowany przez kogoś, kto zawsze spóźnia się na spotkania lub nie był w stanie ukończyć projektu w wyznaczonym terminie. Czasami oczywiście okoliczności uniemożliwiają nam dotarcie na czas lub dotrzymanie tego terminu; gafy w zarządzaniu czasem zdarzają się całkiem słusznie. Jednak ci, którzy wydają się mieć w zwyczaju takie gafy, popełniają grzech marnowania cennego czasu nie tylko dla innych, ale i dla siebie. Zwłaszcza w świecie biznesu czas to pieniądz! Wszyscy wiemy, że nie zawsze jest możliwe dotrzymanie terminu, który został nałożony na zadanie lub projekt. Zdarza się to często w świecie biznesu. Ważne jest, aby nie mieć w zwyczaju przekraczania kluczowych terminów. Kiedy konsekwentnie nie jesteś w stanie ukończyć projektu na czas, mówi to coś o Twojej zdolności do organizacji i zarządzania obciążeniem pracą. Jednak w przypadkach, gdy opóźnienie jest nieuniknione, należy poinformować wszystkie zainteresowane strony na piśmie o opóźnieniu czasowym i jego powodach. Powinieneś wtedy wymyślić alternatywny i rozsądny termin - i nie znosić dalszych opóźnień! Jedno uderzenie cię nie

ukarze; dwa uderzenia sprawią, że ludzie będą kwestionować twoje umiejętności; trzy lub więcej strajków i możesz stracić pracę!

Aby uniknąć wpadania w tak trudne sytuacje, spróbuj postępować zgodnie z poniższymi wskazówkami dotyczącymi zarządzania czasem:

1. Używaj tylko jednego kalendarza. Zaplanuj, gdzie będziesz, co masz robić, jakie są odpowiednie terminy itp. W jednym kalendarzu. Trzymając cały czas przy sobie jeden harmonogram, będziesz bardziej efektywny - i zaoszczędzisz czas, ponieważ nie będziesz mieszać między sześcioma różnymi planistami.

2. Zaplanuj swoją pracę, a następnie zrealizuj swój plan! To znaczy, zapisz to wszystko. Miej przed sobą „mapę drogową” ze swoją strategią na dany dzień wypracowane. Zamiast tracić czas na zastanawianie się, co zrobić najpierw, w rzeczywistości będziesz to robić. Ustawiając harmonogram i trzymając się go, zamiast improwizować w ciągu dnia, możesz opublikować radykalne zmiany czasu. Możesz osiągnąć nawet od 20 do 30 procent więcej każdego dnia. (Są to ulepszenia, z którymi pracowałem w różnych sytuacjach, które udało mi się opublikować).

3. Ustal realistyczne terminy. Bądź uczciwy wobec siebie! Czasami projekt, który obiecujesz ukończyć do wtorku, może nie wymagać zakończenia do środy. Przedstaw swoje cele realistycznie.

4. Odłóż na jutro to, czego naprawdę nie musisz robić dzisiaj. Innymi słowy, ustal priorytety i podejmij najważniejsze zadania. Jeśli spędzasz trzy godziny na „oddzwanianiu” do osób, które nie mają nic wspólnego z realizacją głównych celów, jest problem gdzieś.

5. Skorzystaj z poczty głosowej. Kiedy zbliżasz się do terminu, używaj poczty głosowej, aby zminimalizować przerwy powodowane przez dzwoniące telefony. Dzwoniący woleliby rozmawiać z Tobą, gdy mają Twoją niepodzielną uwagę. Pamiętaj, aby wskazać w wiadomości, kiedy będziesz mógł oddzwonić.

6. Dotknij raz kartki papieru. Spróbuj postępować zgodnie z zasadą „zrób to teraz”. Jeśli tego nie potrzebujesz, rozbij to. Jeśli będziesz go potrzebować, złóż go. Jeśli musisz działać, zrób to teraz!

Planując w ten sposób z wyprzedzeniem, zapewnisz terminowość we wszystkich obszarach, a Twoi współpracownicy i współpracownicy będą pod wrażeniem sposobu prowadzenia działalności.

## **Porada nr 62**

### **Wyjdź poza terminy.**

Termin powinien oznaczać więcej niż termin wykonania projektu. Zanim dotrzymasz terminu, zastanów się, co oznacza dla Twojego harmonogramu. Gdyby wszyscy w twoim miejscu pracy przestrzegali zasady „Właściwy czas na zrobienie czegoś jest zanim będzie trzeba to zrobić”, nikt nigdy nie spóźniłby się z niczym ani na nic. Ponadto wszyscy moglibyśmy czuć się mniej wyczerpani, mieć więcej czasu i oszczędzić wiele ego. Jeśli nie znalazłeś jeszcze sposobu na kontrolowanie terminów i swojego czasu - zamiast pozwalać im to kontrolować - oto kilka pomysłów, o których warto pamiętać:

\* Sekretem, aby nigdy nie spóźnić się na spotkanie lub wystać coś później, niż obiecałeś, jest zobowiązanie się do podjęcia działań w odpowiednim momencie przed upływem terminu. Zapisz, kiedy obiecany przedmiot musi opuścić Twoje ręce, aby mógł zostać dostarczony na czas, i umieść ten termin w kalendarzu.

\* Aby umówić się na spotkanie, zamiast skupiać się na czasie, w którym musisz być w miejscu docelowym, zapisz lub zarezerwuj czas, jaki musisz wyjechać, aby dotrzeć na miejsce, powiedzmy, pięć do 10 minut wcześniej.

\* Niedostateczna obietnica i nadmierna dostawa. Spróbuj zbudować „bufor”, który daje wystarczająco dużo czasu na rozwiązanie problemów z ostatniej chwili.

Dostarczanie materiałów na czas i terminowe pojawienie się pomoże Ci zabłysnąć profesjonalnie. Dlatego używaj terminów i godzin rozpoczęcia jako punktów początkowych, a nie jako pozycji kalendarza.

### **Porada nr 63**

#### **Nie pozwól innym wykorzystywać Twojego czasu.**

Innym ważnym aspektem zarządzania czasem jest niedopuszczanie do tego, by inni ograniczali Twój cenny czas i uniemożliwiali ukończenie projektu (lub po prostu spokojną pracę). Chociaż większość ludzi nie będzie celowo marnować czasu innych, mogą to zrobić w wyniku swojego stylu komunikacji. Oto kilka wskazówek, jak zapobiegać wykorzystywaniu Twojego czasu przez takie osoby i pomagać im efektywniej wykorzystywać ten czas:

\* Pomóż ludziom przejść do rzeczy. Zadawaj im pytania otwarte, a nie zamknięte. „Jak doszedłeś do tej liczby? Co to znaczy?” może sprawić, że Twój kontakt będzie mniej sfrustrowany i bardziej skłonny do szybkiego podsumowania niż „Czy sprawdziłeś dwukrotnie te liczby?”

\* Jeśli możesz, niech język ciała wykona pracę za Ciebie. Kiedy ktoś nieproszony wchodzi do Twojego biura i czujesz, że może nadejść Twój czas, możesz zechcieć sprawić wrażenie, że nie możesz lub nie należy Ci przeszkadzać. Jeśli siedzisz przy biurku, unikaj kontaktu wzrokowego. Pisz dalej lub pracuj na komputerze. Zniechęci to ludzi do rozpoczynania rozmowy, jeśli zobaczą, że robisz coś innego. (Kiedy naprawdę nie chcesz, aby Ci przeszkadzano, najlepszym rozwiązaniem jest zamknięcie drzwi - zakładając, że je masz!)

\* Planując spotkania, zamiast mówić „Spotkajmy się o 14:00”, określ godziny rozpoczęcia i zakończenia konferencji jeden na jeden:

„Przejdźmy dzisiaj do tych liczb między 3 a 3:15”.

Przyjemnie i stanowczo informuj ludzi, kiedy jesteś dostępny - i w ten sam sposób daj im znać, kiedy Twój czas minie.

### **Porada nr 64**

#### **Wyjdź spod bałaganu!**

Czy naprawdę chcesz, aby Twój najgorętszy potencjalny klient czekał, gdy będziesz śledzić te specyfikacje? Amerykanie każdego dnia tracą znaczną ilość czasu na szukanie zagubionych i zagubionych przedmiotów. Badania potwierdziły, że przeciętna kadra kierownicza w Stanach Zjednoczonych traci sześć tygodni rocznie na odzyskiwaniu niewłaściwych informacji z zabałaganionych biur i akt. Im więcej rzeczy wyrzucasz, tym trudniej znaleźć to, czego potrzebuje ktoś inny. Szacunki różnych organizacji badawczych wskazują, że:

\* Osiemdziesiąt procent wszystkich zgłoszonych dokumentów nigdy nie jest odwoływanych ponownie.

\* Dokumentacja została uznana za największe obciążenie dla małych firm.



\* Około 85 procent nagromadzonego bałaganu jest wynikiem dezorganizacji, a nie braku miejsca.

Zamiast trzymać kartkę papieru, ponieważ „może jej być potrzebna”, zadaj sobie pytanie: „Jakie jest prawdopodobieństwo, że będę potrzebować tej kartki? Czy mogę to wymienić? Czy ktoś inny ma kopię? Jaka jest najgorsza rzecz, która by się wydarzyła, gdybym go nie miał?” Oto więcej pytań, które należy sobie zadać, zanim zdecydujesz się zatrzymać kartkę papieru lub ją wyrzucić:

\* Czy trzymam to „na wszelki wypadek”, ale nie mogę wymyślić konkretnego powodu, dla którego warto go trzymać?

\* Czy czuję, że powinienem go zatrzymać z powodu tego, kto mi go dał lub jak ładnie lub oficjalnie wygląda?

\* Czy mogę jasno wyobrazić sobie i werbalizować, jak ponownie go użyję?

\* Czy odnosiłem się do tej kartki w ciągu ostatnich sześciu miesięcy?

\* Czy potrzebuję tego do celów prawnych lub podatkowych?

\* Czy mam jego duplikaty?

\* Czy został już zapisany na dysku komputera?

\* Czy jedynym powodem zapisywania tej kartki papieru jest to, że „zawsze to robiłem w ten sposób”?

Wygląd twojego miejsca pracy i zdolność radzenia sobie z przepływem i archiwizowaniem papieru, który przez niego przechodzi, silnie odbijają się na tobie jako zorganizowanej osobie. Kiedy wyjdiesz spod bałaganu, odzyskasz kontrolę nad swoim czasem i przestrzenią. Uporządkuj swoje miejsce pracy, a uporządkujesz swoje życie!

## **Porada nr 65**

### **Zorganizowana teczka ma kluczowe znaczenie dla Twojego wizerunku.**

Dobrze zorganizowane biuro odzwierciedla twoją zdolność do efektywnego zarządzania czasem, tak samo jak dobrze zorganizowana teczka. Po prostu wrzucając papiery do teczki bez próby ich uporządkowania, ryzykujesz później, że będziesz wyglądać głupio, kiedy będziesz musiał pospiesznie je przejrzeć, aby znaleźć to, czego chcesz lub potrzebujesz. To marnuje zarówno Twój czas, jak i czas dyrektora, który niecierpliwie czeka na odpowiedź na swoje pytanie.

### **Najważniejsze podsumowanie**

\* Zapoznaj się z 12 przykazaniami etykiety kabiny.

\* Pamiętaj: właściwy czas na zrobienie czegoś jest zanim będzie to konieczne.

\* Korzystaj z inteligentnych wskazówek dotyczących zarządzania własnym czasem. Powinieneś szczególnie uważać, aby ustalić priorytety i zająć się najważniejszymi zadaniami w pierwszej kolejności.

\* Nie pozwól ludziom wykorzystywać Twojego czasu i kiedy tylko możesz, pomóż im efektywniej wykorzystywać swój czas.

\* Przejmij kontrolę nad papierem, który przecina twoje biurko i zadaj sobie pytanie: „Jaka jest najgorsza rzecz, która może się stać, gdy to wyrzucę?”

\* Utrzymuj porządek i porządek w swojej teczce.

\* Rozważ opracowanie i opublikowanie znaku „alert współpracownika”, który powiadamia członków zespołu o tym, kiedy jesteś i nie jesteś dostępny.

\* Traktuj pracowników kabiny taktownie, ale stanowczo.

\* Dekorując swój boks, postępuj zgodnie ze wskazówkami osoby, która odnosi sukcesy w obszarze, który najbardziej lubisz nazywać swoim własnym.

\* Efektywnie radzić sobie z chronicznymi narzekającymi: wysłuchaj ich, a następnie zachęć ich do podjęcia proaktywnej postawy, kierując ich w stronę konstruktywnych rozwiązań.

#### **Porada nr 66**

##### **Nigdy nie przychodź za wcześnie na spotkanie.**

Wiele osób nie uważa, że przybycie do czyjegoś biura na więcej niż pięć do 10 minut przed zaplanowanym terminem spotkania stanowi naruszenie prywatności. Większość z nas jest podatna na napięte harmonogramy i syndrom „jak najwięcej-jak najwięcej-przed-pow wow”, który towarzyszy całemu dniowi. Wczesne przybycie z pewnością może być etykietą nie-nie. Jak byś się czuł, gdyby ktoś siedział naprzeciwko twojego biurka, gapiąc się na ciebie, podczas gdy ty starałeś się jak najlepiej wykorzystać skromny czas pozostały na jakieś zniechęcające zadanie z twojej długiej listy rzeczy do zrobienia? Chociaż wcześniejsze przybycie na spotkanie wewnętrzne jest zwykle uważane za pozytywne, pamiętaj, że w tym przypadku „wcześniej” oznacza nie więcej niż, powiedzmy, trzy do pięciu minut przed planowanym czasem rozpoczęcia. Nawet postępując zgodnie z tą wskazówką, możesz natknąć się na sytuację, w której kolega lub przełożony wolałby, abyś wybrał się na wycieczkę do chłodni wody, podczas gdy on lub ona poświęca te cenne minuty na zajęcie się jakimś ostatnim szczegółem lub innym. Nie każ tej osobie prosić Cię o odejście. Bądź rozważny. Dyskretnie wyjdź, dopóki nie nadejdzie dokładna godzina spotkania. Nawyk przychodzenia na każde spotkanie wcześnie i jako pierwszy może mieć potencjalny negatywny wpływ na Twoją karierę: Twoi koledzy i / lub przełożony mogą dojść do wniosku, że masz zbyt dużo czasu. Zabierz ze sobą PDA i czekając, zrób trochę pracy! Punktualność i punktualność to z pewnością wartości, które należy szanować, jednak nie pozwól, aby twoje zaangażowanie w nie przesłaniało ci niezamierzonych wiadomości, które możesz wysyłać, ponieważ przychodzisz zbyt wcześnie, zbyt często.

#### **Porada nr 67**

##### **Dowiedz się, co zrobić, gdy się spóźnisz.**

Kiedy spóźnienie się na spotkanie jest nieuniknione, ważne jest, aby okryć się i okazywać uprzejmość i szacunek innym. Załóżmy na przykład, że jesteś w drodze na spotkanie i natrafiłeś na korek, który wyraźnie opóźni Cię o 5 do 20 minut. Jeśli masz telefon komórkowy, możesz i powinieneś zadzwonić z wyprzedzeniem, aby poinformować o problemie i pozwolić osobie (-om) oczekującej na Ciebie zdecydować, czy powinny nadal czekać, czy też odwołać spotkanie. Jeśli nie masz telefonu komórkowego, poszukaj jak najwcześniejszej okazji, żeby zatrzymać się przy automacie. Jeśli dzwonenie jest po prostu niemożliwe, przeprosiny i wyjaśnienie po przyjeździe będą musiały wystarczyć.

#### **Porada nr 68**

##### **Przepróś, jeśli przegapisz spotkanie.**

Ciężko pracujesz przy biurku, kiedy dzwoni telefon. To twój klient, Mr. Big, i on czeka w restauracji od 20 minut - gdzie jesteś? Sprawdzasz kalendarz i sapiesz z przerażenia. Twoje spotkanie przy lunchu z

Mr. Big jest wyraźnie odnotowane, ale przeoczyłeś to! Szukając wymówki, spoglądasz na zegar i zauważasz, że restauracja znajduje się 30 minut od Twojego biura. Pan Big (co rozumiało) postanawia nie czekać dalej i odwołuje spotkanie.

\* Zasada numer jeden: opracuj rutynę, która pozwoli Ci sprawdzić swój codzienny kalendarz z wyprzedzeniem lub z samego rana! Opuszczenie spotkania może mieć zły wpływ na Twoje relacje z klientem lub przełożonym firmy. Twoim osobistym obowiązkiem jest pozostawanie na szczycie kalendarza. W tym celu zaleca się potwierdzanie ważnych spotkań biznesowych dzień wcześniej telefonicznie lub mailowo. Poinformuj osobę, z którą się spotykasz, że będziesz to robić i uprzejmie poproś ją, aby dała Ci znać, jeśli potwierdzenie spotkania nie nastąpiło.

\* Kiedy opuścisz spotkanie, przeproś, zamiast usprawiedliwiać się. Popełniłeś gafę i dlatego musisz być za nią odpowiedzialny. W przypadku powyższego scenariusza Mr. Big skorzystaj z okazji, gdy rozmawiasz z nim przez telefon, aby zaproponować alternatywny plan. Na przykład zapytaj, czy możesz spotkać się z nim w jego biurze z lunchem w dłoni. Jeśli pozwala na to jego harmonogram, może się zgodzić. Jeśli nie, spróbuj przełożyć obiad podczas tej samej rozmowy lub jak najszybciej po jej zakończeniu.

Bez względu na to, jak bardzo przepraszasz telefonicznie, zawsze poproś o pisemne przeprosiny. Uznaj swój błąd i wpływ, jaki wywarł on na cenny czas drugiej osoby, i zapewnij ją, że to się więcej nie powtórzy. Więc upewnij się, że tak nie jest!

#### **Porada nr 69**

##### **Wiedz, co powiedzieć, gdy koledzy wychodzą na styczne.**

Prawie każdy zgodzi się, że czas jest najcenniejszym dobrem, jakim dysponujemy. Więc co powinieneś zrobić, gdy kolega wyrusza w pewną stronę - to znaczy nalega na obszernie omówienie czegoś, czego nie ma w programie spotkania? Obowiązkiem osoby stojącej na czele spotkania jest potwierdzenie tego, co zostało powiedziane, i przekierowanie uczestnika poza torem. Celem jest powrót do agendy spotkania. Jeśli nie jesteś osobą, która prowadzi spotkanie, prawdopodobnie jesteś na łasce kogokolwiek. Możesz być w stanie zadać kilka taktownych pytań całej grupie - a co za tym idzie - osobie prowadzącej spotkanie - które badają możliwość, że poruszony temat może nie być bezpośrednio związany z tym, co jest w programie. („Czy chcieliśmy najpierw zakończyć kwestię X?” Lub „Czy rozwiązaliśmy już Y?”). Unikaj dyktowania, co powinno się stać dalej. To nie jest twoja praca. Jeśli ktoś, kto lubi „odkrywać wszystkie ścieżki”, prowadzi spotkanie, niezależnie od tego, co jest w programie, smutna prawda jest taka, że spotkanie może utworzyć kilka niezbadanych ścieżek. Jeśli jesteś osobą, która prowadzi spotkanie, i jeśli uważasz, że punkty, które przed chwilą poruszył Twój kolega, mają jakąś wartość, możesz powiedzieć: „Dajmy temu tematowi tyle samo czasu, umieszczając go w porządku dziennym nadchodzącego spotkania”. Możesz również poprosić tę osobę o powołanie komitetu lub grupy roboczej w wyraźnym celu podjęcia danego tematu i być gotowym do omówienia go na nadchodzącym spotkaniu.

#### **Porada nr 70**

##### **Z gracją radzić sobie z atakami podczas spotkania.**

Wygląda na to, że w każdej grupie jest napastnik spotkania. Jak dać znać nadmiernie agresywnemu koledze, że jest słyszany, ale zachować spokój i uniknąć ataku w zamian? Jednym ze sposobów jest uznanie tego, co mówi napastnik i pochwalenie pozytywnej intencji stojącej za czymś, co wydaje się być negatywnym wybuchem. („Jane, bardzo ważne jest, aby mieć kogoś, kto troszczy się o jakość tak samo jak Ty. Jestem wdzięczny, że masz wgląd w nasz dział”). Tam, gdzie możesz, potwierdź ważne

punkty podniesione przez drugą osobę. („Myślę, że prawdopodobnie są pewne obszary, w których możemy obniżyć poziom odrzucenia na wydziale”). Na koniec, podczas wyciągania wniosków, przenieś rozmowę na pojedyncze obserwacje z pierwszej osoby. („Będę uważnie przyglądać się temu obszarowi przez kilka następnych tygodni, jednak w międzyczasie radzę odnieść się do kwestii, którą poruszył Charlie”). Jedna prosta zasada, która może uratować twoją skórę i zapobiec wykipieniu krwi polega na trzymaniu się z daleka od agresywnego mówienia „ty”. Kiedy napastnik słyszy odpowiedzi takie jak: „Ty zawsze”, „Ty nigdy” lub to, z czego nie zdajesz sobie sprawy, nie ma innego wyjścia, jak tylko eskalować konflikt.

#### **Porada nr 71**

##### **Opanuj zasadę „pięciu groszy w kieszeni”.**

Kto nie lubi komplementów? Wszyscy robimy. Im więcej czasu spędzasz z innymi, tym łatwiej jest uznać ich dobre uczynki. Moim ulubionym sposobem na upewnienie się, że w ciągu dnia jest wystarczająco dużo komplementów, jest zasada „pięć centów w kieszeni”. Codziennie wkładam pięć groszy do jednej z kieszeni. Za każdym razem, gdy spotykam w życiu zawodowym lub osobistym kogoś, kto zasługuje na komplement, dzielę się z nią życzliwymi słowami, a następnie przenoszę grosza do innej kieszeni. Moim celem do końca dnia jest mieć wszystkie pięć centów w drugiej kieszeni! Oprócz werbalizowania pozytywnych myśli, zasada „pięciu groszy w kieszeni” pomaga ludziom poczuć się dobrze i poprawia relacje z innymi. Spróbuj!

#### **Porada nr 72**

##### **Przestań nadeptywać zdania innych osób.**

Przydarzyło się to nam wszystkim. Mówisz o czymś ważnym, a Twój partner do rozmowy przerywa Ci, aby przedstawić zupełnie inny punkt widzenia. Jesteś w środku zdania i ktoś kończy je za Ciebie. Irytujące, prawda? Chociaż łatwo jest wskazać palcem innych, bardziej produktywnie jest wyciągnięcie jednej lub dwóch lekcji z bieżącej sytuacji. Dlatego pytam: „Jak mogę uniknąć bycia osobą, która przerywa ludziom?” Oto najlepsza odpowiedź, jaką wymyśliłem: raz, dwa! Innymi słowy, następnym razem, gdy będziesz słuchać innego, po prostu policz do dwóch (lub wstrzymaj dwie sekundy), zanim odpowiesz rozmówcy. W ten sposób unikniesz zyskania reputacji osoby, która nadeptywa wyroki innych.

#### **Porada nr 73**

##### **Ostrożnie nawiguj po maratonach.**

Spójrzmy prawdzie w oczy, trudno jest wyjść ze spotkań, które trwają zbyt długo. Podawanie czasu rozpoczęcia i zakończenia spotkań to dobra etykieta. Jeśli prowadzisz spotkanie, ogłaszanie harmonogramu (zwykle) nie stanowi problemu. Jeśli nie prowadzisz spotkania, taktowne pytanie lub dwa skierowane do osoby prowadzącej - jeśli to możliwe - na długo przed spotkaniem - zwykle pomoże ci określić podstawowe zasady. Jeśli zostałeś zaproszony na spotkanie, które trwa dłużej niż pięć minut poza ustalonym harmonogramem, możesz spróbować dyskretnie się usprawiedliwić, ale czasami łatwiej to powiedzieć niż zrobić. Jeśli potrafisz wskazać na pilne zobowiązanie, na które musisz się przygotować, zrób to w pozytywny, uprzejmy sposób i zobacz, jak daleko zajdziesz w drodze do drzwi. Jeśli możesz przewidzieć, że spotkanie potrwa dłużej niż zaplanowano, poinformuj osobę, która je prowadzi, przed rozpoczęciem spotkania, że musisz opuścić spotkanie o określonej godzinie. Wyjaśnij naturę swojego zobowiązania, a następnie ustaw krzesło obok drzwi, aby ułatwić sobie wyjście. Przypuśćmy, że nic z tego nie działa i jesteś uwięziony w spotkaniu, które po prostu nie chce się zatrzymać? Będziesz musiał zrobić wszystko, co w Twojej mocy, aby przejść przez sesję „żywy”. Jeśli są

regularnie zaplanowane przerwy, skorzystaj z nich. Wstań, rozciągnij się, przejdź się, odwiedź toaletę. Jeśli zostałeś skierowany na maraton, który nie ma zaplanowanych powtórek, zasugeruj kilka! Ludzie funkcjonują lepiej, kiedy mogą robić przerwy. To, co powiesz, może brzmieć tak:

„Wow, półtorej godziny! Jim, co powiesz na przerwę na 10 minut? Może pomóc nam lepiej przeprowadzić burzę mózgów”.

„Skoro jesteśmy między tematami, co ludzie myśleliby o krótkiej przerwie?”

„To krytyczny problem i wiem, że chcemy się nim zająć, póki jesteśmy najlepsi. Zajmujemy się tym od czwartej - czy mogę zaproponować przerwę na obiad?”

### **Najważniejsze podsumowanie**

- \* Pamiętaj, że przybycie więcej niż pięć do 10 minut wcześniej będzie prawdopodobnie uznane za naruszenie prywatności.
- \* Nie możesz się spóźnić? Postaraj się zadzwonić i powiadom innych.
- \* Gdy opuścisz spotkanie, nie usprawiedliwiaj się otwarciem.
- \* Poznaj strategię przekierowywania kolegów, którzy podczas spotkań wyruszają na styczne.
- \* Zostań ekspertem w chwaleniu pozytywnych intencji obraźliwego lub atakującego towarzysza spotkania.
- \* Jeśli możesz przewidzieć, że spotkanie potrwa dłużej niż zaplanowano, poinformuj o tym osobę prowadzącą spotkanie przed rozpoczęciem spotkania.

### **Porada nr 74**

#### **W razie wątpliwości zadawaj pytania.**

Jeśli nie masz pewności, jak współdziałać z ważnym decydentem, najlepszym rozwiązaniem jest zadawanie niegroźnych pytań w celu ustalenia najlepszego sposobu dalszego postępowania. Zamiast zamarzać lub próbować udowodnić, jaki jesteś inteligentny, zadawaj pełne szacunku, inteligentne pytania i zobacz, co będzie dalej.

Na przykład:

- \* „Jakie są główne cele naszego działu?”
- \* „Co jest dla Ciebie najważniejsze na liście?”
- \* „Jakich cech szukasz w \_\_\_\_\_?”
- \* „Jak mam postępować z takim a takim?”

### **Porada nr 75**

#### **Użyj metody komunikacji, którą preferuje Twój kontakt.**

Szukasz dobrego sposobu na zdobywanie punktów u szefa lub kogokolwiek, kogo cenisz za zdanie i szacunek? Odzwierciedlaj jego ulubiony format komunikacji! Wybierz sposób, w jaki zamierzasz komunikować się z decydentami i przełożonymi w oparciu o sposób, w jaki komunikują się z tobą. W ten sposób będziesz operować na ich długości fali. Na przykład, jeśli Twój kierownik się komunikuje

z Państwem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu, w większości przypadków odpowiedzi należy przesyłać w formie elektronicznej lub faksem. Jeśli Twój menedżer odwiedza Cię, gdy ma aktualizację (lub Twój klient woli się z Tobą spotkać, niż rozmawiać na jakiś temat przez telefon), naśladowuj to zachowanie. Wreszcie, jeśli osoba wydaje się komunikować głównie przez pocztę głosową, wyrób zwyczaj zostawiania jej wiadomości głosowych. Osoba, z którą się łączysz, będzie wiedziała, że jesteś „na właściwej długości fali” w chwili, gdy wiadomość zostanie przekazana.

#### **Porada nr 76**

##### **Dowiedz się, jak zmienić dzisiejsze „nie” w „tak” jutro.**

Nie!

Nie jesteśmy zainteresowani!

Zdecydowaliśmy się pójść z inną osobą.

Kiedy ostatnio Ty lub Twój pomysł został odrzucony?

Czy wzięłeś to do siebie?

Następnym razem, gdy usłyszysz „nie” od potencjalnego sprzedawcy, zamiast traktować odpowiedź jako „ślepa uliczkę”, zinterpretuj to jako „Nie teraz... Jestem zbyt zajęty... Spróbujmy tego innym razem”. Zakończ rozmowę, prosząc osobę, która odpowiedziała ci negatywnie, aby odpowiedziała twierdząco. Możesz to zrobić, zadając jedno lub więcej z następujących pytań: Czy skontaktujesz się ze mną, jeśli będę mógł w jakikolwiek sposób pomóc? Czy mogę skontaktować się z Tobą za (X tygodni / miesięcy), aby dowiedzieć się, jak dobrze sobie radzisz ze swoją decyzją? Czy mogę skontaktować się z Tobą (w przyszłym miesiącu / następnym kwartale / przyszłym roku o tej porze), aby ponownie złożyć ofertę na ten projekt? Pamiętaj również, aby skontaktować się pisemnie w ciągu 24–48 godzin, aby wyrazić szczerze zainteresowanie nawiązaniem relacji zawodowych z tą osobą. Cokolwiek robisz, bądź grzeczny i wytrwały. Nigdy nie wiesz; Twój konkurent może po prostu odrzucić zlecenie lub popełnić błąd na tyle duży, że decydent zda sobie sprawę, że to Ty powinnaś zostać wybrana w pierwszej kolejności. Pozostań na ekranie radaru!

#### **Porada nr 77**

##### **Pamiętaj, jesteś swoimi słowami!**

Jedna niezawodna zasada sukcesu w kontaktach z VIP-ami: trzymaj się z daleka od niewyraźnych słów podczas prezentacji lub przemówienia. Stój za tym, co mówisz. Z reguły ci ludzie nienawidzą podwójnej rozmowy i łasicy. Zostali spaleni zbyt wiele razy, żeby tego nie robić.

#### **Porada nr 78**

##### **Dowiedz się, jak spędzić wystarczająco dużo czasu z szefem.**

Czas to cenny towar i frustrujące jest, gdy nie masz go dość z szefem. Są szanse, że nawet jeśli masz kopię jego głównego harmonogramu, ktoś inny przerwie wolną chwilę, którą możesz złapać. O ile twoje nie jest szybkie pytanie, na które można odpowiedzieć w ciągu jednej lub dwóch minut, lepiej nie próbować po prostu złapać szefa w wolnej chwili. Zamiast tego zanotuj swojemu przełożonemu notatkę lub wyślij e-mail z pytaniem, kiedy może zaplanować 20-30 minut na spotkanie z Tobą. Widząc Twoją prośbę na piśmie, Twój przełożony zauważy, że problem jest prawdopodobnie ważny. Możesz nawet chcieć określić konkretną datę i godzinę, jeśli znasz główny harmonogram swojego szefa.

#### **Porada nr 79**

## **Dowiedz się, co zrobić, gdy na pokładzie pojawi się nowy szef.**

Masz idealnego szefa i nie możesz być bardziej zadowolony ze swojej pracy. Nagle dowiadujesz się, że została awansowana i wkrótce ma zacząć nowy menedżer. Oznacza to, że musisz teraz zacząć od zera, budując dobre relacje w pracy. Prawdopodobnie zajmie to trochę pracy, ponieważ nowy szef został zatrudniony spoza firmy. Wraz z nowym szefem pojawia się nowa kultura działu. Rzeczy się zmieniają - podoba lub nie. Więc zamiast opierać się wprowadzeniu nowego elementu do swojego działu, przywitaj go. Zaakceptuj fakt, że sposób, w jaki obecnie załatwiane są niektóre rzeczy, zmieni się z czasem i że może to przynieść pożytek zarówno wydziałowi, jak i całej firmie. Jeśli będziesz go szanować i wspierać, z pewnością zyskasz szacunek i wsparcie nowego szefa. Wyjaśnij, że jesteś po to, aby mu pomóc. Zamiast oferować niezamówione rady, poczekaj, aż ktoś cię o to poprosi, zanim przedstawiś swoją opinię. Daj nowemu szefowi czas na wprowadzenie zmian i zobaczenie, jak one działają. Zrób z niego wartościowego członka jego zespołu, a nie przeciwko niemu!

Najważniejsze podsumowanie

- \* Zadawaj właściwe pytania.
- \* Powiel ulubiony format komunikacji danej osoby.
- \* Trzymaj się z daleka od niewyraźnych słów, gdy wygłaszasz prezentację lub przemawiasz.
- \* Masz do czynienia z nowym szefem? Zaakceptuj to: wszystko się zmieni. Unikaj udzielania niezamówionych porad, daj nowej osobie czas na osiedlenie się i miej otwarty umysł.
- \* Skorzystaj z krótkich notatek lub wiadomości e-mail, aby zaplanować małe porcje czasu z szefem.

## **Porada nr 80**

### **Skonfiguruj plan piętra na spotkania towarzyskie.**

Przyjmując gości w recepcji biznesowej, upewnij się, że masz plan piętra z kontrolą tłumu. Umieść „gospodarzy” lub kluczowe osoby w organizacji w określonych obszarach pokoju, aby goście mogli płynnie przechodzić od grupy do grupy. Najbardziej jak najdalej od drzwi powinna znajdować się ważna osoba. Dzięki temu osoby, które chcą porozmawiać z tą osobą, nie będą tłoczyły się przy wejściu.

## **Porada nr 81**

### **Jeśli planujesz przyjęcie, wiedz, kiedy się kończy.**

Planując przyjęcie biznesowe pamiętaj, aby ograniczyć je do dwóch lub trzech godzin. W tym czasie ludzie nie czują się zmęczeni (zwłaszcza, gdy przyjęcie odbywa się pod koniec dnia roboczego). Ogranicza również ilość czasu, w którym podawany jest alkohol.

## **Porada nr 82**

### **Na przyjęciach po cichu powtarzaj mantrę „kto potrzebuje klik?”**

Kiedy bierzesz udział w przyjęciach biznesowych, unikaj wyglądu, jakbyś był częścią firmy lub działu w tłumie. Innymi słowy, przejmij inicjatywę - i pokaż „flagę” organizacji - zwracając się do ludzi, których nie znasz, i poświęcając czas i wysiłek, aby się z nimi zapoznać. Upewnij się, że zadajesz innym pytania więcej niż informacje o sobie. Jeśli zauważysz, że Twoi pracownicy lub podwładni mają tendencję do skupiania się w klikach, zamiast mieszać się z innymi, taktownie zwróć ich uwagę. Wyjaśnij powody, dla których zamierzają objąć określoną funkcję biznesową, zwłaszcza jeśli ma to na celu nawiązywanie kontaktów. Wyjaśnij, jakie są Twoje oczekiwania i powiedz, że spotkasz się z nimi po zakończeniu na

sesję „podsumowującą”. Należy zachęcać pracowników, aby siedzieli obok osób, których nie znają, i zamiast rozmawiać o sobie, zadawali pytania innym, a także brali odpowiedzialność za rozmowy z osobami po obu stronach i angażowali innych w podstawowy przebieg rozmowy. .

### **Porada nr 83**

#### **Zwróć uwagę na rozdawanie wizytówek.**

Nie zawsze potrzebne jest formalne spotkanie, aby zebrać współpracowników i klientów. Czasami nieformalne spotkania i możliwość nawiązania kontaktów mogą mieć formę przyjęć, konferencji i obiadów organizacyjnych. Wykorzystaj w pełni takie okazje. Jeśli osoba wydaje się zainteresowana usługą lub produktem, który reprezentujesz, zaoferuj jej wizytówkę. Możesz po prostu dostać w zamian!

### **Porada nr 84**

#### **Taktycznie przekierowuj „rozmowy techniczne” na przyjęciach i przyjęciach.**

Być może miałeś takie doświadczenie: łączysz się z ekspertem technicznym - kimś, kto zna określony system komputerowy, przeglądarkę internetową lub procedurę naprawy transmisji. Na spotkaniu towarzyskim ta osoba wyrusza na serię stycznych, które sprawiają, że oczy wszystkich innych błyszczą. Staraj się, aby rozmowa była dostępna dla wszystkich, uśmiechając się i mówiąc: „To rozmowa sama w sobie!” lub „Z pewnością nie moglibyśmy dziś wieczorem oddać sprawiedliwości temu tematowi”. Takie „przekierowania” potwierdzają wiedzę Twojego partnera do konwersacji i pozwalają na udostępnienie dyskusji wszystkim.

### **Porada nr 85**

#### **Podczas spotkań niezwiązanych z pracą zostawiaj „rozmowy zakupowe” w pracy.**

Czy zauważyłeś kiedyś, że nowicjusze w firmie czasami wydają się być tymi, którym najtrudniej jest odpuścić sobie problemy z pracą podczas spotkań po godzinach? Wielu nowych pracowników jest rekrutowanych spoza miasta. Wyzwania związane z ich pracą, w połączeniu z brakiem sieci społecznościowej w nowym mieście, mogą utrudnić tym ludziom nawiązanie osobistego poczucia równowagi. Ich życie zawodowe może pochłaniać większość czasu, jaki spędzają na jawie, i często niewielki czas pozostały pod koniec dnia jest przeznaczony na sprawunki lub inne sprawy logistyczne. Dlatego po prostu nie mają zbyt wiele czasu, aby rozwinąć grupę przyjaciół poza swoim środowiskiem pracy. Świat społeczny i świat pracy często łączą się w jeden. Gdyby to nie była recepta na wypalenie, nie byłoby problemu. Ale zbyt często tak jest. Pomóż tym ludziom, dając przykład zrównoważonego stylu życia. Bądź wierny sobie i swojej organizacji, która przecież potrzebuje kompetentnych, kreatywnych pracowników, a nie przeciążonych automatów. Podejmij zobowiązanie: wieczorami i w weekendy twoi koledzy i ty powinniście znaleźć sposób na rozmowę na inne tematy - transmitowany w telewizji turniej golfowy, nowa dobra restauracja, przedstawienie, które chcielibyście obejrzeć. Poza przerwą na rozmowę o pracy potwierdzisz innym, że życie po pracy naprawdę istnieje.

### **Porada nr 86**

#### **Jedząc poza domem, nie rób „jak ciasta”.**

Podczas posiłku biznesowego, kiedy skończysz jeść, a kelner zapyta, czy chcesz wyczyścić talerz, właściwą odpowiedzią jest uśmiech i ciche skinienie głową. Niewłaściwe podejście (niezależnie od tego, czy serwer jest w pobliżu) polega na ogłoszeniu całemu światu swojego statusu mówiąc „Gotowe!” - sprawiając, że brzmisz jak ciasto, które trzeba wyjąć z piekarnika.



## **Porada nr 87**

### **Zsynchronizuj posiłki biznesowe.**

Wielu biznesmenów zapomina, że powodem wspólnego łamania chleba jest zwykle wzajemna interakcja. Zjedanie jest drugie! Oznacza to, że w miarę postępu posiłku powinno dominować podejście „grupowe”. Ile razy brałeś udział w lunchu biznesowym lub kolację i widziałem, jak jedna osoba zamawia przystawkę lub deser, bez konsultacji z innymi przy stole, co - lub czy - chcieliby zamówić? Jeśli okaże się, że jesteś jedyną osobą przy stole zainteresowaną kursem „pobocznym”, pomiń go! Jest to szczególnie ważne w przypadku przystawek. To poważna gafa, aby inni czekali na podanie ich dań, ponieważ sam zdecydowałeś się odkryć podwójnie oszklone skrzydełka z kurczaka. Jeśli jesteś gospodarzem lub hostessą, zamawiaj peryferyjne pozycje menu tylko wtedy, gdy robi to jeden lub więcej gości. Jeśli jesteś gościem, zamawiaj te kursy tylko wtedy, gdy inni wydają się tym zainteresowani. Krótka zasada brzmi: słuchaj, a następnie zamawiaj lub nie składaj, w oparciu o to, co robią inni przy stole i / lub co zaleca Twój gospodarz.

## **Porada nr 88**

### **Rozwijaj świadomość makaronu.**

Jeśli jesteś w restauracji, w której szef kuchni specjalizuje się w kuchni północnych Włoch, nie zdziw się, jeśli nie zaproponuje ci łyżki do zabezpieczenia tych 12-calowych pasm linguini na widelcu. W wyniku francuskiego wpływu gotowania z białymi sosami, północni Włosi zazwyczaj obracają się bez użycia łyżki. Jeśli jednak szef kuchni specjalizuje się w kuchni południowo-włoskiej lub makaronie z czerwonymi sosami, np. Linguini z sosem marinara, może zostać zaproponowana łyżka. Wynika to z wpływu hiszpańskiego, który zachęca do bardziej swobodnego stylu jedzenia. To tylko jeden z niezliczonych obszarów możliwego „zderzenia kulturowego” z kontaktami zagranicznymi. Zobacz dodatek, aby uzyskać więcej porad dotyczących międzynarodowej etykiety.

## **Porada nr 89**

### **Z wdziękiem obchodź się z „okresem karencji”.**

Organizując obiad dla klientów w swoim domu, możesz poprosić, aby dołączyli do Ciebie w tradycyjnych rodzinnych podziękowaniach i modlitwach, chociaż powinieneś unikać robienia tego. Jeśli jednak organizujesz posiłek w restauracji lub jesteś gościem kogoś innego, unikaj głośnego okazywania wdzięczności. Po prostu powiedz to sobie cicho.

## **Porada nr 90**

### **Przestrzegaj swojej diety po cichu.**

Jeśli jesteś na specjalnej diecie, ale nie chcesz poddawać klienta wyjaśnieniom przy stole, możesz zadzwonić do restauracji z wyprzedzeniem i poprosić o wyjaśnienie przystawek. Zapytaj, co byłoby odpowiednie dla Twoich potrzeb, w zależności od rodzaju diety, którą stosujesz.

## **Porada nr 91**

### **Zachowaj te notatki na temat używania przyborów na później.**

Jeśli zauważysz, że kolega lub podwładny używa niewłaściwego naczynia podczas posiłku biznesowego, najlepszym sposobem, aby dać mu znać, jest zrobić to dobrze. Twoje działania mogą podnieść poziom świadomości osoby popełniającej faux pas. Jeśli to nie zadziała, następnego dnia poświęć chwilę, aby porozmawiać o tym ze swoim współpracownikiem. Pamiętaj, aby użyć formy „ja” zamiast „ty”:

„Dowiedziałem się, że odpowiednim narzędziem do przystawki jest widelec z dwoma zębami po prawej stronie łyżki”, a nie „Użyłeś niewłaściwego widelca innej nocy i wyglądał jak głupiec. Mówiąc w pierwszej osobie liczby pojedynczej, będziesz odbierać konstruktywną krytykę, a nie być postrzeganym jako napastnik.

#### **Porada nr 92**

##### **Zapewnij zagranicznym gościom traktowanie VIP.**

Przy ustalaniu kontaktów z zagranicy lub zza granicy należy nazywać je „międzynarodowymi”, a nie „zagranicznymi”. Często termin „obcy” oznacza coś niepożądanego, obcego, nie na miejscu lub nienależącego. Jeśli przyjmujesz określoną grupę z określonego kraju, powinieneś oczywiście uwzględnić ją we wprowadzeniu („nasi chińscy klienci” lub „nasi greccy klienci”). Może się to wydawać drobną sprawą, zwłaszcza jeśli weźmiesz pod uwagę, że wielu naszych gości będzie zbyt uprzejmych, aby Cię poprawiać, jednak używanie niewrażliwej terminologii może urazić odwiedzających i może kosztować Cię biznes.

#### **Porada nr 93**

##### **Dowiedz się, jak przygotować biznesowy posiłek na dobry początek.**

Organizujesz posiłek biznesowy... i masz pytania. Jak poinformujesz obsługę, że to Ty tu zarządzasz? Gdzie zajmujesz najstarszego gościa? Kiedy należy omówić biznes? Doświadczeni gospodarze wiedzą, że zwroty w rodzaju: „Moi goście i ja chcielibyśmy wiedzieć o twoich specjałach” lub chciałbym, aby moi goście zamówili jako pierwsi”, są pewnymi wskazówkami dla serwerów, że rachunek ma zostać im przekazany. Ci profesjonaliści zdają sobie również sprawę z tego, że kelnerzy przyjmują zamówienia od pierwszej osoby po prawej stronie gospodarza... i dlatego siadają bezpośrednio po lewej stronie najstarszego gościa. W końcu wiedzą, że posiłek biznesowy jest najpierw do jedzenia... a potem do omówienia bieżącej sprawy. Z tego powodu sprawy należy omówić przed dostarczeniem jedzenia lub pod koniec posiłku. (Wyjątek: jeśli starszy gość ma inny sposób prowadzenia posiłku biznesowego, podążaj za jego przykładem).

#### **Porada nr 94**

##### **Zastanów się dwa razy, zanim porzucisz partnera do rozmowy.**

„Byłem wczoraj na przyjęciu; Podeszedłem do kogoś stojącego samotnie i wkrótce przekonałem się, że nie mam z nim absolutnie nic wspólnego. Jak uciec z takiej sytuacji?” Następnym razem, gdy znajdziesz się w takiej sytuacji, zmień swój sposób myślenia. Pamiętaj, że każdy jest interesujący... jeśli jesteś szczerze zainteresowany. Sekret polega na tym, jak odpowiednio uruchomić „silnik” rozmowy! Zadawaj pytania otwarte (czyli pytania, które koncentrują się na „kto”, „co”, „kiedy”, „gdzie” i „jak”) zamiast pytań zamkniętych (pytania, na które można odpowiedzieć słowami „Tak lub nie”). Spójrz na różnicę: „Więc zajmujesz się marketingiem. Czy studiowałeś marketing w szkole?” „Więc zajmujesz się marketingiem. Czego uczyłeś się w szkole, żeby przygotować się do takiej kariery?” Pierwsze pytanie praktycznie maluje osobę w kącie. Drugi pozwala mu się otworzyć... a gdy druga osoba odpowie, daje Ci szansę podzielenia się czymś na temat własnego wykształcenia i ustalenia punktów wspólnych. Możesz być po prostu zaskoczony, jak wiele masz wspólnego z tą osobą... kiedy zadasz właściwe pytania.

##### **Najważniejsze podsumowanie**

\* Opracuj plan przed przyjęciem gości na przyjęciu biznesowym.

- \* Zwróć uwagę na kontakt z ludźmi, których nie znasz; poświęć trochę czasu i postaraj się je poznać.
- \* Dowiedz się, kiedy zaoferować swoją wizytówkę na przyjęciu lub innym spotkaniu biznesowym.
- \* Spróbuj wprowadzić do rozmowy tematy niezwiązane z pracą.
- \* Praktycznie za wszelką cenę unikaj ogłaszania „Gotowe!” podczas jedzenia poza domem.
- \* Dbaj o synchronizację posiłków biznesowych - upewnij się, że przy zamawianiu przystawek, deserów i tym podobnych przeważa podejście grupowe.
- \* Przygotuj się na zjedzenie makaronu z pomocą łyżki lub bez.
- \* Dowiedz się, kiedy i jak zasugerować chwilę łaski i dziękczynienia przed jedzeniem.
- \* Dieta? Zadzwoń i zapytaj restaurację, co pasuje do twoich obecnych ograniczeń żywieniowych.
- \* Zachowaj takt i dyskrecję, jeśli masz rady przekazać współpracownikom na temat używania przyborów kuchennych podczas posiłków.
- \* Zabawiać ludzi z innych krajów? W czasie wprowadzenia używaj słowa „międzynarodowy” zamiast „zagraniczny”.

#### **Porada nr 95**

##### **Unikaj leczenia się przed klientem lub klientem.**

Wcześniej czy później większość z nas uzna za konieczne zażywanie leków na jakiś problem zdrowotny lub inny. Może to być tak proste, jak alergia lub złożone, jak choroba zagrażająca życiu. Diabetycy mogą potrzebować insuliny, podczas gdy osoby z przewlekłą chorobą mogą wymagać przyjmowania pewnych tabletek o określonych porach dnia. Jakikolwiek może być problem związany z lekami, najlepiej unikać pokazywania go innym, zwłaszcza klientom. W końcu dyskusje na temat twojego zdrowia mogą sprawiać, że inni poczują się nieswojo. Pamiętaj, że klienci spędzają z Tobą czas w poszukiwaniu informacji lub pomocy. Nie spotykają się z Tobą, aby nadążyć za Twoimi problemami zdrowotnymi. Jeśli czas na przyjęcie leków zbiega się z czasem spotkania, masz kilka opcji. Jedną z nich jest przyjmowanie leków bezpośrednio przed spotkaniem lub po nim. Jeśli nie jest to możliwe, przeproś się, gdy jest odpowiednia przerwa w rozmowie lub spotkaniu, i udaj się w dyskretne miejsce - na przykład do łazienki - aby wziąć leki na osobności. Robienie pigułki lub zastrzyku jako najważniejszej rzeczy, którą klient (lub ktokolwiek inny) pamięta z twojego spotkania, to ogromny błąd w etykiecie!

#### **Porada nr 96**

##### **Wiedz, kiedy zaplanować dokładne golenie.**

„Czy należy się golić w pracy, czy jest możliwe, że mój przełożony lub koledzy uznaliby to za trochę tandetne, gdyby podeszli do mnie w toalecie?” Najlepsza odpowiedź jest taka, że praktycznie wszystko jest dopuszczalne, jeśli jest obsługiwane dyskretnie. Jeśli mężczyzna ma cień o piątej po południu i chciałby wyglądać równie świeżo na swój telefon o 16:00 do działu sprzedaży, tak jak robił to na spotkaniu strategicznym o 8 rano, można zabrać golarzkę do pracy. Jednak zamiast używać go w publicznej toalecie o największym natężeniu ruchu, powinien wybrać taki, który znajduje się na uboczu - lub jeszcze lepiej, prywatny pokój. (Może również zechcieć skonsultować się z kosmologiem w celu uzyskania zaleceń dotyczących codziennej pielęgnacji twarzy). Kilka dodatkowych uwag dotyczących zarostu na twarzy jest tutaj do polecenia. Rzadko jest firma, która zakazuje używania brody, wąsów lub bokobrodów. Jednak mężczyzna powinien zadbać o to, aby jego zarost na twarzy był schludny i

reprezentacyjny. Brody i wąsy powinny być przycinane, zamiast zakładać długi, niechlujny wygląd jaskiniowca. Baki powinny mieć długość do połowy ucha lub być krótsze.

#### **Porada nr 97**

##### **Podchodź z wrażliwością do osobistych kryzysów innych.**

Wiele osób dzwoni do naszej infolinii w sprawie bezprecedensowych sytuacji. Jednym z najtrudniejszych z nich jest pytanie, jak okazywać ci troskę, gdy ktoś w twoim życiu zawodowym jest zaangażowany w kryzys osobisty. Moim zaleceniem jest podkreślenie osobistego charakteru - bez zbytniego wychodzenia z niego na siłę - i pozostawienie drugiej osobie decyzji, jaki powinien być następny krok. Zamiast zostawiać wiadomość głosową (zbyt bezosobową) lub pojawiać się w drzwiach tej osoby bez zapowiedzi (zbyt do przodu), wyślij jej odręcną notatkę. Poinformuj znajomego, że on lub ona i jego rodzina są w tym czasie w twoich myślach i napisz, że jesteś tam, aby pomóc, jeśli zajdzie taka potrzeba. Ten mały gest mówi innym, że jest prawdziwa osoba, z którą można porozmawiać, ktoś, kogo obchodzi i kto jest gotowy do wysłuchania.

#### **Porada nr 98**

##### **Traktuj problemy higieniczne z dyskrecją i zrozumieniem.**

Porozmawiaj o drażliwym temacie! Jeden z twoich kolegów ma poważny problem z higieną. Nie mówimy tutaj o drobnych problemach z rozczochranymi włosami lub cieniowaniem o piątej po południu, mówimy o uporczywych, niemożliwych do zignorowania problemach, na które wszyscy, łącznie z ważnymi klientami i potencjalnymi klientami, reagują negatywnie. Moja rada: kontaktuj się z tą osobą w tej sprawie tylko wtedy, gdy masz z nią znaczące osobiste relacje. (Jeśli nie jesteś na tym poziomie, znajdź kogoś, kto jest lub porozmawiaj z przełożonym tej osoby). Znajdź prywatne miejsce, w którym możesz powiedzieć coś w następujący sposób: „Jako osoba, która darzy cię wielkim szacunkiem, Chciałbym podzielić się z wami wrażliwą historią, na którą ktoś zwrócił mi uwagę kilka lat temu...” Następnie opowiedz o odpowiednim incydencie z własnej przeszłości. Skupiając się na sobie i pozwalając drugiej osobie na wyciągnięcie oczywistego wniosku na temat jej własnej sytuacji, będziesz postrzegany jako dzielenie się, a nie oskarżanie.

#### **Porada nr 99**

##### **Miej pod ręką mięty oddechowe.**

Założmy, że Twoja firma ma klub bajgli, składający się z 12 członków. Każdy członek klubu na zmianę kupuje bajgle na zasadzie rotacji. Każdy członek ma również wybór smaków bajgla, ale jedna osoba woli cebulę, a inna czosnek. Następnie przez resztę dnia musisz walczyć z „pachnącym” oddechem. Inny scenariusz: jesteś na obiedzie z kolegami i ktoś zamawia danie mocno zaprawione curry. Wiesz, że ta osoba ma zaplanowane spotkanie z ważnym klientem później w ciągu dnia. Czy powstrzymujesz go przed zamówieniem dania, które będzie miało, powiedzmy, konsekwencje węchowate i może odstraszyć tego dużego klienta? Niestety, wiele osób nie zdaje sobie sprawy, kiedy ich oddech wpływa na innych i podejmuje złe decyzje dotyczące jedzenia, które jedzą. W końcu sami nie czują tego zapachu i dopóki ktoś nie odezwie się i nie powie im, będą nadal delektować się tymi pachnącymi potrawami. Jeśli dana osoba jest kolegą, kimś bliskim, możesz być na tyle odważny, aby wskazać jej problem i dyskretnie zasugerować, aby dokonał innego wyboru. Jeśli jednak sprawcą jest ktoś, kogo nie znasz zbyt dobrze, możesz spróbować innej, bardziej subtelnej drogi. Staraj się zawsze mieć przy sobie mały zapas miętek oddechowych. Następnie możesz ofiarować jeden z nich drugiej osobie, samemu biorąc jeden. W ten sposób podejmujesz dyskretnie kroki, aby przynajmniej tymczasowo rozwiązać problem. Jeśli sprawca jest choćby odrobinę sprytny, zda sobie sprawę z opatrnościowego charakteru twojej

oferty miętówek oddechowych - i być może powstrzyma się od spożywania pokarmów, które w przyszłości mogą wywołać ataki cuchnącego oddechu, które mogą zagrażać karierze zawodowej. Zastosuj tę samą zasadę do własnych nawyków żywieniowych. Dokonując wyborów żywieniowych, pomyśl o tym, z kim jesteś i (równie ważne) z kim będziesz. Nie będziesz chciał wchodzić na wielkie spotkanie cuchnące czosnkiem. Dokonuj mądrych wyborów żywieniowych, biorąc pod uwagę ludzi wokół ciebie. Jeśli to możliwe, wybierz się na wycieczkę do łazienki, aby umyć zęby lub przepłukać usta płynem do płukania ust. I zawsze miej pod ręką miętowe oddechy!

#### **Porada nr 100**

##### **Upewnij się, że nie ma przy czym kichać.**

Niesamowite, jak może się to wydawać, jest etykieta kichania! W końcu etykieta oznacza „co robić i kiedy”. W przypadku kichania oznacza to, że zawsze świadomie staraj się zakryć usta lewą ręką, gdy poczujesz zbliżające się kichanie. W ten sposób pozwolisz, by prawa ręka była wolna od zarasków, gdy podajesz dłoń lub ofiarujesz przedmiot innej osobie, zakładając, że jesteś praworęczny. (Interesująca uwaga na marginesie: jeśli kontaktujesz się z klientami z Bliskiego Wschodu lub Indii, powinieneś wiedzieć, że szczególnie docenią to, że kichnąłeś lewą ręką. Zarówno bliskowschodnia, jak i indyjska etykieta nakazują, abyś używał tylko prawą ręką, gdy coś oferujesz lub bierzesz od kogoś innego, a lewą ręką używaj do higieny osobistej). Etykieta kichania również nakazuje kichać w kierunku z dala od ludzi. Jeśli nie możesz tego zrobić, wybierz kierunek, w którym inni są więcej niż pół ramienia od Ciebie. Jeśli nadal jesteś zbyt blisko, to przynajmniej odwróć się od osób, z którymi rozmawiasz, lub izoluj kichnięcie tak, aby było przed tobą. Ta sama zasada odnosi się zwykle do kaszlu. Kaszluj w lewą rękę i kieruj ją jak najdalej od ludzi.

#### **Porada nr 101**

##### **Ogłoś swoją ciążę dopiero po obejrzeniu krajobrazu.**

Kobiety mogą mieć szczególne uprzedzenia, z którymi muszą się zmagać, gdy zajądą w ciążę, zwłaszcza jeśli pracują w firmie, której kierownictwem są głównie lub wyłącznie mężczyźni. Zamiast natychmiast rozpowszechniać informacje, poświęć trochę czasu na opracowanie planu, który będzie miał sens w kontekście Twojej organizacji. Ostatecznie, oczywiście, ciąża staje się trudna do ukrycia. Poinformuj swojego przełożonego, zanim Twój nowy status stanie się oczywisty, a styl ubioru zaczniesz zmieniać. W przypadku niektórych kobiet może to zająć od trzech do pięciu miesięcy ciąży. Ważne jest, aby być dobrze przygotowanym do poinformowania szefa o ciąży. Wiesz, czego chcesz! Powinieneś mieć przygotowany plan generalny określający, jak długo zamierzasz kontynuować pracę, ile czasu zamierzasz wystartować, kiedy planujesz powrót i tak dalej. Zapoznaj się również z polityką firmy dotyczącą urlopów macierzyńskich i porozmawiaj z kobietami, które znalazły się w takiej samej sytuacji. Możesz nauczyć się kilku ważnych wskazówek od tych kobiet na temat przeszkód organizacyjnych i mentalnych, które możesz napotkać.

#### **Porada nr 102**

##### **Dyskretnie rozwiąż „problemy z szafą”.**

Niestety, w naszym kraju nadal istnieje silne uprzedzenie wobec homoseksualistów. Chociaż wielu wolałoby, aby było inaczej, zwykle najlepiej jest zachować osobiste życie, zamiast reklamować swoje preferencje seksualne w miejscu pracy. Jeśli pracujesz w firmie z otwartym podejściem do gejów, tym lepiej. Możesz czuć się wolny aby skierować się do partnera i zabrać go ze sobą na spotkania biznesowe. Jeśli jednak nie masz pewności, jaka może być mentalność korporacyjna, lub czujesz się choć trochę

nieswojo z powodu wpływu, jaki twoje wyjście z szafy może wyrzucić na współpracowników, prawdopodobnie najlepiej jest uczestniczyć w spotkaniach firmowych samodzielnie.

### **Porada nr 103**

#### **Zrób dobre pierwsze wrażenie na rozmowie kwalifikacyjnej.**

Pierwsze wrażenia mogą nigdy nie mieć większego znaczenia niż podczas rozmowy kwalifikacyjnej o pracę. To, co osoba przeprowadzająca rozmowę o tobie myśli na pierwszym spotkaniu, może (i zwykle ma) mieć ogromny wpływ na sukces lub porażkę Twojej kandydatury. Oto kilka pomysłów, które pomogą Ci przejść przez te wszystkie ważne momenty przełamywania lodów:

\* Odrób pracę domową. Dowiedz się jak najwięcej o firmie, jej pracownikach, konkretnej pracy, o którą się ubiegasz, oraz osobie (-ach), z którą będziesz rozmawiać. Im więcej wiesz, kiedy idziesz na rozmowę kwalifikacyjną, tym większe prawdopodobieństwo, że zostaniesz wezwany ponownie na drugą rozmowę.

\* Zwróć szczególną uwagę na swoją pielęgnację. Męskie włosy powinny być starannie przystrzyżone i uczesane, a twarz z reguły gładko ogolone.

(Wyjątek: jeśli przeprowadziłeś wystarczająco dużo badań na temat firmy, aby upewnić się, że zarost jest akceptowalny - a nawet zalecany - w tej konkretnej organizacji, nie ma nic złego w odpowiednio zadbanym zarostu). Kobiety powinny stosować się do zasady „mniej znaczy więcej” w makijażu, fryzurach i paznokciach. O ile nie ubiegasz się o stanowisko, w którym dozwolona jest ekstrawagancja, lakier do paznokci powinien być utrzymany w neutralnym odcieniu.

\* Ubierz się odpowiednio do stanowiska, na które rozmawiasz. Na stanowiska korporacyjne najlepszy jest schludny garnitur, z błyszczącymi czarnymi lub brązowymi koronkowymi butami lub sukienkami mokasynami. Kobiety mają większą swobodę w wyborze koloru, ale powinny nadal ubierać się bardziej konserwatywnie. Unikaj butów z otwartymi palcami lub sandałów. Zamiast tego załóż dwu- lub trzyczalowe czółenka wykonane ze skóry naturalnej lub zamszu, w konserwatywnym kolorze.

\* Bądź oszczędny z zapachami. W razie wątpliwości postępuj zgodnie z zasadą „mała da'ill do ya” - i pamiętaj - wodę kolońską lub perfumy należy stosować tylko podczas ubierania się. Nie nakładaj go ponownie podczas przerwy w toalecie lub tuż przed wejściem na rozmowę kwalifikacyjną.

\* Upewnij się, że Twoja pielęgnacja i higiena są nienaganne. Uważaj szczególnie na zapachy z ust. Jeśli pijesz kawę i przewidujesz, że będziesz mieć kontakt z osobami znajdującymi się bliżej niż na wyciągnięcie ręki, pamiętaj, aby przed rozmową włożyć do ust miętę.

### **Porada nr 104**

#### **Poinformuj ankietera, że jesteś gwiazdą.**

Po rozpoczęciu rozmowy kwalifikacyjnej pamiętaj o następujących wskazówkach.

\* Bądź pozytywny! Jeśli w przeszłości miałeś złe doświadczenia z przełożonym, znajdź sposób, by pochwalić intencje tej osoby, a następnie porozmawiaj o tym, czego się nauczyłeś i jak urosteś w wyniku pracy z nią. Jeśli nie możesz powiedzieć czegoś pozytywnego, unikaj mówienia czegokolwiek! Zamiast kpić z byłym pracodawcą, co może sprawić, że rozmówca uwierzy, że jesteś pracownikiem z potencjalnym problemem, skup się na przyszłości i zachowaj optymizm w swoich wypowiedziach - bez względu na wszystko.

\* Jeśli chodzi o szczegóły wynagrodzenia, pamiętaj: „Ten, kto pierwszy mówi na ten temat, przegrywa”. Twoim celem jest skłonienie pracodawcy do poruszenia kwestii wynagrodzenia. Kiedy to zrobi, zastanów się nad zapytaniem: „Cóż, co jest najlepsze, co możesz zrobić?” Odrób pracę domową z wyprzedzeniem - dowiedz się, jak oferta pracodawcy wypada na tle podobnych ofert.

\* Jeśli naprawdę interesuje Cię stanowisko, pokaż to, pytając o ostatnią osobę na danym stanowisku, krótko- i długoterminowe cele firmy oraz procent czasu, w jakim nowe stanowiska są obsadzone z wewnątrz organizacji .

Ostatnia uwaga na temat strategii rozmowy kwalifikacyjnej: asertywność jest w porządku, jednak unikaj przedstawiania się tak, jakbyś przejmował rozmowę kwalifikacyjną. Pamiętaj, że będziesz mieć przewagę podczas rozmowy kwalifikacyjnej (lub podczas każdego spotkania w tej sprawie), jeśli zadasz jak najwięcej pytań ,jak odpowiadasz. Zamiast ryzykować, że zostaniesz uznany za aroganckiego lub zaabsorbowanego sobą, twoim celem powinno być wykazanie, że jesteś naprawdę zainteresowany tym, o co prosi cię osoba przeprowadzająca rozmowę kwalifikacyjną lub czym się z tobą dzieli.

## **Porada nr 105**

### **Mądrze zarządzaj zainteresowaniami potencjalnych pracodawców.**

Czasami sposób poszukiwania pracy może niekorzystnie wpłynąć na Ciebie i osoby wokół Ciebie. Bądź ostrożny i uprzejmy! Oto kilka wskazówek, które pomogą Ci przejść przez dwie najczęstsze i najtrudniejsze sytuacje: Sytuacja: zaproponowano Ci pracę w jednej firmie i oczekujesz na rozmowę kwalifikacyjną w innej firmie na stanowisko, które Cię bardziej interesuje. Czy można opóźnić decyzję dotyczącą pierwszej oferty? No pewnie! Taka sytuacja może być wykorzystana do uzyskania najlepszej pracy za najlepszą pensję. Podczas rozmowy kwalifikacyjnej na drugie stanowisko poinformuj ankietera o już otrzymanej ofercie, a także uczciwie, taktownie i pewnie opisz, czego wymagałoby zaakceptowanie innego stanowiska (na przykład wyższe wynagrodzenie lub konkretne „dodatki”). Cokolwiek zostanie Ci zaoferowane, koniecznie otrzymaj to na piśmie. Pomyśl dwa razy, zanim zaakceptujesz pierwszą ofertę, która pojawi się w obawie, że druga nie zostanie przyjęta. Faktem jest, że jesteś cennym zasobem dla każdej firmy, która Cię zatrudnia, i powinieneś prezentować się jako taka.

Sytuacja: Obecnie jesteś zatrudniony, ale szukasz gdzie indziej. Czy możesz podać potencjalnym pracodawcom swój numer telefonu służbowego lub pageda? Nie. Kiedy pracujesz w pracy, 100% uwagi powinno być poświęcone pracodawcy. Planując rozmowy kwalifikacyjne lub wykonując kolejne telefony, rób to przed lub po pracy lub poza miejscem pracy podczas lunchu. Jest to nie tylko słuszne postępowanie, ale także pokazuje wysoki kodeks etyczny osobom, które mogą zostać w przyszłości Twoimi przełożonymi. Okazując szacunek dla czasu obecnego pracodawcy, potencjalni pracodawcy będą wiedzieli, jakiego rodzaju sumiennego pracownika otrzymają.

### **Najważniejsze podsumowanie**

\* Pamiętaj, że przyjmowanie leków przed kontaktem biznesowym może być wielkim błędem w etykiecie. Albo skorzystaj z mediacji przed spotkaniem lub po nim, albo usprawiedliwiaj się, gdy nastąpi odpowiednia przerwa w postępowaniu.

\* Mężczyźni: jeśli możesz znaleźć prywatny obszar o małym natężeniu ruchu i chcesz się dyskretnie golić po południu, aby uniknąć efektu cienia o godzinie piątej, nie krępuj się.

\* Kiedy masz do czynienia z kolegą, który boryka się z osobistym kryzysem, podkreśl osobisty charakter i pozwól drugiej osobie zdecydować, jaki powinien być następny krok.

\* Nie zwracaj się do kolegi w sprawie problemu z higieną, chyba że nawiązałeś z nią znaczące osobiste stosunki. Jeśli to zrobisz, zdecyduj się stawić czoła takim problemom twarzą w twarz, zrób to na osobności i zostań sojusznikiem danej osoby.

\* Dowiedz się, kiedy i jak podzielić się miętą oddechową z kolegą bez obrażania się.

\* Zakryj usta lewą ręką, gdy poczujesz zbliżające się kichanie.

\* Planujesz ogłosić ciążę? Wcześniej opracuj plan generalny; jeśli to możliwe, porozmawiaj z kobietami w Twojej organizacji, które znalazły się w takiej samej sytuacji.

\* Jeśli nie masz pewności co do postawy swojej organizacji, możesz zachować poufność poufnych danych osobowych.

\* Upewnij się, że podczas rozmowy kwalifikacyjnej zostawisz dobre pierwsze wrażenie. Bądź przygotowany i zwracaj szczególną uwagę na kwestie związane z ubiorem i wyglądem.

\* Okaż opanowanie, optymizm i inteligencję podczas samej rozmowy kwalifikacyjnej.

\* Traktuj ostrożnie zapytania dotyczące pracy spoza organizacji; nie wysyłaj złych sygnałów potencjalnym lub obecnym pracodawcom.

#### **Porada nr 106**

##### **Pomóż innym ograniczyć żargon branżowy do minimum.**

Pytanie: Jak mogę zachęcić nowych znajomych do większej wrażliwości na używanie żargonu poufnego w sytuacjach towarzyskich? Pewnego dnia byłem na spotkaniu organizacyjnym. Kilka osób rozmawiało o tym, co się dzieje w ich branży. Trudno było zaangażować się w rozmowę, ponieważ wszyscy wydawali się mówić własnym językiem, używając akronimów, które wiele znaczyły dla niej i nic dla mnie i innych ludzi przy naszym stole.

Odpowiedź: Podczas gdy niektórzy ludzie mogą założyć, że wszyscy rozumieją ich określone skróty i żargon branżowy, inni mogą w rzeczywistości postrzegać ten język jako „język obcy”. Następnym razem, gdy znajdziesz się w takiej sytuacji, po prostu zaryzykuj i poproś ludzi o pomoc, wyjaśniając, co oznaczają akronimy. Prosząc o wyjaśnienie, możesz zwiększyć ich świadomość, a oni mogą albo zapytać, czy wszyscy wiedzą, do jakich skrótów lub informacji poufnych się odnoszą, albo powstrzymać się od używania mowy wykluczającej podczas spotkań, które obejmują „osoby z zewnątrz”.

#### **Porada nr 107**

##### **Zajmij się odpowiednimi (kobięcymi) problemami z łazienką.**

Pytanie: Niektóre kobiety po prostu tego nie rozumieją! Firmowe lustro łazienkowe nie powinno być używane do kręcenia włosów, wrywania brwi, podziwiania siebie lub ponownego nakładania perfum. Lustro łazienkowe służy do odświeżania, mycia rąk i ponownego nakładania szminki. Skąd ludzie myślą, że inni, którzy również korzystają z obiektu, nie zauważają tych działań? Czy nie jest to naruszenie etykiety w miejscu pracy? Odpowiedź: Długotrwała monopolizacja obiektów publicznych jest naruszeniem etykiety i nie pozwól nikomu mówić inaczej. Maniery biznesowe i społeczne nakazują unikanie nadmiernego torowania w miejscach publicznych. Obejmuje to używanie perfum tak, jakby były środkami owadobójczymi, przejmowanie zlewu, gdy inni mogą potrzebować miejsca, szczotkowanie lub nitkowanie zębów w widocznym miejscu itp. Tymi sprawami należy zajmować się w miejscu prywatnym, a nie w często odwiedzanej publicznej łazience. .

#### **Porada nr 108**



### **Zajmij się odpowiednimi (męskimi) problemami łazienki.**

Pytanie: Zanim zacząłem pracować w mojej obecnej firmie, myślałem, że wszystkich mężczyzn uczono przestrzegania zasady „jeden nad” podczas korzystania z publicznych toalet. Innymi słowy, wchodząc do toalety z trzema pisuarami, pierwszy człowiek powinien skorzystać z pierwszego lub trzeciego pisuaru. Drugi mężczyzna wchodzący na górę powinien skorzystać z pisuaru znajdującego się jeden lub dwa pisuary od używanego. Pisuar środkowy powinien być używany tylko wtedy, gdy jest on jedyny wolny. Wydaje się, że niektórzy mężczyźni pominęli tę lekcję - a ten narzucający, że oczy powinny być skierowane na wprost lub w dół. Chociaż jest to dość surowy temat, byłbym bardzo wdzięczny, gdybyś się nim zajął. Czy wspomniane przeze mnie zasady nadal obowiązują?

Odpowiedź: Z pewnością brzmią wystarczająco rozsądnie. Każdy potrzebuje godności i prywatności. Nasza prywatna przestrzeń powinna być szanowana - nawet (być może szczególnie) w publicznej toalecie. Dopóki nie pojawi się lepszy zestaw wytycznych, z całego serca popieram Twoje. Być może pomogłeś w edukacji nowego pokolenia mężczyzn w zakresie etykiety łazienkowej!

### **Porada nr 109**

#### **Przygotuj się na „błądzące oko”.**

Pytanie: Na ostatniej konferencji z klientami poszliśmy z jednym z moich najlepszych klientów na kolację. Ta osoba rzuciła mnie w pętlę, kiedy wyraził zainteresowanie zrobieniem ze mną czegoś więcej niż interesów. Okazał mi romantyczne zainteresowanie! (Jestem zaręczony.) Jak radzić sobie w takiej sytuacji? Odpowiedź: Mam nadzieję, że dałeś tej osobie do zrozumienia, że chociaż cenisz ją jako klienta, już jesteś zaangażowany w zdrowe relacje osobiste i nie wierzysz w mieszanie interesów z prywatnymi sprawami. W tej delikatnej sytuacji najlepszym podejściem jest łagodne, ale stanowcze ustalanie granic. Jak idzie to stare powiedzenie? „Mięsa nie dostajesz tam, gdzie masz ziemniaki”. To barwny sposób na powiedzenie, że wiele rzeczy może pójść nie tak, gdy ludzie umieszczają romans tam, gdzie nie powinien. Możesz zagrozić swojej karierze, zacząć plotkować, stracić zaufanie ważnych przełożonych, spowodować problemy polityczne, a jeśli jedno z was jest żonate, zaskarbić sobie gniew pokrzywdzonego małżonka. Jednym ze sposobów uniknięcia konfrontacji z niezręczną sytuacją, którą opisujesz, jest zorganizowanie co najmniej trzech osób obecnych na przyszłych spotkaniach obiadowych. Gdybyś to zrobił, niepożądany postępek prawie na pewno nie zostałby dokonany.

### **Porada nr 110**

#### **Nie wysyłaj złej wiadomości na imprezach.**

Pytanie: Uczestniczę w wielu imprezach firmowych, na które zapraszani są małżonkowie moich klientów i współpracownicy. Jeden z moich najlepszych klientów zdecydował się opuścić naszą firmę i robić interesy z konkurentem, ponieważ postrzegał mnie jako flirtującego z jego małżonką na naszym świątecznym spotkaniu! (Właściwie z nikim nie flirtowałam). Jak mogłam tego uniknąć?

Odpowiedź: Naturalne, entuzjastyczne, towarzyskie zachowanie może zostać błędnie zinterpretowane jako romantyczne zainteresowanie inną osobą. Sytuacja, którą opisujesz, nie jest wcale rzadka. Ludzie na przyjęciach często starają się zwrócić uwagę na osoby, które znają najmniej dobrze. To dobry instynkt, ale w sytuacjach takich jak ta, którą opisujesz, nie jest dobrym pomysłem poświęcanie tyle (lub więcej) uwagi współmałżonkowi, gdy istnieje możliwość błędnej interpretacji.

### **Porada nr 111**

#### **Zapisz notatki miłosne po godzinach.**

Pytanie: Dwóch niezamężnych kolegów z naszego biura zaczęło romans. Na większości frontów traktowali swoje osobiste relacje w bardzo dyskretny sposób. Jednak ostatnio popełnili faux pas, dzięki któremu ich związek był znany wszystkim w firmie. Jeden z nich postanowił wabić i gruchać do drugiego, wysyłając list miłosny przez firmowy system poczty elektronicznej. Wiadomość została omyłkowo przesłana do całej grupy adresowej! Jakies przemyślenia na temat tego, jak można to zrobić lepiej?

Odpowiedź: Jasne - zachowaj firmowy system poczty elektronicznej tylko do użytku biznesowego. Chyba, że nie możesz się doczekać, gdy dyrektor generalny będzie się ubierał, zachowaj zaloty i gruchanie na własny czas. I pamiętaj, że wiele systemów e-mailowych śledzi każdą wysłaną wiadomość, niezależnie od tego, czy jest ona traktowana jako poufna. Jeśli nie chcesz, aby Pan lub Pani Bigshot przeczytał wiadomość, nie wysyłaj jej przez firmowy system poczty elektronicznej. Używaj narzędzi biznesowych w biznesie. Zachowaj listy miłosne na po godzinach!

#### **Porada nr 112**

##### **Wyprostuj się.**

Pytanie: Czy podczas rozmowy z osobą przykutą do wózka inwalidzkiego należy schylić się lub uklęknąć do poziomu tej osoby?

Odpowiedź: Nie. Nie powinieneś schylać się, aby porozmawiać z osobą, która jest przykuta do wózka inwalidzkiego, tak samo jak nie schylałeś się, aby porozmawiać z kimś niższym od Ciebie. Skoro już o tym mowa, unikaj poniżającego lub protekcyjnego mówienia do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich lub cierpiących na jakiegokolwiek inne niepełnosprawności. Ograniczenia fizyczne nie oznaczają obniżonej zdolności umysłowej.

#### **Porada nr 113**

##### **Bądź mądry z wizytówką.**

Pytanie: Co dokładnie powinienem zrobić, gdy ktoś wręczy mi swoją wizytówkę?

Odpowiedź: Kiedy odbierasz wizytówkę, spójrz na nią przez kilka sekund. W stosownych przypadkach należy dodać słowo uzupełniające o tytule osoby, jej logo, projekcie wizytówki itp. Kartkę należy umieścić na stole, na którym prowadzona jest działalność, albo w terminarzu lub portfolio. Wizytówki nie należy wkładać do portfela, który następnie wkłada się do tylnej kieszeni. Nawiasem mówiąc, każdy, kto ma wizytówki, nie powinien bez nich wychodzić z domu (lub biura). Upewnij się, że karty są czyste i ostre, bez najmniejszych smug i zagięć. W najbardziej nieprawdopodobnych miejscach można nawiązywać kontakty biznesowe i wymieniać karty. Być przygotowanym!

#### **Porada nr 114**

##### **Daj dużemu serowi odpowiednią jazdę.**

Pytanie: Jak mogę zrobić najlepsze wrażenie odbierając VIP-a na lotnisku?

Odpowiedź: Na początek upewnij się, że Twój samochód jest nieskazitelnie czysty - wszędzie. Nie popełnij błędu popełnionego przez jednego z czytelników mojej cotygodniowej gazety. Miała odebrać szefa swojego szefa z lotniska. Uznając, że jej samochód to „rozbudowane biuro” - i odbicie samej siebie - umyła go od wewnątrz i na zewnątrz. Potem zrobiła faux pas: wrzuciła wszystko z tylnego siedzenia do bagażnika. Kiedy nadszedł czas, aby odebrać wielkiego szefa, okazało się, że jedynym miejscem, w którym zmieściłby się ponadgabarytowy bagaż, był (zgodnie) bagażnik samochodu. Była

upokorzona. Powiedzmy, że wrażenie tego dyrektora na temat schludności tej kobiety nie było tak pozytywne, jak mogłoby być. Niedokończone czyszczenie samochodu to za mało!

#### **Porada nr 115**

##### **Dowiedz się, jak pracować z recepcjonistkami.**

Pytanie: O co chodzi z niektórymi recepcjonistkami? Kiedy przychodzę na spotkania i podam im swoje nazwisko, nieuchronnie pytają: „Jak się znowu nazywasz?” Czy nie powinniśmy przygotowywać tych ludzi z pierwszej linii, aby zrobić lepsze pierwsze wrażenie?

Odpowiedź: Powinni jednak pamiętać, że praca recepcjonistki jest trudna i niewdzięczna. Dobry recepcjonista zapisze zarówno nazwisko osoby dzwoniącej, jak i nazwisko gościa w momencie ich wypowiedzenia (nawet jeśli niekonwencjonalne imię oznacza zapisanie transkrypcji fonetycznej). Strategia ta pozwala recepcjonistce powiadomić osobę w biurze o osobie dzwoniącej / gościa. Pozwala jej również kontrolować sytuację, używając odpowiedniej nazwy. Jednym ze sposobów, aby pomóc recepcjonistce w prawidłowym poinformowaniu Cię, jest trzymanie w ręku wizytówki, gdy zbliżasz się do recepcji. Mogę Państwa zapewnić, że ten gest zostanie bardzo doceniony przez osoby, które muszą jednocześnie żonglować rozmowami telefonicznymi i gośćmi.

#### **Porada nr 116**

##### **Przejdź do problemu „Pani” / „Pani” / „Pani”.**

Pytanie: Kiedy kobieta zgłasza się na wizytę, czy powinna to zrobić na podstawie swojego stanu cywilnego? A skoro już o tym mowa, co mam zrobić, gdy poznam klientkę, która jest w tym samym pokoleniu co moja matka? Czy powinienem użyć imienia tej osoby, jeśli robi to osoba, która nas przedstawiła, czy też powinienem odnosić się do niej, używając jej nazwiska? Jeśli mam użyć nazwiska, co mam zrobić umieścić przed nim „Mrs.” lub „Ms.”?

Odpowiedź: Odpowiedź na pierwsze pytanie brzmi: nie! Kobieta mówi o sobie jako „pani Jane Smith”, tak jak niewłaściwe byłoby określenie siebie jako „Mr. William Jones.” Tytuły powinny być używane przez innych, a nie przez osobę, która się przedstawia lub ogłasza. Spotykając się z klientem znacznie starszym od Ciebie, zwracaj się do tej osoby po nazwisku, nawet jeśli Twój kolega jest z tą osobą po imieniu. (W opisywanej sytuacji należy użyć litery „Pani” przed nazwiskiem, chyba że zalecono inaczej). Jeśli osoba będzie chciała, aby zwracać się do niej po imieniu, zostaniesz o tym poinformowany. Pamiętaj, że nigdy nie możesz wpaść w kłopoty, ponieważ jesteś zbyt formalny, ale możesz też być zbyt nieformalny.

##### **Najważniejsze podsumowanie**

- \* Pomóż nowym znajomym być wrażliwym na używanie żargonu wewnętrznego w sytuacjach społecznych; poproś o wyjaśnienia na korzyść osób z zewnątrz, które mogą być obecne.
- \* Odświeżenie (kobiecej) etykiety łaźienkowej: Unikaj monopolizacji przestrzeni publicznych.
- \* Odświeżenie (męskiej) etykiety łaźienkowej: Przestrzegaj zasady „jeden nad” i szanuj prywatność innych.
- \* Bądź przygotowany na stawianie granic delikatnie, ale stanowczo, gdy kontakt biznesowy prowadzi do niewłaściwych romantycznych zabiegów.
- \* Upewnij się, że na przyjęciach wysyłasz właściwą wiadomość, skupiając się na obecności obojga małżonków, a nie tylko jednego.

- \* Korzystaj z narzędzi biznesowych w biznesie i zachowuj listy miłosne na godziny po godzinach.
- \* Nie trzeba schylać się, aby porozmawiać z osobą przykutą do wózka inwalidzkiego, tak samo jak nie schylałbyś się, żeby z kimś porozmawiać kto jest niższy od ciebie.
- \* Dowiedz się, co zrobić, gdy ktoś wręczy Ci wizytówkę.
- \* Zrób jak najlepsze wrażenie odbierając VIP-a z lotniska - dokładnie wyczyść samochód, łącznie z bagażnikiem.
- \* Traktuj recepcjonistki z szacunkiem i pomagaj im, dostarczając im wizytówki, gdy zbliżasz się do recepcji.
- \* Użyj nazwy „Ms.” przed nazwiskiem kobiety, chyba że masz inne instrukcje.