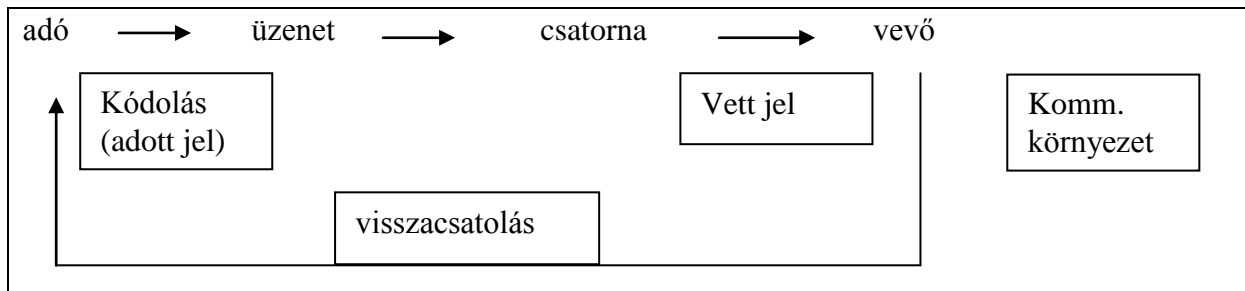


Üzleti kommunikáció

Kommunikáció fogalma: tájékoztatás, infók cseréje, közlése valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével.

Elemi: adó, vevő, üzenet, jelrendszer (kód), csatorna

Kommunikáció folyamata:



Adó – üzenet – vevő szerepe:

- üzenet túlsúlya esetén csökken az adó szerepe, a vevő nem érzi, hogy hozzá szólnak
- a vevő túlhangsúlyozása (behízeltetés) esetén a tényközlés háttérbe szorul, az adóról hamis kép alakul ki
- a beszélő túlhangsúlyozása a vevő lebecsülését eredményezi, a tényközlés értéke csökken (az üzletkötő nem figyel a vevőre, csak mondja a betanult szöveget)

A komm létrejöttének további feltételei:

- közös valóság
- Közös nyelvűség
- Közös előismeret
- Közös előzmények
- Beszédhelyzet

A komm torzulása a gyakorlatban:

A küldőnél:

- nem tudja pontosan megfogalmazni a gondolatait, érzéseit (bizonytalan)
- szándékosan torzítja az üzenetet (manipulál)
- gyenge kommunikátor (csapongó, szétszórt, gyenge a szókinccse)
- rossz az üzenet kódolása (pl.: grafikon helyett számhalmaz)
- bizalmatlan a fogadóval szemben

A csatornában:

- zaj (fizikai zaj, rossz látási és hallási viszonyok)
- rossz csatornaválasztás (reklámanyagok, csomagküldő stb.)

A fogadónál:

- rossz dekódolás (a fogadónál mást jelent az üzenet, más a gondolkodása, értékrendje)
- szelektív a fogadás, érzékelés (inger intenzitása, aktuális szükségletek, beállítottság, műveltség, kor, tapasztalat, szellemi képesség)
- pszichikai zaj: bizalomhiány

A visszajelzésben:

- nincs visszajelzés (póker arc)
- nem egyértelmű visszajelzés

A komm hatékonyságát befolyásoló tényezők:

Ki, kinek, mit, miért, hogyan, hol, milyen körülmények között stb.

Komm alapelvei:

- szükségszerű, nem lehet nem komm-i
- többszintű (verbális - non verbális)
- többszintű (tartalmi és viszony szint)
- körkörös (közlés – viszontközlés)
- tagolt, jól strukturált
- a kommunikáló felek befolyás alá vonják egymást
- pszichológiai szükségletek
- digitális vagy analógias jelekből áll
- egyenrangú vagy egyenlőtlen

Típusai:

- egyirányú v. kétirányú
- közvetlen v. közvetett

Üzleti komm:

Fogalma: a hír üzleti célú áramoltatása, gazdasági, üzleti környezetben

Formái:

- tömegkomm: reklám
- célcsoport komm: szakmai kiállítás, vevőtálalkozó, kiadványok
- személyes komm: tárgyalás, személyes eladás

Külső (extern) komm

Belső (intern) komm: - formális, informális
- vertikális, horizontális

Non verbális komm jellemzői: (analógias jelek: nem bontható összetevőkre)

Nem nyelvi komm: 65%

Nyelvi komm: 35%

Non verbális jelek csoportosítása: (eredetük szerint)

- örökölt (7 életérzés tükröződése az arcon pl.: fájdalom, jó hír esetén pupilla tágulás, rossz hír esetén pupilla szűkülés, unalom, mosoly, szomorúság, időtartamban van eltérés az egyes népek között)
- ösztönös (pl.: fejbólintás, kultúrafüggő, 12 éves koráig tanulja meg az ember)
- egyezményes, megtanulható jelek

Funkciói:

1. Tájékoztatnak a komm-ban résztvevő személyekről, társas viszonyáról:
 - Érzelmi állapot kifejezése
 - „én” megjelenése, első benyomás
 - Utal a felek viszonyára
2. Irányítják a komm folyamatát (kézfogás, meghajlás, tekintet stb.)
3. Tagolják, hangsúlyozzák a beszélt szöveget, erősítik vagy gyengítik a szóban elmondottakat

Elemi:

Vokális jelek: hangsúly, hanglejtés, beszédtempó, beszédritmus stb. Utalnak az érzelmi állapotra, korra, nemre, egészségi állapotra. Nyomatékosítják, tagolják a mondanivalót.

Arcjáték: irányítják a komm-t, érzelmeket fejez ki. Részei:

- Tekintet (szem és pupilla mozgása)
- Mimika (homlok, szemöldök, szemhéj, száj mozgása)

Testbeszéd:

- Gesztusok: fej, kéz, kar, láb mozgatása
- Testtartás: beszéd közbeni mozgás, álló, ülő helyzet
- Térköz: intim zóna: 0-45 cm
személyes zóna 45-120 cm
társasági zóna 120-360 cm
nyilvános zóna 360 cm felett

Függ a kultúrától és a népsűrűségtől. Fiataloknál erőteljesebb, kisebb érték felé megy.

Szimbolikus jelek, emblémák:

- Külső megjelenés (ruházat, hajviselet, ápoltság, cipő, táska, zokni, ékszerek, kozmetika, egyéb kiegészítők)
- Jelvények, bútorzat, stb.

A komm folyamat időviszonyai:

Csendes komm (kronémika): időráfordítás, szünet, hallgatás

Extranyelvi jelek: kor, termet, arc elfehéredése, pirulás, izzadás, remegés, hang elcsuklás, stb.

Verbális komm:

Szóbeli komm: beszéd: amit a beszélő ember érintkezései, komm során kifejez

- *légzés:* lehet vállövi, mellkasi, rekesz (hasi) légzés; a tödőben cserélődő levegő mennyisége az eltérő
- *hangindítás:* hehezetes, kemény, lágy
- *Beszédhangok tiszta képzése, kiejtése:* beszédhiba, selypesség, raccsolás, orrhangzós beszéd, betűejtés veszélye, hadarás, dadogás, pattogás, leppengés, nyökögés

Mondat és szövegfonetikai eszközök:

- hangsúly
- hanglejtés (intonáció): hangfekvés, hangköz, hangmenet
- beszédzünet: légzési, hezitációs, hatásszünet
- beszédtempó
- hangerő
- idegen szavak kiejtése

A szóbeli komm kapcsolatok:

1. kapcsolatfelvétel: köszönés, bemutatkozás – bemutatás, megszólítás,

2. a beszélgetés (legalább két ember között történjen, akik állandóan szerepet cserélnek a komm során), vita, előadás

3. a kapcsolat lezárása: búcsúzás

Az üzleti levél formai követelményei:

Feladó, fejléc

Keltezés, dátum
Hivatkozás, tárgy

Címzés (cég és személy név egymás alá, akinek szól azt írom felülre)

Tárgy (ha van)

Megszólítás (vagy rangon vagy néven, írásban mind a kettő nem kell, minden nagy betű)

A levél teste (bevezetés 10-20%, kifejtés 70-80%, befejezés 10%)

Lezáró rész (elköszönés, üdvözlés, benyálós rész)

Aláírás (név kézzel is, alá beosztás)

Mellékletek

Az üzleti levél tartalmi követelményei:

- Megnyerő, bizalmat ébresztő arculatú (levélpapír, boríték, külalak, helyesírás)
- Jól szerkesztett (három szerkezeti egység, logikai rend, 1 levél 1 téma, 1 bekezdés 1 gondolat)
- Stílusa világos, tömör és lendületes (sok ige, hosszú és rövid mondatok váltakozása), lényegre-törő, tárgyyszerű, egyértelmű megfogalmazás
- Kerüli a bonyolult kifejezéseket, idegen szavakat
- Érzelemmentes, hivatali stílusban, magázó hangnemben íródik (mélységes felháborodás és egyéb túlzó jelzők használata nem szerencsés)
- Kiemelések, grafikonok (ha sok a számadat), ábrák áttekinthetőbbé teszik
- Ha sok a főnév: megbízható partner; ha a jelző: nem tudja magát kifejezni
- 1-1,5 oldal legyen max.

Az üzleti levelek legjellemzőbb típusai:

Magánember által küldött hivatalos helyre

- Kérvény, beadvány: ki és mit kér, az indokok felsorolása, a kérés lényegének újboli megismétlése
- Pályázati, motivációs levél: a bevezetőben hivatkozunk a pályázati felhívásra, említjük meg, hol és mikor olvastuk, hallottuk; fejezzük ki készségünket, hogy hajlandók vagyunk a meghirdetett feltételeket teljesíteni, személyi adatainkból emeljük ki ami miatt alkalmasak vagyunk az állásra; a záró részben ismétljük meg készségünket az ügy érdekében
- Fellebbezés, panaszos levél: panasz tárgyának tényszerű, pontos ismertetése, az intézkedés kérése

Az üzleti élet legjellemzőbb levéltípusai

- Érdeklődő ill. tájékoztató levél, ajánlatkérés, ajánlat
- Megrendelés, megrendelés visszaigazolása, szerződés
- Reklamáció stb.

Reklámlevél (DM)

Egyéb írásbeli komm formák:

Meghívó:

- Levél forma: közönséges levélhez hasonlít
- Nyomdai úton előállított
- Ki a meghívó, kit, milyen alkalomból, hová, hány órára, egyéb megjegyzések: ha választ kér, öltözék (uniform informal, black tie szmoking, white tie, kisestélyi)

Névjegy:

- Idegen nyelvű is lehet
- Középen a név: nem fordítható le, fel lehet cserélni
- Beosztás lefordítható
- Cég név: ha a cégbejegyzésben idegen nyelv is szerepel, akkor lehet, ha nincs akkor nem lehet
- Cég forma: le lehet fordítani
- Címét: nem lehet lefordítani
- Annyit kell tudnom az adott nyelven, hogy nem beszélem, csak a névjegyem ilyen ☺
- Vannak kultúrák ahol csak az üzleti címem van rajta, nálunk rajta lehet a jobb oldalon az otthoni is, de akkor ez felhatalmazást ad arra, hogy 9-19-ig felhívjon a lakásomon

Nyugta, elismervény, kötelezvény, meghatalmazás stb.

- Lakcímet, anyja nevét érdemes ráírni
- Van hogy tanut kérnek, akkor az ő közelebbi adatai is kellenek

Belső ügyviteli iratok:

- Feljegyzés: vállalton belüli
- Munkaviszonnyal kapcsolatos ügyszer
- Jelentés, beszámoló

Jegyzőkönyvek:

- Választanak hitelesítőt ha ellenérdekű felek vannak
- Jegyzőkönyvvezető is van
- Lehet egyszerű vagy rövidített

!!! Emlékeztetők:

- Egyszerűsített jegyzőkönyvek, üzleti tárgyalásnál pl 2 személy van, a megállapodást írják alá

Írásbeli prezentációk:

Szakmai önéletrajz:

- Legyen reklámhordozó, pozitívumokat mondja el, de nem hazudjon, teremtse meg az első pozitív benyomást az írójáról
- Célzott legyen
- Nem lehet teljes élettörténet
- Nem lehet pontatlan, ellentmondásos, ravaszkodó, zagyva kitaláció stb.

Önéletrajz típusai:

Hagyományos: már nem alkalmazzuk részletező önéletrajz

Amerikai típusú: blokkok vannak, felsorolások

Kronologikus: (időrendi) jelenből a múltba

- Ha töretlen a szakmai karrier, stabil életút
- Nem voltak szakmai teljesítménybeli problémák pl.: kirúgtak
- Nem változtatott túl gyakran munkahelyet (7 évenként változtatni kell)

Funkcionális: (tematikus)

- Ha volt törés a karrierben

- A megpályázott állás jelentősen eltér a korábitól (meg kell magyarázni hogy miért szeretném)
- Életkorával szemben a tapasztalatait szeretné hangsúlyozni: mennyi mindent tudok, mit valósítottam meg
- Picit hosszabb a terjedelme

Hibrid:

- Formája kronologikus, tartalma funkcionális

Európai önéletrajz:

- Személyes adatok: név, elérhetőség (mail, mobil is), állampolgárság: csak ha külföldre pályázok, házas élet nem kell
- Szakmai tapasztalat, ha nincs, akkor mihez értek, hónapokat nem jelölünk meg
- Tanulmányok
- Egyéni készségek és kompetenciák
 - o Nyelv (szövegértés, beszéd, írás)
 - o Társas (csapatmunka), szervezési, műszaki, számítógép felhasználói, járművezetői, művészi, egyéb készségek és kompetenciák
- Kiegészítő információk (referenciák)
- Mellékletek (kísérőlevél, diploma, nyelvvizsga, stb.)

Jellegzetes hibák az önéletrajzban:

- Kis borítékba préselnek be minden doksit; a céget szerepeltetik feladónak v. cégjelzéses borítékot használnak, pontatlan címzés
- Áttekinthetetlen szerkezetű, nem az elvárt fajtájú (kézírásos: kivéve ha így kérték), terjedelme nem megfelelő (0,5 min, 1,5-2 max)
- Nincsenek csatolva a kívánt doksik
- Nem célirányos, nem rendelkezik az előírt feltételekkel, nem pontos a felsőfokú végzettség megjelölése
- Sok a lényegtelen info a személyes adatokban, sok nyelvtani helyesírási hiba
- Rövid időn belül túl gyakran váltott munkahelyet

Verbális komm: értekezlet, prezentáció, előadás

Előadás	Prezentáció
Célja többféle lehet: tájékoztatás, ismeretátadás, bemutató stb.	Célja a meggyőzés
Nagy létszám	Kis-közepes létszám
Hosszabb idő	Rövidebb időtartam
Formális, nem interaktív	Formális, interaktív
Vizuális eszközök használata nem kötelező	Vizuális eszközöket mindig használnak
	Célszerű írásos anyag készítése, melyet a végén osztanak ki

Hogyan készüljek fel az előadásra?

- Meg kell tervezni a célját, témáját és időtartamát
- Fel kell térképezni a hallgatóságot
- Lehetőségek, korlátok feltérképezése (helyszín)
- Vázlat készítés (kulcsszavak, sorrend)
- A beszéd szerkesztése (bevezetés, kifejtés, befejezés)
- Memorizálás, próba, külső megjelenés megtervezése, próba

Az előadás lebonyolítása

- Bemutatkozás vagy bemutatás
- Nyitó mondatok: a hallgatóság megnyerése
- Bevezetés: a figyelem megragadása („mondd el hogy miről fogsz beszélni”)
- Kifejtés: állítások, érvek, példák, adatok („mondd el”)
- Befejezés: összegzés, következtetések levonása, javaslatok („mondd el hogy miről beszéltél”)
- Elköszönés

A hatásos előadás ismérvei

- Az előadó magabiztossága, felkészültsége
- Emberközeli beszéd (képszerűség, nevek, történetek)
- Megfelelő szóválasztás, CSEKK elv (csak egyszerűen, kerülj a körülményességet)
- Megfelelő hangerő, légzéstechnika, beszédtempó, érthetőség
- Célrányos non verbális komm
- Kontaktus a hallgatósággal
- Gazdálkodás az idővel (max 120 percenként szünet), vázlat, technika alkalmazása
- Amit hall az 25%-ban, amit hall és lát az 50%-ban, amit hall, lát és próbál az 75%-ban marad meg

Prezi előkészítés (ua mint az előadás)

- Eszközhasználat megtervezése, előkészítés
- Írásos anyag elkészítése
- Team preziknél a munkamegosztás megtervezése

Prezi lebonyolítása

- 30-40 perces
- Bemutatás, bemutatkozás
- Kreatív kezdés, figyelem felkeltés
- Meggyőző érvelés
- Összefoglalás, lehetőség a kérdésre
- Írásos anyag kiosztása, pozitív lezárás
- Elemzés, értékelés: mi volt jó, mi volt rossz, melyik érv volt jó stb.

Prezentációs hibák:

- Rossz az előadásmód (halk, monoton, unalmas)
- Nem hatékony a komm (felolvasás, zavaró jelbeszéd a hallgatósággal)
- A prezentációból hiányzik az önbizalom vagy elvész a részletekben
- Nem meggyőző érvelés
- Nem kellő jártasság az eszközhasználatban
- Team prezi: nem jó a munkamegosztás
- Túllépi a rendelkezésre álló időt
- A külső megjelenés nem az alkalomhoz illő

Tárgyalástechnika:

Mi a tárgyalás?

- Eltérő érdekű felek közötti kommunikációs folyamat;
- Az **eltérő érdekek** (konfliktus-helyzet) feloldására a felek közös célokat keresnek;
- A közös célokhoz **kompromisszumokon** keresztül jutnak el;

- A tárgyalás logikai rend szerint zajlik, a felekre a pszichológia törvényei hatnak
- A kölcsönös függőség összeköti őket

Kooperáció: kulcsszava az összefogás

Küzdelem: kulcsszava a harc

Tárgyalás: kulcsszava a megegyezés; lehet kétszemélyes (kommunikációjában a fő hangsúly a meggyőzésre helyeződik) vagy delegációs (akkor ha több információra, szakértelemre van szükség, mint amennyivel egyetlen ember rendelkezhet)

Az eredményes tárgyaló tulajdonságai: a tárgyalás sikeressége a tárgyalótól jobban függ mint a témától. A sikeres tárgyalás a tudatos felkészülésben, a partner és a probléma iránti nyitottságban, vmint tanulási készségben rejlik.

- Felkészültség (cégből, áruból, partnerből, stb.) EZ A LEGFONTOSABB
- Céltudatosság, határozottság, önbizalom (kell hinni a küldetésben);
- Kreativitás (alulról építkezik)
- Kompromisszum-készség (adott határig, mi az a legrosszabb ami számomra még elfogadható);
- Rugalmasság (a meghatalmazás mértékéig);
- Pontosság (a pontatlanságnak ára van)
- Pozitív gondolkodás, nyitottság, diplomáciai érzék, hajlékony intelligencia (a bevezetésnél bemérem hogy miről tudok veled beszélni);
- Empátia- (tedd partnerre az ellenfeled), siker-és kudarctűrő képesség;
- Hitelesség, etikusság;
- Hello-effektus (első benyomás, stílus,) stb.

Kommunikációs kompetencia: tudja hogy az egyes helyzetekben mi a helyes és helytelen komm mód; komm szabályok alkalmazásának készsége; a személy képes fenntartani a maga számára kívánatos viszonyt

Az együttműködés és kommunikáció elve: Maximák (szabályok)

- mennyiség: a szükségesnek megfelelő információátadás
- minőség: hiteles, igaz információk közlése
- viszony vagy relevancia: az adott helyzetnek megfelelő, megértést szolgáló információk közlése
- mód vagy modor: a hogyan kérdésre ad választ

Tárgyalási stílusok: a személyiség viselkedésének jellemző jegyei

- **Szelíd** (kapcsolat-orientált): a résztvevők barátok, engedékeny, bizalommal van a másik iránt, kerüli az összecsapásokat, a saját álláspontját a megegyezés érdekében könnyen feladja, stb.

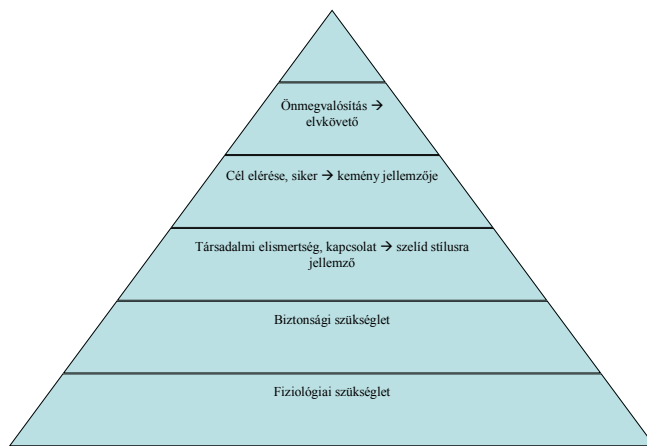
Fő kérdés: mi az, amit a másik is el tud fogadni? Cél: a megegyezés.

- **Kemény** (cél-orientált): a résztvevők ellenségek, bizalmatlan, saját álláspontjához ragaszkodik, félrevezet, fenyeget, nyomást gyakorol a másokra.

Fő kérdés: mi az, ami neki még elfogadható? Cél: a győzelem;

- **Eredmény-orientált** (elvkövető): le kell választani a személyt a problémáról, az érdekekre és nem a pozícióra kell összpontosítani, döntés előtt ki kell dolgozni a kölcsönösen előnyös megoldásokat, az eredménynek objektív ismérvek alapján kell születnie. Ilyenek pl a németek.

Cél: kölcsönösen előnyös megoldás, objektív eredmény elérése. A probléma megoldását le kell választani a tárgyaló személyekről.



Maslow féle piramis

A nyolcfázisú tárgyalási modell lépései

Előkészület

- Tervezés, átgondolás
- Ráhangolás

Interakció

- Léggörteremtés (orientáció)
- Bizalomkeltés, szükséglet-felmérés (prezentáció)
- Aktív ráhatás, motiválás (alku)
- Elfogadtatás, megállapodás
- Lezárás, befejezés

Utógondozás

- Értékelés, státusz-elemzés

A TÁRGYALÁS MEGTERVEZÉSE ÉS ÁTGONDOLÁSA

A téma előkészítése: felkészülés:

- saját cégből (a beosztásnak megfelelően)
- termékből és annak versenykörnyezetéből: a termék életgörbéje hol tart: ha felfutó akkor én vagyok alku pozícióban, ha kifutó akkor a másik
- partnerből és annak cégéből: első találkozáskor érdemes a kapott névjegykártyára felírni a legfontosabb dolgokat az emberről
- saját magából: nem szidom a versenytársat

A tárgyalás megtervezése:

- szükséges adatok, iratok előkészítése, rendezése,
- időbeosztás, napirendek kijelölése,
- tárgyalási célok meghatározása (maximum-minimum),
- tárgyalási stratégiák és taktikák megtervezése,
- hatáskör tisztázása,
- a folyamat és az eszközök megtervezése,
- szükség esetén tolmács meghívása, vendéglátás megszervezése.

A környezet és a technika előkészítése:

- a tárgyaló helyiség kijelölése (nálad, nálam, semleges helyen) és előkészítése a tárgyalásra,

- ültetési rend megtervezése,
- technika előkészítése

Ráhangolódás

INTERAKCIÓ

Léggörteremtés: orientáció, felvezető szakasz, MO-on 5-10 perc, Amerika 0 perc, Japán 1 hét, Németo előre megküldi az anyagot

- első benyomások szerzése, keltése,
- köszöntés, bemutatkozás, beszélgetés semleges témáról,
- pozitív kapcsolat kiépítése

Bizalomkeltés, szükséglet felmérés, prezentáció

- Bizalomkeltés a termék és a cég iránt,
- felderítés, szükségletek felmérése (eszközhasználat, kérdezéstechnika: a vevőnek fel kell készülnie otthon a kérdésekből)

Aktív ráhatás, motiválás, alku (angoloknál nincs alku, akkor elvesz a bizalom, Németo nincs értelme, Araboknál kötelező)

- érvelés, meggyőzés,
- alku, kölcsönös engedmények,
- kompromisszum-keresés,
- ajánlattétel (aki az elsőt teszi az egy picit rosszabbul jár)

Döntés, megegyezés, megállapodás

- az engedmények és kompromisszumok rögzítése, az egyezés megfogalmazása (szóban vagy írásban), MO-on írunk, angol-svéd-finn-norvég: bízni lehet bennük, németeknél le kell írni, mindent szabályoznak, olasz: nem elég a szerződés, orosz: minnél több pecsét és aláírás van rajta annál biztosabb hogy teljesítik, arab: úgys becsapnak, egymást azonban nem vágják át

Lezárás, befejezés:

- semleges témáról beszélgetés barátságos légkörben,
- „átzilipelés”: ha jól válunk el a következő tárgyaláskor is jó lesz az alaphangulat
- Elbúcsúzás

Tárgyalási stratégiák:

Problémamegoldó stratégia:

- két fél törekvéseinek összeegyeztetése,
- kölcsönös információcsere, rugalmasság,
- mindkét félnek előnyös, közös döntés,
- kapcsolaterősítő

Konfliktusteremtő stratégia:

- az egyik fél nyomást gyakorol a másikra,
- alapvető érdekek megvédésére használjuk,
- a kezdeti konfliktusteremtés előjátéka lehet a sikeres problémamegoldásnak

Elsőbbségadó stratégia:

- előnyök nyújtása a másik fél számára,
- a kezdeti elsőbbségadás átmehet közös problémamegoldásba,

- rövidebb tárgyalási időt igényel

Tétlenségi stratégia

- nem követendő, mindkét fél számára előnytelen

A tárgyalási stratégiát befolyásoló tényezők:

- visszatérő vagy egyszeri partnerrel kötünk e üzletet
- a partner ereje illetve saját erőnk
- az üzlet fontossága, a rendelkezésre álló idő, személyi feltételeink

Tárgyalási taktikák

- Kérdezés: nyílt és zárt kérdések
- Hallgatás: aktív, passzív
- Idő: időkényyszer, tárgyalási időpont
- Nyelv, tolmács
- Non-verbális kommunikáció
- Jó fiú – rossz fiú taktika: két ember megy el egy helyett
- Látványos meglepődés, vonakodás
- Korlátozott felhatalmazás
- Satutaktika
- Szalámi taktika
- Mazsolázgatás, mézesmadzag, szándékos hiba a vevő javára, stb

Tiltott taktikák:

Mézesmadzag, mazsolázgatás, szándékos hiba a vevő javára, stb.

Stratégia típusok:

- Ösztönös: módszere a rögtönzés, rutin tárgyalások
- Merev: alaposan felkészül, ragaszkodik az általa megtervezettekhez
- Rugalmas: alaposan felkészül, de improvizációra képes

Értekezlet technika

Nincs szükség értekezletre ha:

- Megszokásból hívjuk össze, nincs különösebb mondanivalója
- A döntés nem függ a résztvevőktől
- A munkatársak bevonása csak összezavarná a dolgokat

Szükség van értekezletre ha:

- A lehető leggyorsabban kell több emberhez eljuttatni bizonyos információt
- Döntésre van szükség, de a döntéshozónak nincs elég ideje körbejárni a témát
- Különböző nézőpontokra vagyunk kíváncsiak
- Együttműködésre van szükség

Az értekezletek típusai funkciójuk szerint:

Beszámoló típusú értekezlet:

- Célja: tájékoztatás, ismertetés, magyarázat
- Szereplői: információt adó személy és közönség

- Jellemzője: Nem várható nagy vita, hasznos lehet a képi megjelenítés, nem szabad mellébeszélni (rossz hír esetén sem), meg kell győződni arról hogy az információt jól értették e, értették e

Eszmecsere típusú értekezlet (ötletbörze):

- Cél: ötletvásár
- Szereplők: moderátor + aktív közreműködők
- Jellemzői: bizalomteli légkör, aktivitás, a problémákat csak felvetjük, nem keressük az azonnali megoldást, minden ötlet egyenértékű

Problémamegoldó értekezlet:

- Cél: a közös problémamegoldás
- Szereplők: vitavezető + problémamegoldó csapat
- Jellemzői: problémaismertetéssel indul (írásos anyag), okok vizsgálata, ötletvásár, ötletek szelektálása, egyetértés keresése

Döntéshozó értekezlet:

- Cél: döntéshozatal
- Döntésre jogosultak
- Írásos anyag döntési és végrehajtási alternatívákkal, az értekezleten a döntésre jogosultak vesznek részt, a döntés másokra is vonatkozik

Hogyan készüljünk fel az értekezletre?

Tervezés:

- Téma megtervezése, napirend
- Kit hívjunk meg?
- Időpont, környezet megtervezése
- Hatékonyság megtervezése
- Írásos anyag elküldése

Lebonyolítás:

- Alaphangulat megteremtése (ültetés)
- Célmegjelölés
- Határozott vitavezetés
- Nehéz emberek, nehéz helyzetek kezelése
- Befejezés, összegzés

Utómunkálatok:

- Jegyzőkönyvek, megállapodások elkészítése, elküldése

A vezető szerepe, jellemzői:

Jellemzői: felkészültség, kommunikáció készség, önbizalom, személyes vonzerő, felelősségvállalás, tapintat, ítélőképesség, határozottság

Szerepe: alaphang megteremtése, hozzászólások irányítása, esetleges változtatás kezdeményezése

A résztvevő szerepe, lehetőségei: elfogadja és alkalmazkodik, megváltoztatja, nem fogadja el és megszökik

Üzleti protokoll

Témakörök:

- Alapfogalmak, alapszabályok
- Köszönés, üdvözlés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás, társalgás
- Üzleti telefonálás, névjegy-használat, ajándékozás
- Rangsorolás, ültetési formák (tárgyaláson, elnökségben, étkezésnél, gépkocsiban)
- A jó megjelenés követelményei, üzleti öltözködési szabályok
- A vendéglátás protokollja, étkezési kultúra. Üzleti étkezési alkalmak (álló és ülteteses étkezések, buffet-dinner)

Üzleti ajándékozás:

- Formái: figyelmességi, lekötő, szóróajándék, állami ajándék
- **Figyelmességi ajándék:** emlékeztet az együttműködésre, használati értékkel bír, lehetőleg tárgyasult formája legyen, lehet cégtermék, hungaricum, virág. Fontos a csomagolás, átadás, viszonzás. Tabu ajándékok

A rangsorolás alapelvei

- A rangsorolás alapja a rang
- Iránya: jobbra-balra, jobbra, balra
- Azonos rang esetén a vendég, a hölgy illetve az idősebb élvez előnyt
- A meghívott partnerét a meghívott rangján rangsorolunk
- A külföldi delegációk rangsorolása a tárgyalási nyelv ABC-je szerint történik
- Tolmácsot nem rangsorolunk

A jó megjelenés követelményei:

- **Megnyerő fellépés, az egyéniséghez illő külső:** pozitív első benyomás, jó metakommunikáció, kulturált beszédstílus, előnyös személyes image
- **Ápoltság** (testi ápoltság, ruha, cipő)
- **Jólöltözöttség:**
 - nem követi a divat szélsőségeit, nem provokál feltűnést
 - alkatnak, kornak, egyéniségnek megfelelő, alkalomhoz, helyi sajátosságokhoz és környezethez igazodó
 - jó minőségű anyagból készült, jó a szabása, szín-és stílusharmónia jellemzi

Protokolláris eszközök:

- informális (hivatali öltözék) – uniform informál (üzleti konferencián, 18 óra előtti állófogadáson)
- félünnepélyes – black tie vagy semi formal (díszétkezésen, 18 óra utáni állófogadáson)
- ünnepélyes – white tie vagy formal (csak, ha a meghívón külön jelzik)

Üzleti étkezési alkalmak:

- **Álló étkezési alkalmak** (az étkezés állva történik)
 - állófogadás (célja: ismerkedés; időtartama: 1,5-2 óra, késés megengedett; egykezes ételek, új fogáshoz tiszta tányér, külön asztal a használt edényeknek; kötelező italkínálat: ásványvíz és rostos üdítő;
 - partik (kocktélparti, gardenparti)
 - pezsgőbontás
- **Ülteteses étkezések**
 - villásreggeli, munkaebéd, munkavacsora

- díszétkezés (díszebéd, díszvacsora): meghívás-visszajelzés, pontos érkezés, félünnepélyes öltözék, ültetési tabló, többfogásos menü, borkínálat (érintetlen szalvéta=nem ízlott az étel)

- **Buffet-dinner:** az álló és ültetéses étkezés keveréke

Nem árt tudni:

- Írásbeli megszólításnál nincs halmozás (vagy néven, vagy rangon)
- A vegyes névjegy automatikus felhatalmazást ad az otthoni hívásra 9 és 21 óra között
- Az SMS nem, az e-mail elfogadott az üzleti életben
- Idegen nyelvű névjegyben a beosztás, a cégforma lefordítható, idegen nyelvű cégbejegyzésnél a cégnév is. A név és a cím nem fordítható le, de a személy-és keresztnév felcserélhető
- A konzervativizmus oldódik az üzleti öltözködésben, de a farmer és bőrruházat továbbra sem elfogadott az üzleti életben.