

**BUDAPESTI GAZDADÁSGI FŐISKOLA  
KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI KAR  
Marketingkommunikáció szak  
Levelező tagozat**

## **Protokoll az üzleti életben**

**Készítette: Karsai Ágnes**

**Budapest, 2008**

# Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>BEVEZETÉS</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>A VISELKEDÉSKULTÚRA LEGFONTOSABB FOGALMAI, RÖVID TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE</b>	<b>6</b>
2.1.	ILLEM	6
2.2.	ETIKETT	6
2.3.	PROTOKOLL	6
2.4.	A VISELKEDÉSKULTÚRA ALAKULÁSÁNAK RÖVID TÖRTÉNETE	7
<b>3</b>	<b>AZ ÜZLETI ÉLET VISELKEDÉSKULTÚRÁJÁNAK ALAPJAI</b>	<b>11</b>
3.1.	KÖSZÖNÉS, BEMUTATKOZÁS, MEGSZÓLÍTÁS	11
3.2.	NÉVJEGYKÁRTYA	15
3.3.	AZ ÖLTÖZKÖDÉS ILLEMSZABÁLYAI AZ ÜZLETI ÉLETBEN	17
3.3.1	<i>A jól ápoltság</i>	17
3.3.2	<i>Alkalmi öltözet különböző rendezvényeken</i>	18
3.3.3	<i>Hivatali öltözet</i>	20
3.4.	AZ ÜZLETI TÁRGYALÁS ALAPSZABÁLYAI	21
3.4.1	<i>Pontosság</i>	21
3.4.2	<i>Értekezleten</i>	22
3.4.3	<i>Dohányzás</i>	24
3.5.	AZ UDVARIAS FÉRFI	26
3.6.	AZ UDVARIAS NŐ	26
<b>4</b>	<b>KAPCSOLAT KÜLÖNBÖZŐ KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK SEGÍTSÉGÉVEL</b>	<b>27</b>
4.1.	LEVÉL	27
4.2.	EMAIL	28
4.3.	TELEFONÁLÁSI ILLEMTAN	29
4.3.1	<i>Vonalas telefon</i>	29
4.3.2	<i>Mobiltelefon</i>	32
4.3.3	<i>Telefonkonferencia</i>	33
4.4.	INTERNET – ETIKA A VILÁGHÁLÓN	33
4.5.	E-BUSINESS	35
<b>5</b>	<b>ÜZLETI TALÁLKOZÓK PROTOKOLLJA</b>	<b>36</b>
5.1.	RANGSOROLÁS	36
5.2.	MEGHÍVÓ	37
5.3.	ÁLLÓFOGADÁS	39
5.4.	KOKTÉLPARTI	41
5.5.	BUFFET-DINNER	42
5.6.	ÜLTETÉSES ALKALMAK	42
5.6.1	<i>Üzleti reggeli</i>	42
5.6.2	<i>Üzleti ebéd</i>	43
5.6.3	<i>Munkaebéd, munkahelyi étterem</i>	44
5.7.	DÍSZÉTKEZÉS, ÜLTETÉSI REND	44
5.7.1	<i>Általános illemszabályok ültetéses alkalmakhoz</i>	46
5.7.2	<i>Ültetési rend</i>	47
5.8.	AJÁNDÉK	51
5.9.	VIRÁG	52

<b>6</b>	<b>AZ ÜZLETI KAPCSOLATTARTÁS ÉS EGYÉB RENDEZVÉNYEK.....</b>	<b>53</b>
6.1.	AZ ÜZLET KEZDEMÉNYEZÉSE, KAPCSOLATÉPÍTÉS EGY TELEKOMMUNIKÁCIÓS CÉG TEKINTETÉBŐL .....	53
6.2.	TÁRGYALÁSOK SZERVEZÉSE, VENDÉGFOGADÁS .....	56
6.3.	ÜZLETI REND ALAKULÁSA A TÁRGYALÓASZTALÁNÁL, ÜLŐGARNITÚRÁNÁL, GÉPKOCSIBAN .....	57
6.4.	CÉGPREZENTÁCIÓ.....	61
6.5.	SAJTÓTÁJÉKOZTATÓ, SAJTÓKONFERENCIA .....	62
6.6.	KONFERENCIA .....	64
6.7.	KIÁLLÍTÁSOK, VÁSÁROK .....	65
<b>7</b>	<b>A NEMZETKÖZI VISELKEDÉSKULTÚRA SZABÁLYAI AZ ÜZLETI ÉLETBEN .....</b>	<b>67</b>
7.1.	NYELVI PROBLÉMÁK ÁTHIDALÁSA, TOLMÁCSOLÁS .....	67
7.2.	AZ ÜZLETI ÚT .....	68
7.3.	A KÜLFÖLDI DELEGÁCIÓ FOGADÁSA.....	69
7.4.	NEMZETI KÜLÖNBSÉGEK A VISELKEDÉSKULTÚRÁBAN.....	71
7.4.1	<i>Amerikaiak</i> .....	71
7.4.2	<i>Japánok</i> .....	72
7.4.3	<i>Európaiak</i> .....	73
7.5.	VALLÁSI ÉS ETNIKAI KÜLÖNBSÉGEK.....	74
<b>8</b>	<b>ÖSSZEFOGLALÓ .....</b>	<b>75</b>
<b>9</b>	<b>IRODALOMJEGYZÉK.....</b>	<b>76</b>

# 1 Bevezetés

A viselkedéskultúra olyan írott és íratlan szabályokhoz igazodik, amely különböző és változó tartalommal jellemzi a társadalom, az emberi közösségek mindegyikét. Az illem és az etikett szabályai között vannak évezredek normák és vannak egészen új keletű vagy éppen napjainkban alakuló szabályok.

A protokollt az általánosan elismert illemszabályok, a nemzeti és nemzetközi etikett szabályok és a kultúrától magatartás együtteseként említhetjük.

A nemzetközi élet és az üzleti élet megalkotott illemszabályai segítik a zavartalan kommunikáció és tárgyalások lefolyását.

A mai világ a hatékony kommunikáción alapul. Az üzleti kommunikáció nem más, mint a nyilvános kommunikáció egyik alakja bonyolultabb körülmények között, ahol összefonódnak a munkaközösség és a társadalom, a polgárok, a dolgozók, alkalmazottak.

Az üzleti kultúra állandó fejlesztést igényel. A viselkedés egyes szabályai sok éves üzleti tevékenység folyamán alakultak ki. A szabály akkor jó, ha mindenkinek használ, aki betartja, és nem árt másoknak, valamint ha az adott kultúrcsoport valamennyi tagja betartja. A szabályok természetesen változnak, de fontos, hogy a továbbiakban is értéket képviseljenek.

A szakdolgozat az üzleti életben lényeges protokoll szabályokat és viselkedéskultúra elemeit emeli ki. Hiszen a fent említettek közül leszűrhető, hogy a mai világban is nagy jelentősége van, és az üzleti sikereket segíti az illem szabályok betartása. Sokszor elfeledkezünk betartásukról, vagy leegyszerűsítjük magatartásunkat, de minél többet foglalkozunk a témával, remélhetőleg annál inkább fontossá válhat mindenki számára.

A dolgozat áttekinti a legfontosabb fogalmakat és illemszabályokat. Természetesen az üzleti életre vonatkozó leglényegesebb szabályokra tér ki.

A második fejezet az illem, etikett és protokoll szabályok definiálását tartalmazza, valamint a viselkedéskultúra kialakulásának történetét tekinti át, hiszen fontos, hogy az illemszabályok, milyen módon alakultak ki.

A harmadik rész az üzleti életben is fontos alapszabályokkal foglalkozik. A köszönés, a bemutatkozás, az öltözködési szabályok meghatározzák egy üzletember első benyomását

és megjelenését, ezért erre különös gonddal kell ügyelnie. Majd további ismeretek következnek arról, hogy milyen viselkedés jellemezze az üzletembert, ha tárgyaláson vesz részt, kiemeljük a pontosságra vonatkozó szabályok fontosságát is. Röviden összefoglalja az udvariasságra vonatkozó legalapvetőbb szabályokat, mind a férfiak, mind a nők tekintetében.

A negyedik részben részletesebben tárgyalom a korunkat igen jellemző kommunikációs eszközöket és a hozzájuk kapcsolódó viselkedésszabályokat. Az üzleti élet jelentős kiegészítője a telefon, az internet, az email, amelyet nap, mint nap használunk a munkánk során, mely az ehhez szükséges technikai eszközök kialakítását feltételezi. Ezenfelül kitér a hivatalos levelezés alapszabályaira is.

Az ötödik fejezetben a különféle rendezvényekhez fűződő protokoll szabályokat sorolom fel. Fontos, hogy egy üzletember ismerje, hogy miként kell viselkednie egy állófogadáson, díszétkezésen. Tisztában kell lenni az egyes rangsorolási szabályokkal is. Az ajándékozás és virág átadás is nagyon lényeges része lehet egy üzleti találkozónak.

A hatodik fejezetben kiemelem az üzleti élet legfontosabb színtereit. Miképp kezdeményezhetünk üzletet, hogyan építsünk kapcsolatot. A tárgyalások szervezésére és az ültetési rendek általános összefoglalására is kitérek. A cégprezentáció, sajtótájékoztatók, konferenciák ismertethetik egy cég legfontosabb információit, ismeretanyagait. A kiállítások és vásárok pedig a legjobb helyszínei a közvetlen találkozásnak a termékekkel és partnerekkel egyaránt. Ahhoz, hogy ezek a kapcsolattartási helyszínek jól működjenek, rengeteg protokolláris szabályt kell betartani, ami egyben segíti a rendezvények sikerességét is. Konkrét példaként egy telekommunikációs cég által kialakított etikai szabályokat sorolom fel.

A hetedik fejezet a nemzetközi életben fellépő illemszabályokat tárgyalja röviden. Mi a teendőnk, ha egy külföldi delegáció érkezik hazánkba, vagy hogyan viselkedjünk egy üzleti út alkalmával. Más nemzetekre és országokra más illem és viselkedési szabályok vonatkoznak. A dolgozatban csak néhány országra térek ki, pl: Amerika, Japán, Németország, stb.

A vallási és etnikai különbségek is jelentősek két nemzet között, melyet az üzleti életben is feltétlenül figyelembe kell venni.

## **2 A viselkedéskultúra legfontosabb fogalmai, rövid történeti áttekintése**

### **2.1. Illem**

Az illem a viselkedés legősibb, legemberibb, legőszintébb szokásait – talán csak erős kifejezéssel szabályait – jelenti. Gyökere a jog egy részének, az erkölcsnek, a protokollnak, az etikettnek, az előbbiek merevsége, gyakran erőszakolt ridegsége nélkül. A Magyar Értelmező Kéziszótár szerint: „Illem: a társadalmi érintkezés, a jó modor, az udvariasság szabályainak összessége”.<sup>1</sup>

### **2.2. Etikett**

Az etikett a francia udvarban, Versailles-ban keletkezett, az abszolutizmus virágkorában. Egyes meghatározások az erkölcsi és az illemszabályok közötti kategóriaként kezelték, mások illemszabályoknak tekintették, amelyeknek azonban (kimondottan) erkölcsi tartalmuk is van. Az etikettet úgy is említhetjük, mint a túlfinomult, túlszabályozott viselkedésformák együttesét. Hiszen ma a szó a középkort, a fényes udvartartásokat, az előkelő társadalmi osztályok viselkedési ceremóniáit idézi.

A mai gyakorlatban a társadalmi érintkezés formáinak megszabott rendszerét értjük alatta.<sup>2</sup>

### **2.3. Protokoll**

A protokoll kifejezés a bizánci görög nyelvből származik. A Bizánci Birodalom (330-1453) ugyan már sokkal praktikusabb eszközöket használt a hivatalos dokumentumok, szerződések rögzítésére és megőrzésére, mint amilyenek Egyiptom agyagtáblái voltak, ám a pergamentekercsek sem voltak éppen könnyen kezelhetők. Különösen, ha az ember keresett valamit a hosszú tekerceken. Ezért előzéklappal látták el őket, ami már csak egy lépésre volt a mai könyvtárak kartotékrendszerétől. Az előzéklap

---

<sup>1</sup> Dr. Sille István: Illem, etikett, protokoll, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1992, 23. oldal

<sup>2</sup> Dr. Sille István: Illem, etikett, protokoll, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1992, 22. oldal

kifejezés a „portosz”, azaz első, valamint a „kolla”, azaz enyv szavakból állt össze „protokollon”-ná. Mint a könyvtári rend szimbóluma válhatott a hivatalos kapcsolatok rendjének, rendszerének kifejezőjévé, mégpedig a diplomácián keresztül az élet sokféle területén. A fogalom erősen kapcsolódik a diplomáciához, s ezáltal a hivatalos nemzetközi kapcsolatokhoz. Saját használatunkra úgy értelmezhetjük, mint „a hivatalos (nemzetközi) kapcsolatokban érvényesülő szokások és formaságok összességét”.

A szó a görögből szinte eredeti formájában került át a legtöbb európai nyelvbe. Érdekes, hogy a magyarul a protokoll csak a hivatalos szóhasználatban jelent elsősorban jegyzőkönyvet, a mindennapi nyelvben inkább a hivatalosságot, a merevséget, a szabályokhoz, formaságokhoz kötöttséget jelenti.

A protokoll fő funkciója, hogy biztosítsa az emberek közötti kapcsolatteremtés és kapcsolattartás lehetőségét.

A protokoll két szintjét állapíthatjuk meg: a diplomáciai protokollt és a nagyvállalati és a polgármesteri hivatalokban betartandó protokollt.<sup>3</sup>

#### **2.4. A viselkedéskultúra alakulásának rövid története**

Az írásban is rögzített (s a viselkedési konvenciókon túlmutató) illemszabályok európai történetében az első nagy jelentőségű fordulatot nyilvánvalóan az összefüggő, rendszerezett viselkedési útmutatók jelentették, amelyek kimondva kimondatlanul a szabályok betartásával kapcsolatban a belátás, az érdek és hasznosság szempontjait is felvetették.

Míg a céhes rendtartások, városi statutumok az elvárt viselkedés szempontjából nem igen haladták meg egy törvénykönyv kategorikus megfogalmazását, az udvari viselkedést bemutató könyvek az élet- és emberismert fontosságát emelték ki és hangsúlyozták. Az udvari életben a helyes és egyben célszerű társas viselkedés elsajátíthatóságára és ezzel az önmegvalósítás új lehetőségére hívták fel a figyelmet.

Bár elsőként egy pontosan körülhatárolt rendi helyzet és szerepviselkedési ismeretanyagot szerettek volna rögzíteni, elmondható, hogy az udvari viselkedéssel foglalkozó könyvek nyomtatásban való megjelenése lazított a rendi csoportok viselkedésének zártságán és oldotta a nemzeti sajátosságok merevségét is. Ez mind

---

<sup>3</sup> Dr. Sille István: Illem, etikett, protokoll, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1992, 21. oldal

elősegítette azt az utat, amely a viselkedési szabályok egyetemessé válását segíthette a későbbiekben.

A nyomtatásban kiadott könyvek lehetőséget teremtettek arra, hogy elméletben is ismerkedhessenek és tanulhassanak az emberek a viselkedés, a világ- és emberkép bővüléséről, valamint konkrét illeteni szabályokról. Hiszen ennek elsajátítását eddig csak a személyes részvétel vagy a jelenlét tette lehetővé. A követésre érdemesített viselkedési minták hitelesítőjeként még több, mint száz év múltán is nemegyszer az udvari életet határozzák meg.<sup>4</sup>

A 17. század végétől, az udvari élettől távol élő, de oda törekvő fiatalok, nemesek számára külön-külön készültek a viselkedési és erkölcsi, valamint a világképet bemutató útmutatók, mint például Francois de Grenaille munkái, majd William Darell művei, amelyek négy évtized múlva Faludi Ferenc fordításában magyarul is megjelentek. Egy 1703-ban, Lipcsében Talander álnéven kiadott könyv a nemes és polgárfjak illemneveléséről szól.

Az efféle oktató-nevelő könyveknek sokszor lelkipásztorok voltak a szerzői, akik hivatásuk révén támogatták meg mondanivalójukat. Ezenfelül a szülői, apai szerepbe bújva, valamint tekintélyük és jó akartuk jegyével próbáltak hatni elbeszélő leírásukkal az emberekre.

De természetesen a viselkedés szabályokra, az ember- és önismeretre, azonban elsősorban továbbra is az udvari (főúri, főpapi) világ ismerőinek szereplőinek munkái oktattak. Ezek olyan maxima-gyűtemények voltak, mint amilyeneket a spanyol jezsuita tanárszerzetes, Baltasar Gracián vagy a francia világfi, Francois de La Rochefoucauld herceg tett közzé. Egyfajta enciklopédiát alkottak ezekből a maximákból és aforizmákból, melyek a viselkedés tudománnyal, társas kapcsolatokkal és az emberi természettel foglalkoztak.

A viselkedési tanácsadók és szabálykönyvek ilyesfajta, mondhatni egyszerre morálfilozófiai és lélektani megalapozottsága azonban még egy ideig váratott magára. A 18. század végén, a rendi világ alkonyán megjelenik azután minden idők legsikeresebb viselkedési tanácsadókönyve, Adolf Freiherr von Knigge munkája, amely már – mellőzve a vallás erkölcsi útmutatásokat – az emberi viselkedés formáinak (egyéni mérlegelés alapján történő) megválaszthatóságával szembesíti olvasóját.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Fábri Anna: A művelt és udvarias ember, Május kiadó, Budapest 2001, 7. oldal

<sup>5</sup> Fábri Anna: A művelt és udvarias ember, Május kiadó, Budapest 2001, 9. oldal



A 18. század második felében nagyon sokféle új meghatározás, vélemény és elmélet született, amely úgy foglalkozott az emberrel, mint társadalmi és természetes lényel, indivídummal, amelyek nemcsak a rendi keretekben élő közösségekre, csoportokra és nemzetekre vonatkoztak.

Többször egymással szembe állították a különböző nézeteket és vizsgálták, hogy az emberi viselkedésre milyen hatással lesznek az erkölcsi törvények, mennyire motiválja ez az embereket, lesz-e gyakorlati haszna. Más oldalról pedig az értelem, illetve az érzelmek uralmának megnyilvánulását is figyelték. A mindennapi életben is fontos nevelési és erkölcsi útmutatók, valamint kézikönyvek jelentek meg, melyek hatással voltak a nevelés rendszerű reform kísérletekben, (mint például, a Rousseau Emil-jének tanításait szem előtt tartó J.B. Basedownak).

A 19. században és a 20. század első felében a viselkedés kultúra szempontjából leginkább a magánéleti viselkedés szabályozottságát tekintették fontosnak az egyes társadalmi csoportokban, mint például az úriemberek körében, azaz a jól nevelt, kiművelt viselkedéselítben.

A 19. századtól 60-as évekig a nemzeti megújulás és polgárosodás idején a magyar közirodalom gyakran foglalkozott a hazai társaséleti szokásokkal, csoportos (mindenekelőtt a hagyományos, rendies) és egyéni viselkedésmódokkal. Hogy a diszciplinált viselkedés szabályainak ismerete és megtartása, vagy ahogy az 1820-as években fogalmaztak „az udvariasság és józan manérosság” követése egyszerre egyéni és társadalmi érdek, sokan mások is felismerték. Mindezek, valamint a kezdetben lassú, majd lendületesebb társadalmi átrétegződés folyamata vezetett el a 19. századi magyar nyelvű illem- és viselkedési tanácsadó-irodalom kivirágzásához.<sup>6</sup>

Elsőként 1798-ban jelent meg magyar nyelven Knigge Kiss János evangélikus lelkész „szabad” fordításában „Az emberekkel való társalkodás” című könyve, mely nagy sikerű külföldi munkákból készült. A könyv nagy hatással volt a társadalom és az egyén új szemléletű gondolkodására. A mű 15 kiadást ért meg, s még 1875-ben elkészült a könyv új fordítása az „Érintkezés az emberekkel” címmel. A könyvben az emberekkel való társalkodás leírása mindenképp világi tematikájú és szemléletű, mely természetesen a magyar viszonyokhoz hozzáigazítottan jelenik meg a könyvben. Az efféle művekben, melyek főként fordítások, átdolgozások és adaptációk, igen fontos az ismeret- és

---

<sup>6</sup> Fábri Anna: A művelt és udvarias ember, Május kiadó, Budapest 2001, 11. oldal

kultúráközvetítése, a viselkedés minta- és tanácsadás, melyek az idők során folyamatos frissítésre kerültek az adott kornak megfelelően.

Az állandó változtatások egyszerre segítenek fenntartani a viselkedés szabályozottságának folytonosságát és a szabályok alkalmazhatóságát.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Fábri Anna: A művelt és udvarias ember, Május kiadó, Budapest 2001, 12. oldal

## 3 Az üzleti élet viselkedéskultúrájának alapjai

### 3.1. Köszönés, bemutatkozás, megszólítás

#### *Köszönés*

A köszönés a társadalmi érintkezés leggyakoribb formája, mely az üzleti életben az új és ismétlődő kapcsolatokban jelentős szereppel bír.

A köszönésnél a napszakokat általában figyelembe kell venni. A nyelvi sajátosságokat és a nemzetközi kapcsolatban lévő formulákat illik ismerni az adott környezetben.

A köszönés során a tegeződést és a magázódást is el kell különíteni. Ezt a későbbiekben tárgyaljuk.

A köszönési formalitásoknál figyelembe kell venni a sorrendiséget, hogy ki köszön kinek elsőként. Az illemszabály szerint az alárendelt köszön először, melyre a fölérendeltnek illik válaszolni. Például a férfi a nőnek, fiatal az idősnek, alacsonyabb beosztású a magasabb rangúnak.

A „Jó napot kívánok” köszönés az általános a magázódó viszonyok esetén, illetve a napszakoknak megfelelő változata.

Tegeződő formában a legfontosabb a tisztelet megadása. Ha valahová érkezünk és belépünk, nekünk illik először köszönni.

A „*Kezét csókolom*” köszönést fontos megemlítenünk. A magyar társadalmi gyakorlatban általában elfogadott, hogy egy férfi így köszönt egy hölgyet. De nemzetközi kapcsolatok esetén a helyi kultúrát fontos ismernünk, mivel ez a köszönési forma esetleg túl bizalmaskodónak vagy udvariatlannak tűnhet.

#### *Kézfogás*

A kézfogás milyenségének jelentős szerepe lehet az üzleti életben, amelyet üzleti partnerünk esetén illik betartanunk, főként, ha ebben a kapcsolatban alá- és fölérendeltségi viszony alakult ki.

Tekintsük át ennek szabályait:

A fölérendelt nyújtja először a kezét, karral lefelé nyújtva, csípő és derék magasságban, tenyere függőleges, csak a hüvelykujját nyitja, a többi ujját zárva tartja. A mozdulat határozott, de nem kemény. Az alárendelt a feléje nyújtott kezét szintén függőleges tenyérrel, nyitott hüvelykujjal elfogadja. A kézfogásnál a kezek összecúsznak a nyitott hüvelykig és zárulnak az ujjak. A kézfogás nem tart sokáig, kétszer esetleg megrázzuk egymás kezét. A felajánlott kézfogást el nem fogadni sértés.<sup>8</sup>

Kézfogás közben a felek nézzenek egymás szemébe. A félrenézés nem illik, mert megsérthetjük vele partnerünket. A kézfogás közben ne dohányozzunk.

A kézfogásnál sem szabad elfelejteni, hogy más országokban más szokásokkal találkozhatunk szembe magunkat. Nagy-Britanniában nem szokás a kézfogás a bemutatkozáson kívül. Dániában például csak a munkaidő végén, távozáskor köszönnek el egymástól.



### ***Kézcsók***

A kézcsók a spanyol, majd átkerülve az osztrák etikettből honosodott meg nálunk, illetve néhány Közép-Európai Országban. Manapság nem tekinthető általános üdvözlési formának, a hivatalos kapcsolatokban a kézcsók semmiképp sem kötelező. A kézcsók egy jelkép. Ezért nem igazi csók, hanem arccal kézfelé hajlás körülbelül derék és csípő közötti magasságig. A férfi a nő kezét kézfogással fogja meg, majd kissé elfordítva ráhajol, de a férfi ajka a nő kezét nem érinti, valamint ezzel együtt hangtalan is.

A férfi számára a kézcsók nem kötelező, így nem kötelező a nőnek sem ennek elfogadása, természetesen vannak helyzetek mikor az udvariasság szerint, illik az elfogadása.

A köszönést csókkal, illetve puszival kíséren inkább rokonok, családtagok és barátok közt szokás. Hivatalos eseményeken inkább kerüljük.

A köszönéshez kötődő fontos tudnivalók tárát Halák László ideillő idézetével fejezném be: „csak a köszönés elmulasztása illetlen dolog”.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Görög Ibolya: Protokoll az életem, Athenaeum kiadó, Budapest 1999, 24. oldal

<sup>9</sup> Halák László: Illemkocka, Kossuth Könyvkiadó 1984, 77. oldal

## ***Bemutkozás, bemutatás***

A bemutatkozásra hivatalos, valamint üzleti látogatáskor, üzleti tárgyaláson, társaságban, fogadáson van szükség legtöbb alkalommal.

Egy hivatalos és üzleti tárgyalásra illik előre bejelentkezni. Így mikor megérkezünk már elegendő a nevünk és cégünk nevének bemondása. A tárgyalópartner ezek ismeretében már elég, ha bemutatkozás formális és rövid változatát választhatja, lehetőleg névjegycserével.

Az előzetes bejelentés nélküli üzleti látogatást kerülni kell. A bemutatkozás esetén az alá- és fölérendeltségi viszony ismét előtérbe kerül. A hierarchiában mindig az alacsonyabb rangút mutatjuk be a magasabb rangúnak. A fiatalabbat mutatjuk be az idősebbnek.

Az üzleti életben a nemek között nincs különbség. Régebben a férfit mutatták be a nőnek. A társasági életben ez még ma is fontos, de az üzleti életben ezt a szabályt nem kell feltétlenül betartani.

A bemutatkozásnak is van formalitása. Először is illik egymás szemébe nézni, majd az alárendelt a teljes nevét jól érthetően mondja és közben kicsit meghajol, majd a fölérendelt mondja a saját nevét és nyújtja a kezét. Mindig a vezeték és keresztnévünket is el kell mondani. (Angol nyelvterületen hivatalos helyzetben vagy az illető korára, rangjára való tekintettel használjuk a Mr., Mrs., Dr. titulust is). Hölgyek esetében az asszonynev elmondása után, mindenképpen érdemes keresztnévünket hangsúlyozni, hiszen így könnyebb lesz megszólításuk.

Ha a nevet nem értettük, azonnal vissza kell kérdezni, mivel nevet téveszteni nagyon nagy sértés.

A bemutatkozásakor használhatjuk a következő szövegeket: „Örvendek”, „Örülök, hogy megismerhetem?”.

Ha bemutatnak valakinek, a kesztyűt mindig le kell venni, kivéve, ha kesztyű a hivatalos öltözet része, vagy ha nagyon hideg van.

Ha már bemutatnak valakinek, de az illető nem ismer fel, engedjük meg, hogy újra bemutatassanak.

Megemlíthetjük azt a helyzetet is, ha az üzleti tárgyaláson vendég előadót szükséges bemutatnunk. Fontos beszereznünk a szükséges információkat a bemutatandó személyről. Tudjuk meg, hogy hogyan kívánja bemutatását (doktori cím, stb.).

Bemutatásakor közöljük az előadó nevét, miért kértük fel az előadásra és hogy mi az előadás témája.

Biztosítsuk az előadó kellemes fogadtatását. Bemutatása legyen rövid és juttassuk kifejezésre, hogy érdeklődéssel várjuk előadását, ezzel a közönséget is figyelemre ébresztjük.

### ***Megszólítás, tegezés, magázás***

A köszönés során a tegeződést és a magázódást is el kell különíteni. A tegeződést az üzleti kapcsolatokban, a nemzetközi életben csak régi vagy jó ismerősök között, és elsősorban magánjellegű beszélgetésnél fogadják el.

Ez országonként eltérhet, hiszen például az angolban a névvel való megszólítással fejezheti ki az udvariasságát.

A tegezést csak a nő, azonos neműek között pedig a fiatalabbal szemben az idősebb ajánlhatja fel. Még a nagyon eltérő rangkülönbség sem engedi meg, hogy a férfi kezdeményezzen tegeződést nővel szemben. A felajánlott tegezést viszont sértés nem elfogadni, tehát vissza kell tegezni.<sup>10</sup>

A munkahelyeken a férfiak a férfikkal, a nők a nőkkel általában automatikusan tegező viszonyba kerülnek. Nagyon nagy kor vagy beosztásbeli különbség esetén azonban illő megvárni a tekintélyesebb vagy idősebb kolléga kezdeményezését.<sup>11</sup>

Ha először szólítunk meg valakit, akkor előtte el kell döntenünk, hogy magázzuk, önözzük vagy tetszikezzük-e. A magázás és önözés között nincs nagy különbség, de ha nem figyelünk oda, akkor megsérthetünk valakit, ha nem a megfelelő szót használjuk. Hivatalosan az Ön szót kell használni, de csak abban az esetben, ha anélkül a mondat nem lenne értelmezhető.

A megszólítás számos fajtáját az udvariasság szabályaival határozzák meg. A megszólítás használata általában akkor szükséges, ha a beszélgető partnereinket nem szólíthatjuk közvetlenül a keresztnévén. Vezetéknevet önmagában használni ugyanis udvariatlanság. A megszólítás hivatali rangot is tartalmazhatja: pl. igazgató úr..” A beszélgetés elindításához pedig keressünk valamilyen közös érdeklőségre számot tartható témát, helyzetet, (pl: üzleti téma is lehet).

---

<sup>10</sup> Görög Ibolya: Protokoll az életem, Athenaeum kiadó, Budapest 1999, 18. oldal

<sup>11</sup> Köves J. Julianna: Illik Tudni, A kultúrált viselkedés szabályai, K.U.K kiadó, Bp. 1997, 36. oldal

Fontos, hogy az idegeneket magázva szólítsuk meg. Természetesen az „elnézést” vagy a „kérem” szavakkal vezetjük elő mondandókat. Érdeemes ezeket a szavakat idegen nyelven is ismerni.

### **3.2. Névjegykártya**

A névjegykártyát mind magán, mind hivatali életben használjuk. Az üzleti élethez kapcsolódóan a hivatalos névjegykártya használatát mutatom be.

Első sorban fontos kitérni a hivatalos névjegykártya méretére. Mérete 9 cm X 5 cm, amely a szabványos névjegykártya tartóban tárolható, valamint ez a méret alkalmas arra, hogy nevünket jól láthatóan tüntessük fel. Ettől a mérettől eltérni nem tanácsos. Érdeemes, hogy a kártya, fekvő formátumú, fehér vagy tört fehér kartonlap legyen, melyen a nyomtatott szöveg fekete vagy sötétszínű.

A szövegnél fontos, hogy jól látható és olvasható legyen, azaz a betű mérete és típusa ehhez igazodjon.

A névjegy kártyát túl díszíteni vagy reklámhordozóként használni nem ildomos, főként az üzleti életben.

Az egyszerűsége és a funkcionalitásra kell törekedni. Európában mindenképpen ezen szokásokat kell figyelembe venni. Természetesen előfordulhat, hogy más nemzetektől egyéb formájú, esetleg képpel is ellátott névjegyet kapunk, ez Európában nem elfogadott. A hivatalos névjegykártyára nem illik magán jellegű adatot közölni (természetesen kivétel néhány foglalkozás pl: orvos).

A nevünket a névjegykártyán úgy tüntessük fel, ahogy az üzleti életben azt használni szeretnénk. Pl: Kovács Józsefné helyett Kovács Anita.

Ha külföldön járunk és beszéljük is az idegen ország nyelvét, érdemes elkészíteni a névjegy idegen nyelvű változatát. Érdeemes esetleg a névjegy hátuljára a praktikusságot figyelembe véve. Idegen nyelvű névjegynek a névre kell különösen ügyelni. A keresztnévet írjuk előre és utána a családi nevet, valamint fontos, hogy a nevet nem szabad lefordítani.

A nevek elé nem kell kitenni a nemünkre utaló szócskát: pl.: Mrs, Ms, Tran, stb.

Az idegen nyelvű névjegykártyán a beosztást, tudományos fokozatot lefordítjuk, valamint a cég nevét is. Viszont a címzés eredeti marad. A telefon, illetve faxszám elé hasznos lehet zárójelben odaírni Magyarország hívószámát és a város körzetszámát.

A hivatalos névjegykártya tartalma a következő: a felső egyharmadában helyezkedjen a cég logója. Középen szerepel a teljes név, alatta pedig a rang, beosztás, stb., ami az adott cégnél a munkakörhöz szükséges. Ez alatt helyezkedik el a cég neve, majd kártya jobb és bal alsó sarkaiban a postai cím, a másik oldalon a telefon, mobilszám, esetleg fax és email cím szerepel.

A névjegykártya átadást az alárendelt kezdeményezi a fölérendelt felé, általában a bemutatkozás után, vagy ha már a beszélgetést kezdeményezték. A fölérendeltnek nem kötelező, de jó, ha ő is átnyújtja az alárendelnek saját névjegyét.

Az üzleti tárgyalásokon természetes, hogy az első találkozáskor átadjuk névjegyünket. A névjegykártya helyettesíthet is bennünket. Ebben az esetben az elküldött névjegyen különféle rövidítéssel jelezhetjük, hogy mi célból küldtük azt. A rövidítést általában arra az oldalra írjuk, ahol a nevünk van, a jobb felső sarokba és ceruzával.

Ha több névjegykártyával rendelkezünk, érdemes őket rendezni névjegykártyatartóban.

Ezek a rövidítések a következők lehetnek:

- **a.c.** (avec compliment) – „üdvözlettel”, például virág küldés esetén
- **p.r.** (pour remercier) – „köszönettel”, használhatjuk utólagos vacsora megköszönés esetén
- **p.f.** (pour féliciter) – „szerencsekívánatot”, névnap, születésnap esetén használhatjuk
- **p.f.n.a.** (pour féliciter la nouvelle année) – „BUÉK”
- **p.c.** (pour condoléances) – „résztvényilvánítás”, ha például egy temetésen nem tudtunk részt venni
- **p.f.c.** (pour faire connaissance) – „megismerkedés”, ismerkedés céljából küldött névjegy esetén
- **p.p.** (pour présenter) – „bemutató”, bemutatandó személy esetén használhatjuk (A mi névjegyünkre írjuk a jelzést, a bemutatni kívánt személy névjegyét pedig mellé tesszük.)





### **3.3. Az öltözködés illemszabályai az üzleti életben**

#### **3.3.1 A jól ápoltság**

A hivatali és üzleti életben igen fontos az öltözködésünk, megjelenésünk és jól ápoltságunk.

A jól ápoltsághoz a következőkre ügyeljünk különösen:

- **Haj:** legyen frizuránk vágott, a korunknak megfelelően. Hölgyeknél érdemes olyan hosszúságú frizurát választani, amely hétköznapi vagy egyszerűbb rendezvényeken könnyen elkészíthető, de alkalmi eseményekre is készíthető legyen elegánsabb frizura.

A haj színe is fontos, hogy konzolidált legyen és ne kirívóan feltűnő. A haj formája igen sokféle lehet, az egyöntetű követelmény a haj tisztasága és ápoltsága. A férfiaknál is fontos, hogy a hajukat formára nyírassák, ne kopaszra, hanem nyaktőig nyíratni. A zselét is inkább kerüljük, nehogy visszatetszést keltsünk.

- **Smink és parfüm:** a smink diszkrét, leheletnyi legyen és alkalomhoz illő. Fontos, hogy a bőr színéhez illő alapozó és kiegészítő színeket viseljen a hölgy. Az arcpír, a szemkontúr és a rúzs színe az öltözethez is igazodjék. Az üzleti életben a megfelelő ruházathoz a smink is természetes kiegészítőként szerepel.

A parfüm, a dezodor és az illatosító szerek esetében, melyet akár a nappal, akár az alkalmi eseményen használunk, kerüljük a feltűnő, erős illatot. A széles kínálatból ki lehet választani, hogy kinek milyen illat áll jól az egyéniségéhez, az öltözetéhez, az alkalomhoz illően.

Különösen figyeljünk az izzadságra, hiszen nagyon kellemetlen lehet számunkra és a körülöttünk lévők számára is.

- **A férfiak arca:** A férfiak arcának ápoltsága a mindennapi megjelenésnél igen fontos. A mindennapi borotválkozás alapvető követelmény, hisz a frissen borotvált arc kifejezi a jól ápoltságot. Az arcszesz illatánál vigyázzunk, ne legyen túl erős és feltűnő.

A szakáll és bajusz legyen mindig nyírott és gondozott. Vannak vezető nyugati cégek, ahol az arcszőrzet viselése nem is megengedett.

- **Kéz és köröm:** A kéz és köröm ápolására is nagy figyelmet fordítsunk. Egy ápolatlan kéz igen rossz benyomást kelthet partnerünkben. A köröm hosszúságára ügyeljünk, férfiaknál legyen rövidre vágott és tiszta. A nőknél ne legyen túl hosszú a köröm, és ne legyen

műkörmük sem. A feltűnő, túl színes, díszes körmök viselése sem illendő, főként egy üzleti tárgyaláson.

- **Fogak:** A fogak ápoltsága is szembetűnő. A fogak legyenek tiszták, ápoltak, leheletünk higiéniájára különösen ügyeljünk.

### 3.3.2 Alkalmi öltözet különböző rendezvényeken

A különböző alkalmi eseményeken és rendezvényeken szabályozhatják, hogy milyen öltözékben jelenjen meg a vendég. Ezt általában a meghívón tüntetik fel.<sup>12</sup>

Tekintsük át ezen jelzéseket:

**Uniform informal** – Egyenruha viseletét jelenti.

**Uniform/white tie** – Díszegyenruha viselését írja elő, (kitüntetések szalagsávon).

**Informal** – Sötét öltöny, elegáns nyakkendővel vagy csokornyakkendővel, fekete cipő, fekete zoknival. A nők alkalmi ruhát viselnek.

**Black tie** (cravate noir) – A férfiak ruha viselete a következő: szmoking, fekete mellényel, fehér ing, fekete csokornyakkendővel és fekete lakkcipő. A hölgyek hosszú ruhát viselnek, ami a nagyestélyinél egyszerűbb legyen.

**White tie** (cravate blanche) - A férfiak frakkot viselnek fehér mellényel, fehér keményített inggel, fehér csokornyakkendővel valamint fekete lakkcipővel. A nők hosszú nagyestélyit viselnek a megfelelő kiegészítőkkel (könyök fölé érő kesztyű, táska, kalap a szokások szerint).



---

<sup>12</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Budapest 2006, 78. oldal

**Casual, „business casual”** – Hivatali öltözet, mely öltönyt, nyakkendőt, nőknek kosztümöt vagy szoknyát blézerral jelent.



**Slacks** – sportos öltözet, amely lehet farmer, sportcipő, pulóver, vászonnadrág és nyakkendőt nem kell kötni.

A vendégek számára azaz optimális, ha a szervezők jelzik a meghívón, hogy milyen öltözékben jelenjenek meg, de már az is megkönnyíti a ruházat választását, ha jelzik hogy „Kérjük, hogy kellő eleganciával jelenjenek meg”.

A rendezvényeken részt vevő személyzet (alvállalkozók, hostessek, rendezők, szervezők) öltözködését is szabályozni kell. Általános szabály, hogy a „személyzet” egy protokollfokkal alább öltözik, mint a vendég. Erre érdemes gondot fordítani, mert nincs annál kellemetlenebb, amikor a rendezvényeken dolgozók farmerben, sportcipőben járnak az elegánsan öltözött vendégek között. De az sem szerencsés, ha a hostessek túl öltözik a vendégeket. Figyelni kell, hogy a technikai személyzet, háttér területen közlekedjék, ha nem megfelelő az öltözéke. A fotóriportereket is érdemes értesíteni, hogy egy elegáns eseményre ők is megfelelő öltözetben jelenjenek meg. Ha a meghívón még sem jelzik az öltözködés formáját, akkor a 18 óráig kezdődő rendezvényre, fogadásra hivatali öltözetben menjünk, későbbi időpontban pedig sötét öltönyben jelenjünk meg.

A protokoll szerint, ha a vendég, nem is tart be minden illem- és protokollszabályt, a házigazdára és a háziasszonyra ezek a szabályok akkor is kötelező jelleggel érvényesek. Az üzleti életben elmondhatjuk, hogy sokszor kerülhetünk olyan szituációba, ahol az alkalmi öltözködésre is nagy hangsúlyt érdemes fektetni.

### 3.3.3 Hivatali öltözet

Férfiaknál a hivatalban a sötétebb árnyalatú esetleg magában mintás szövet öltöny az ajánlatos. Az ing világosabb pasztellszínű, de első sorban fehér legyen. Manapság divatosak a különféle nyakkendők, de hivatalos helyen inkább olyan mintájú nyakkendőt válasszunk, ami ugyan a divatnak megfelel, de ne legyen túl feltűnő sem a színe, sem a mintája.

Az öltönyhöz elegáns mellényt viselhet a férfi, ami nem érhet magasabban, mint a zakó gombolása. A mellényhez hosszú ujjú inget kell felvenni, a felette lévő öltöny kabátot pedig nem illik levenni. A mellény viselése praktikus, hiszen melegít.

Nem illik a farmernadrág, a garbó és a nadrágon kívüli viselt ing, de nagy melegbe a zakó alatt a rövid ujjú ing megengedett. A nadrágszíjnál ügyeljünk, hogy bőrből legyen, és a színe pedig sötét árnyalatú. A férfi cipője sötét színű és bőrből készült legyen. A zokni is mindig sötét színű és szára hosszú legyen. Zakót csak abban az esetben illik levenni, ha csak férfiak vannak a társaságban és a házigazda is ezt felajánlja.

Nőknél a hivatali öltözet változatosabb lehet, jobban variálható, de természetesen a jó ízlést is illik betartani. Általában lehet egy a ruha, egy kosztüm, vagy blúz és egy térd fölé kevésbé érő szoknyával. De lehetséges egy szövetnadrág szintén blúzzal, amely a vállat mindig el kell, hogy takarja. A sálak jó kiegészítők lehetnek. Vékony garbó is hordható. A hölgyek cipője vékony bőrből készül, színe a sötétől a drappig változhat a ruha színétől függően. Nagyon élénk cipő hordása nem ildomos. A harisnyának pedig mindig testszínűnek kell lenni, a mintákat kerülve. A smink a ruhához illeszkedjen.

Ékszerként inkább nemes anyagokból készült ékszereket hordjunk és viseljünk. Nyakláncból és gyűrűből is két-két darabnál többet ne viseljünk. A ruhánkhoz kiegészítésként hordhatunk, kalapot, kesztyűt és táskát. A kalap viselése elegáns lehet és védi a hajhagymákat is télen. A kesztyű viselése szintén egy fajta eleganciát adhat öltözetünknek, ezenfelül védheti kezünket a tömegközlekedésen szereshető szennyeződésektől.

A táská sötét színű, főként fekete és mindenképpen bőrből készült legyen.

## **3.4. Az üzleti tárgyalás alapszabályai**

### **3.4.1 Pontosság**

Az üzleti tárgyalások és rendezvények alapvető követelménye a pontosság. Fontos betartani az egyes tárgyalások kezdetét és illik azt időben befejezni, hisz az egyes résztárgyalások és programok függhetnek egymástól. Ha mégis csúszás következni be az időpontokban, akkor erre léteznek különféle helyre állítási technikák.

A pontosság betartása képet alkothat rólunk, hiszen a pontossággal megtiszteljük partnerünket, és megbízhatóságunk kifejeződik benne. Fontos, hogy a pontosság fogalmát ne csak szervezési követelménynek tekintsük.

A pontosság négy fogalmát különbözteti meg a protokoll, melyek a következők:

#### ***Percnyi pontosság:***

Az olyan üzleti tárgyalások, ahol meghatározott menetrendet követnek (jegyzőkönyv aláírása, sajtótájékoztató) a percnyi pontosság szükséges mindenkitől. Az ilyen tárgyalásra nem illik túl korán érkezni, mivel megzavarhatjuk partnerünket, vagy túl sokáig kell várakoznunk tárgyalón kívül. Érdeemes, azért pár perccel előtte megközelíteni a helyszínt. A késés sem megengedett. Ha mégis késünk, telefonon, vagy valamilyen módon értesítsük partnerünket.

Az ilyen pontos tárgyalásokat illik időben elkezdni és időben befejezni. Senkit nem illik várakoztatni. Érdeemes a tárgyalást már pár perccel a vég idő előtt befejezni és elbúcsúzni a partnertől.

#### ***A megengedett késés:***

A megengedett késés általában néhány perctől húsz percig is terjedhet. Általában ilyen tárgyaláson vagy rendezvényen több ember jelenik meg és tovább tart, míg a vendégek elfoglalják helyüket akár legyen szó egy kötetlenebb tárgyalásról, egy álló fogadásról vagy akár egy ültetési vacsoráról. Ültetési étkezési meghívásra (ebéd, vacsora) érkezésnél legfeljebb néhány percnyi késés fogadható el. A leglényegesebb, hogy 20 perccel többet semmiféleképpen nem illik késni.

### ***Meghatározott időpontok közötti érkezés:***

Általában ez egy időtartamot jelent, ami között a vendégek érkezését várják. Lehet ez 15 perc, de akár 1 óra hossza is. E között az időpontok között nem illik megérkezni. Erre a várakozásra azért lehet szükség, mert elképzelhető például, hogy egy másik városból érkezik a vendég.

### ***Egyéb pontosági szokások***

Itt leginkább az egyes országokban lévő szokásokra gondolunk. Például Európa délebbi országában sokkal lazább a pontoság betartásának követelménye.

## **3.4.2 Értekezleten**

Az üzleti életben többször kerül sor értekezletek megtartására. Lényeges, hogy csak akkor hívjunk össze ilyen megbeszélést, ha arra valóban szükség van. Ha úgy döntünk, hogy értekezletet szervezünk és tartunk, akkor a következőket illik betartani:

Az értekezlet összehívásakor a következőkre ügyeljünk:

- Napirend pontos meghatározása, időben való kiosztása értekezlet előtti tanulmányozásra.
- Az időpont megfelelő kiválasztása (például ne a hétvége utolsó napján lévő délutánra tegyük, amikor már mindenki fáradt).
- Az időpontot jó előre közöljük, az értekezlet előtt érdemes egy emlékeztetőt küldeni.
- Az értekezletre a leginkább érintett személyeket és szakértőket hívjuk, a túl nagy létszám veszélyeztetheti a tárgyalás eredményességét.
- Az értekezletet illik pontosan kezdeni.
- A tárgyalófeleket mutassuk be egymásnak, ha még valaki nem ismeri egymást.
- Ha szükséges, akkor mutassuk meg a résztvevőknek, hogy hová kell ülniük.
- A telefon használata értekezleten nem illik, kapcsoljuk ki vagy halkítsuk le a mobiltelefonokat. A kijelölt szünetben van mód a fontos telefonok elintézésére.
- Az értekezletet levezető személy irányítja a beszélgetés menetét. A túlzott vitákat és a napirendtől eltérő témákat nyugodtan leállíthatja.

- Az értekezlet végén a megbeszélést irányító személy mindig köszönje meg a részvételt, külön emelje ki azokat, akik előadást tartottak, és mondjon köszönetet azoknak is, akik az értekezlet összehozásában segítségére voltak<sup>13</sup>
- Az értekezletről készült jegyzőkönyvet pár napon beleül illik kiküldeni (manapság email-ben).
- Igyekezzünk a tárgyalótermet időben lefoglalni és pontos helyét is közölni.



#### Viselkedési alapszabályok az értekezleten:

- A kiadott napirendhez kötődő anyagokat olvassuk el, mindig készülünk fel. Gyűjtsük össze kérdéseinket és megjegyzéseinket.
- Fontos, hogy pontosan érkezzünk az értekezletre.
- Ha ismeretlenek vagyunk, akkor mutatkozzunk be és azt is közöljük, ha külső szakértőként érkeztünk.
- Ha közvetlen munkatársainkkal tartjuk az értekezletet, akkor azonnal leülhetünk a szokott helyünkre, egyéb esetben várjuk meg az ültetést.
- A tárgyalóteremben rendesen ülünk, figyeljük a tárgyaló partnereinkre, ne játszunk a tollunkkal, és persze ne készítsünk papírrepülőt sem. Koncentráljunk az elhangzottakra.
- Ha valamit nem értünk, érdemes kérdezni és megjegyzéseinket is közölhetjük, a lényeg, hogy tömören és a témához kötődően fogalmazzunk.
- Az értekezlet végén gyűjtsük össze dokumentumainkat. A tárgyalóterembe ne hagyjunk fontos és főként bizalmas iratokat. Ne a szemetesbe dobjunk az adatvédelmi szempontokat is tekintve.
- Távozáskor illik elköszönni, külsősként partnereinkkel fogjunk kezét.
- Dohányozni csak a szünetekben és a kijelölt helyen illik.

---

<sup>13</sup> Jacqueline Dunckel: Üzleti illemkódex, Park könyvkiadó, Budapest 1994, 32. oldal

- Ruházatunkkal is fejezzük ki, hogy adunk magunkra, megbecsüljük hivatásunkat, munkánkat, beosztásunkat és cégünket.
- Ne kérjünk frissítőt. Ha megkínálnak, fogadjuk el. De vigyázzunk arra, hogy ne öntsük ki se az asztalra, se mások papírjaira, se a saját ruhánkra, se máséra.
- Ha értekezlet közben valamiért ki kell mennünk, halkán kérjünk elnézést, és ugyanilyen halkán térjünk vissza.

### 3.4.3 Dohányzás

Tilos a dohányzás:

Helyi közlekedési eszközön, ruhatárban, liftben, kulturális előadásokon, előadóteremben, egyre több étteremben és hivatali szobában, egyes légitársaságokon, valamint mindenhol, ahol ez jelezve van. Ilyenkor a dohányzás mellőzése nem illemszabály, hanem előírás és így kötelesség, meg se kérdezzük rágyújthatunk-e.

Nem illik dohányozni:

Utcán, hivatalban vagy lakásban, ha a vendéglátó nem gyújt rá, gépkocsiban, ha az útitársak nem dohányoznak, étkezés közben, valamint ha nincs kikészítve hamutartó, tánc közben, folyosón menve, olyan esetekben, amikor a rágyújtás körülményes vagy másnak kellemetlen lehet. Hosszabb tartózkodás esetén a házigazda engedélyét kell kérni, hogy rágyújthassunk.<sup>14</sup>

Lényeges, hogy rágyújtáskor kínáljuk meg a körülöttünk lévőket, amit természetesen nem muszáj fogadni. A tüzádásnál is legyünk udvariasak, mint például a férfi a nőnek, a fiatalabb az idősebbnek, a megkínált a kínálónak nyújtsa a tüzet.

A hamuvéget nem illik hosszúra hagyni és a hamut a földre vagy az asztalra ejteni.

Figyeljünk, hogy a füsttel ne zavarjunk meg senkit, főleg, ha észre vesszük ezt. Ahol nincs hamutartó, ott nyilván nem gyújthatunk rá. A hamutartóba a csikken és a hamun kívül nem illik egyéb papírdarabkát, stb. tenni. A hamutartót sűrűn ürítsük, hogy a csikk ne bűzölögjön.

Az üzleti életben is nagyon fontos, hogy betartsuk a dohányzáshoz kötődő illemszabályokat. Például tárgyalásokon nem szabad rágyújtani, de a tárgyalások közötti szünetben felkereshető egy közeli dohányzásra kijelölt hely. Esetleg, ha kevés az idő, érdemes jelezni, hogy „cigi szünetet” szeretnénk kérni.

<sup>14</sup> Dr. Sille István: Illem, etikett, protokoll, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1992, 109. oldal



Állófogadásokon általában kötetlenül lehet dohányozni, de a megterített asztalhoz nem illik égő cigarettával oda menni. Egyedül a körbe kínált falatkákból fogadhatunk el.

Az étkezéseknél különös figyelemmel kell lennünk. Általában csak a főétkezések után szokás rágyújtani és ebben az esetben is csak akkor, ha a házigazda rágyújt. Étkezések között csak abban az esetben gyújthatunk rá, ha a vendéglátó is dohányzik, de az egyes fogások között el kell oltani a füstöt.

Az üzleti ebédeknél is feltétlenül tartsuk be ezeket a szabályokat.

Az angolok például a díszétkezések során, egyáltalán nem dohányoznak, hanem akkor teszik ezt, amikor a házigazda jelzést ad, és felszólítja a társaságot, hogy fáradjanak át a dohányzóba, könyvtárba, stb.

### **3.5. Az udvarias férfi**

- Hivatali sétánál az esőben, csúszós úton vagy széles lépcsőn felhaladva megengedett a karolás. Más esetben bizalmaskodásnak tűnhet.
- Az étterembe a férfi lép be először és követi őt a hölgy.
- A ruhatárban először a férfi vegye le a kabátját, majd segítsen a hölgynek. Távozáskor viszont először a hölgy kabátját kell felsegíteni.
- Az éttermi asztalnál a hölgyek választanak előbb helyet. Ha távozni akar az asztaltól, akkor a férfi vendégek kissé felállnak, majd visszaülnek.
- Az étteremből való távozáskor a hölgyek haladnak elől, majd a férfi vendég távozik utolsónak.
- A lépcsőn haladáskor a hölgyek mennek előre felfelé, lefelé pedig a férfiak.
- Járműre való felszálláskor a férfi előreengedi a hölgyet, leszálláskor pedig a férfi halad elől.

### **3.6. Az udvarias nő**

- A férfi segítse a nőt az illemszabályok és udvariassági szabályok betartásában.
- Nem illik a nőnek kiprovokálni az udvariassági helyzeteket.
- A hostess hölgyek helyes magatartása sokat segíthet megbízójának a különböző rendezvényeken.
- Általában a nő haladjon előre, ne várja míg erre kérik.
- Ha az illem úgy igényli, hogy a férfi haladjon előre, akkor a nő adjon neki helyet.
- A nők ne akarják a férfi szerepeket átvenni, mint például: rendeléskor, fizetéskor.
- Hagyja, hogy a férfi az asztalnál való felállást, leülést segítse.
- A ruhatárban is engedje, hogy a férfi segítsen a kabátot fel és levenni.

# 4 Kapcsolat különböző kommunikációs eszközök segítségével

## 4.1. Levél

Tekintsük át, hogy hivatalos, üzleti levél esetén, milyen szabályokra és formai követelményekre kell ügyelnünk.

Elsőként a fejléc kitöltését kell elvégeznünk. Egyik oldalra a megszólított személy adatait tüntetjük fel.:

Pl.: Kiss Andrea asszonynak

Rendszertervezési Osztály vezetője

Marketingmenedzsment Igazgatóság

Budapest

A fejléc másik oldalára pedig hasonlóképpen a feladó adatai szerepeljenek.

Megszólítás a levélben:

Tisztelt Osztályvezető Asszony!

A címzésben nagybetűvel írjuk a következőket: név, keresztnév, részleg és a cég hivatalos neve, a megszólításban pedig minden szót nagybetűvel illik kezdeni.

A hivatalos levélben legyünk tényszerűek, ha szükséges, akkor utaljunk vissza az előző levélben szereplő információkra. Az érzelmeket és a mellébeszélést kerülni kell az ilyen levelekben. Az aláírás és elköszönés előtt még egy rövid záró bekezdést írhatunk, például „Várom szíves válaszát”. Az aláírás előtt írjuk, hogy „Üdvözlettel” vagy „Tisztelettel”, majd érdemes nevünket is odagépelni, mely fölé kézzel írott névjegyünk kerülhet.

A levél aljára, baloldalon szokás feltüntetni a helyet, évet, hónapot és a napot, amikor a levél íródott. A pecsét az aláírás mellé vagy picit fölé kerül, a lényeg, hogy az aláíró nevét ne takarja.

A levél összehajtására is ügyeljünk, ha szükség van rá és nem nagy alakú borítékot használunk. Először függőlegesen ketté, majd utána vízszintesen hajtsuk a levelet.

A levelezéshez szokás előrenyomtatott céges levélpapírt és céges borítékot használni. A hivatalos leveleket iktatószámmal is elláthatják a későbbi hivatkozás miatt.

## 4.2. Email

A papíralapú levelezés szabályait az előbbieken tárgyaltuk. Ezeket lényegében az elektronikus levelezés során is be kell tartanunk, még akkor is, ha elmondható, hogy az elektronikus levelezés sokkal kevésbé formális, mint a hagyományos. Például email-ben gyakran tegeződünk, ezt nekünk kell eldöntenünk, hogy mikor, kinek, milyen stílusban és szabadsággal írhatunk.

Az üzleti partnerünknek írt levélben is tegeződhetünk, ha az életben már találkoztunk és tegező viszonyba kerültünk. Ha ez még nem történt meg, akkor inkább válasszuk a magázódó formát.

- Az email lényeges tulajdonsága a gyorsaság. Igyekezzünk válaszolni, de ha kevés az időnk, akkor egy rövid levélben jelezzük, hogy egy későbbi időpontban tudunk reagálni a teljes levélre.
- A „Subject” (Tárgy) mezőt mindig töltsük ki. Az automatikus válasz („Reply”) funkcióval érdemes röviden idézni a partner leveléből, hogy biztosan tudja miről is szól a levél, mire válaszolunk. Több ember címzése esetén lehet a „Cc:” vagy a „Bcc:” funkciókat használni. A „Bcc:” funkcióval senki nem kapja meg mások email címét.
- Elköszönésként használhatjuk az „Üdvözlettel”, „Várom szíves válaszát!” szövegeket.
- Aláírásként írjuk ki nevünket vagy használjuk az aláírás-állomány hozzáfűzését.
- Az automatikus aláírást ne tegyük nehézkesé idézetekkel és ASCII-rajzokkal. Esetleg benne lehet cégünk neve, telefonszámunk.
- A „From” (Feladó), „To”(Címzett) és a „Subject” (Tárgy) mezőkbe ékezetes betű nem használható.
- A szövegrészbe ne csak nagybetűkkel írjunk, ez „KIABÁLÁSNAK” tűnhet. Vegyes, kis és nagy betűket is használjunk.
- Figyeljünk a szöveg formátumára és formaiságára, akár a hagyományos levelezésnél. Ne írjunk 66-70 karakternél többet egy sorba. Figyeljünk a soremelésekre, tagoltságra.
- Kéretlen hirdetési elektronikus levelet nem illik küldeni. Napjainkban igen elterjedtek az úgy nevezett SPAM-ek, kéretlen levelek. Erre az üzleti életben külön figyelmet kellene fordítani.

- Ha nagyobb méretű állományt szeretnénk partnerünknek küldeni, illik azt előre jelezni.
- Üzleti levélben csak a hivatalosságra utaló szimbólumokat használjuk (pl.: aláhúzás, kiemelés, stb.).
- Munkahelyi email címünket nem illik arra használni, hogy barátainktól mindenféle vicces és egyéb jellegű csatolt fájlokkal teli leveleket kapjunk és küldjünk. Több cégnél erre külön figyelnek. Magán jellegű levelezésükkel inkább saját az internetre létrehozott email címet használjunk és lehetőleg munkaidőn kívül.
- Fontos és hivatalos leveleknél győződjünk meg róla, hogy tényleg csak az érintettek kapják meg.
- Az email-en küldött információkkal bánjunk óvatosan, hiszen a titkos információk elérhetővé válhatnak mások számára is. Az információ biztonságról külön gondoskodni kell.
- Ha bővebb anyagokat, dokumentumokat szeretnénk küldeni, akkor érdemes egy rövid összefoglaló szöveget írni és mellékelten csatolni az információkat, szakmai anyagokat tartalmazó dokumentumokat, beszámolókat.<sup>15</sup>

Összefoglalva érdemes az email küldés illem szabályait betartanunk, hiszen ezzel is megfelelőképp kommunikálhatunk, levelezési szokásainkkal képet alkothatunk magunkról és cégünkről is.

### **4.3. Telefonálási illemtan**

#### **4.3.1 Vonalas telefon**

Az üzleti ügyekkel kapcsolatos teendőink jelentős részét telefonon intézzük. Tehát nem mindegy, hogy miként telefonálunk, hiszen ezzel a cégünk kifelé mutatott képét tükrözzük, alakítjuk.

A hangunk sok mindent kifejezhet, s mivel partnerünkkel nem láthatjuk egymást, ezért fontos, hogy hangunk kedves, bizalmat keltő legyen, szinte „mosolyogjon” a hangja.

---

<sup>15</sup> [www.hirdet.net/netikett.htm](http://www.hirdet.net/netikett.htm)

### ***Ha telefonon felhívunk valakit, a következőkre ügyeljünk:***

- Először köszönjük, és jól érthetően mutatkozunk be.
- Ha a hívott nem mutatkozott be, kérdezzük meg nevét, ha nem értettük jól, kérdezzük vissza, hiszen nevet téveszteni nagyon illetlen dolog.
- Kérdezzük meg, hogy nem zavarunk-e a hívással
- Ha telefonálunk, akkor nem szabad inni, enni és dohányozni sem. A papírjainkat se rendezgessük, hiszen elterelheti a figyelmünket a beszélgetésről.
- Ha valahol visszahívást kértünk és meghagytuk nevünket és telefonszámunkat, aznap még ne hívjuk újra az illetőt. Csak, ha nagyon fontos, akkor kezdeményezzük a hívást ismét.
- Igyekezzünk a magánjellegű beszélgetéseket kerülni a munkahelyen. Ha mégis telefonálunk, fogjuk rövidre, munkahelyen nem illik hosszasan magánügyben beszélni.
- Ha megszakad a vonal, mindig az hív újra, aki a hívást kezdeményezte.
- A nálunk magasabb beosztású embereket és partnerünket személyesen illik hívni.
- Ha arra kérnek, tartsuk a vonalat, akkor várjunk türelemmel, ne mutassuk bosszúságunkat. Túl hosszú várakozás esetén, tegyük le a kagylót, és később próbálkozzunk újra.
- Étkezési és pihenési időben kerüljük a hívásokat.
- Igyekezzünk mindenkit hivatali időben felhívni, ha mégis otthonában zavarjuk partnerünket, azt előre jelezzük.
- Ha üzenetrögzítővel beszélünk, akkor a következőket mondjuk rá: a hívás dátuma, időpontja, a nevünk, munkahelyi számunk és a rövid üzenetünk.
- Idegen nyelvű beszélgetésbe csak akkor kezdjük, ha biztos a nyelvtudásunk és magabiztosan tudunk kommunikálni. A külföldre irányított hívásoknál az időeltolódást is vegyük figyelembe.
- A telefon beszélgetést annak illik befejezni, aki a telefonhívást kezdeményezte.

### ***Ha minket keresnek telefonon:***

- Ha a titkárnőnk fogadja a hívást, igyekezzünk azt fogadni. Ne a titkárnőt hozzuk kellemetlen helyzetbe, ha valakivel nem szeretnénk beszélni. Ha valaki

nem szeretné, hogy telefonon zavarják, inkább legyen „értekezleten”, míg újra tudja fogadni a hívást.

- Ha keresnek minket, akkor igyekezzünk mihamarabb felvenni a telefont. Mutatkozzunk be, és ha cégünkől kívülről érkezik a hívás, akkor cégünk nevét is közöljük.
- Ha visszahívást ígérünk, azt illik is megtennünk.
- Ha megkérünk valakit, hogy tartsa a vonalat, fél percnél tovább ne váraoztassuk, hanem szóljunk bele és közöljük, hogy még meddig kell várnia, vagy inkább hívjuk vissza.
- Ha az üzenetrögzítőnk fogadja a hívást, ügyeljünk arra, hogy az üzenetrögzítő bejelentkező szövege rövid és informális legyen, valamint magázódó.
- Ha telefonhívásunk érkezik, érdemes hogy kezünk ügyében legyen toll és papír, hogy bármikor feljegyezhesük, egy a számunkra ismeretlen hívó nevét. Bizalmat ébresztünk benne, ha a beszélgetés közben nevén szólítjuk, valamint nem lesz szükséges visszakérdeznünk nevére.



***Néhány általános szabályt még ezeken felül megemlíthetünk:***

- Ha a hívó fél mást keres, segítsünk megtalálni az illetőt, ha rövid időn belül ez nem sikerül, akkor ne váraoztassuk, hanem ígérjünk egy visszahívást, vagy adjuk meg az illető egyéb elérhetőségét.
- Ha fontos hívásunk érkezik, amit csak saját magunkban szeretnénk megbeszélni, és az irodánkban munkatársaink is ott vannak, megkérhetjük őket, hogy hagyjanak magunkra. Ha társaságban vagyunk, akkor pedig visszavonulhatunk az irodánkba a beszélgetés időtartamára.
- A telefonba nem illik automatikusan tegeződni az egymást nem ismerő, azonos nemű beszélőknek. Azaz ügyeljünk arra, hogy a telefonba csak azzal tegeződjünk, akivel a tegező viszony már korábban megtörtént.

#### ***Az üzleti élet szempontjából különösen fontosak a következők:***

- Vendég vagy üzleti partner érkezése esetén vagy értekezlet miatt jobb, ha minden hívást későbbre halasztunk.
- Üzleti ügyféllel való beszélgetés kezdeténél még megengedett egy kis csevegés, de a beszélgetés vége felé mindenképpen a lényegre térjünk. Igyekezzünk kérdéseinkre egyértelmű választ kapni, „igen-t” vagy „nem-t”.
- Manapság nagyon sok „call-center” rendszerű telefonközpont működik. Fontos, hogy a kollégákat akár külön tanfolyamon oktassák a helyes telefonálás illetanára, hiszen munkájukkal cégen kívüli képet igen csak befolyásolhatják.

#### **4.3.2 Mobiltelefon**

A mobiltelefon használat napjainkra nagyon elterjedt, mind az üzleti és a hétköznapi életben egyaránt. Így mindenképpen a vonalas telefonhoz kötődő illemszabályokat ki kell egészíteni a mobiltelefon használatokor betartandó szabályokkal.

- Először is, érdemes olyan helyen tartani telefonunkat, ahol könnyen hozzáférhető, ha megszólal. Például a táskákon manapság már erre kialakított helyen. Így hamar fel tudjuk venni és a csengéssel nem zavarunk másokat.
- A csengetés hangerejére ügyeljünk és mindig annak megfelelően állítsuk be, ahol éppen tartózkodunk. Nyilván, hogy egy nagy forgalmú utcán, ahol nagy a zaj, erősebbre állítjuk, de az irodában inkább már egy közepes szintet állítsunk be, melyet meghallunk, de nem zavarunk vele másokat.
- Ha szeretnénk látni, hogy keres minket valaki, de olyan szituációban vagyunk, hogy nem tudjuk fel venni a telefont, akkor halkítsuk, vagy némítsuk le teljesen.
- Értekezleten vagy tárgyaláson inkább kapcsoljuk ki, ezzel megtiszteljük partnerünket, hogy a figyelmet csak ráirányítjuk, és nem a telefonunkat nézegetjük, hogy vajon ki kereshet minket. Illetlenség, ha az értekezlet közepén megszólal telefonunk, és ezt előre nem jeleztük.
- Ha megbeszélés időtartama alatt fontos hívást várunk, akkor adjuk át telefonunkat a titkárnőnek, aki ki hív minket a tárgyalásról, ha keresnek minket. Ha nem áll módunkban a titkárnőt megbízni, akkor közöljük tárgyaló partnereinkkel, hogy hívást várunk, és amikor megszólal a telefonunk, azonnal



vegyük fel. Majd menjük ki a tárgyaló teremből, és a folyosón intézzük a beszélgetésünket, majd térjünk vissza a megbeszélésre.

- Manapság a technika vívmánya lehetővé teszi, hogy a csengőhangnak különféle zenéket állítsunk be. Ha üzleti életben dolgozunk, a csengőhang legyen jól hallható, de ízléses és diszkrét.
- Ha az utcán ér minket a telefon, akkor álljunk meg és az utcán például forduljunk egy kapualjba, de a forgalomtól mindenképp távolabb helyezkedjünk, hogy senkit ne zavarjunk beszédünkkel.
- Az irodában a folyosón is inkább álljunk félre, és ne zavarjuk kollégáinkat.
- Általánosságban elmondható, hogy ne kapcsoljuk be a mobiltelefont, ha előadást tartunk, vagy hallgatunk, ha konferencián veszünk részt, vagy ha étterembe ülünk.

### **4.3.3 Telefonkonferencia**

A telefonkonferencia egy újfajta lehetőség a tárgyalásokon, értekezleteken. Hasonló illemszabályok vonatkoznak ide is, mint a más telefonhasználat során. Ebben az esetben kitűnően kell működni a telefonvonalnak, hogy a kihangosítás során mindenki jól hallja egymást. A pontosság is lényegi kérdés, hiszen a telefonkonferencia egy megbeszélés időpontban történik, érdemes pár perccel előbb a helyszínre érni. A beszélőkkel legyünk türelmesek és mindig hallgassuk végig a másikat, hogy biztosan minden információt halljunk.

### **4.4. Internet – etika a világhálón**

Az Internet, más néven számítógép-világháló, amely szintén igen elterjedt napjainkban, igen jelentős szereppel bír az üzleti életben is. Egyszerre kommunikációs eszköz és társadalmi élettér. Rengeteg információt szerezhetünk segítségével, amely munkánkat is segítheti.

Manapság minden komoly cég rendelkezik az interneten megjelenő úgynevezett honlappal, mely már szinte hozzátartozik az üzleti megjelenéshez. Egy igényes kialakítású honlap,

mely megfelelő információ tartalommal, érthető menürendszerrel és szövegezéssel ellátott, sokat segíthet a cég üzleti életében.

Mivel az Internet-t igen nagy „közönség” használja, ezért már ide vonatkozólag is alakultak ki illemszabályok, amelyet már a világhálón is olvashatunk. Ennek összefoglaló neve Netikett. Tartalmát hosszú lenne tagolni, csak néhány főbb gondolatot említünk. Mindenekelőtt tekintsünk át néhány általánosan ide vonatkozó gondolatot:

- A világháló illetana általánosságban szól a felhasználókhöz. Nyilvánvaló, hogy szervezeteknek, cégeknek meg van a saját szabályzata a levelek és az állományok tulajdonságáról, arról, hogy mit helyes postázni és küldeni, hogy miképpen viselkedjünk a hálózaton.
- A levelekhez fűződő illemszabályokat vegyük figyelembe, melyet az előző fejezetben tárgyaltunk.
- A rendszeradminisztrátor, rendszergazda jól felkészült legyen szakmailag, hiszen ő ügyel a főbb informatikai rendszerekre, adatforgalmakra.
- Munkaidőbe csak a céges munkánkhöz kötődő web oldalakat használjuk, nem illik egyéb oldalakon saját szórakozásunk végett szörfözni.
- Van ahol munkaidőn kívül engedélyezett az egyéb oldalak látogatása, de azt tartjuk figyelembe.
- Az Internetre is érvényes azaz alapelv, ami a közlekedésre: valamennyi felhasználó felelős a Háló többi szereplőjének a biztonságáért is.
- Figyeljünk arra is, ha írásban közöljük gondolatainkat, megtiszteljük az olvasót a helyesírás szabályainak betartásával.

Néhány illemszabály az Interneten olvasható Netikett-ből:

- Ne feledjük, hogy minden szolgáltatás valakié. Aki fizeti a számlát, az szabja meg az adott szolgáltatásra vonatkozó szabályokat is. Az információ lehet ingyenes, de lehet, hogy nem az - ennek érdemes utána nézni.
- Ha egy szolgáltatással probléma van, először mindig saját gépünkön kell körülnézni. Ellenőrizni kell (vagy ellenőriztetni) a fájl-, szoftver-, és hálózati beállításokat, stb. Mindenképpen meg kell ezt tenni, mielőtt arra gondolnánk, hogy a szolgáltató oldalán van a hiba és/vagy a szolgáltatót hibáztatnánk érte.
- Vannak ugyan konvenciók a használt fájl típusokra, de ne építsünk arra, hogy ezek mindig be vannak tartva. Például egy ".doc" fájl nem feltétlenül Word fájl.

- Maguk a szolgáltatások is követnek bizonyos konvenciókat, mint a [www.xyz.com](http://www.xyz.com). Miközben ezek ismerete hasznos, nem bölcs erre építeni.<sup>16</sup>
- Ismerni kell a saját rendszerben használt fájlnevek.
- Ha nem használunk titkosító és eredetiséget biztosító programokat, bármilyen információ amit az Internet-en továbbítunk "szabad préda". Aki akarja, megszerezheti, akár meg is változtathatja.
- Ne használjuk más FTP site-ját (oldalát) arra, hogy egy (konkrét) harmadik személynek szánt fájl-t helyezünk oda. Ezt egyszerűen „szemetelésnek” tartják, és általában nem elfogadott viselkedésforma.
- Ha problémád támad egy site-al (oldallal), és ott segítséget kérsz, minél több információt adj meg a probléma körülményeiről. Ezzel nekik segíthetünk, hogy lokalizálhassák a hibát.
- Ha szeretnénk valamilyen információs szolgáltatást indítani, mint például egy homepage, akkor szokás szerint a helyi adminisztrátorhoz kell fordulni, hogy megismerjük az ide vonatkozó helyi szabályokat. Például, hogy készíthetünk-e ilyet.
- Ha van rá mód, akkor kíméljük a népszerű site-okat, segítsük elosztani a terhelést, csúcsidőn kívül lépünk be.

#### **4.5. E-business**

Az általános globalizáció a nemzetközi piacok mellett a belső, nemzeti piacokat sem hagyja érintetlenül. Az üzleti kommunikáció egyre nagyobb szerepet és hangsúlyt kap. A versenyképességük fenntartásáért küzdő vállalatoknak folyamatosan új és új megoldást kell keresniük piaci részesedésük és hatékonyságuk növeléséhez. Ennek a törekvésnek a jegyében minden vállalat igyekszik szorosabbra fűzni kapcsolatait partnereivel, beszállítóival, viszonteladóival. Az Internet az a médium, amely rugalmasságával, könnyű elérhetőségével legjobban tudja szolgálni ezeket a célokat. Az integrált kiszolgálói szoftverek segítségével integrált, átjárható, bővíthető és biztonságos e-business rendszer építhető ki, amely összeköti egymással az információkat, a rendszereket, az embereket és a folyamatokat. Az E-business segítségével növelhető az üzleti szférában elérhető sikerek sorozata.

---

<sup>16</sup> [www.hirdet.net/netikett.htm](http://www.hirdet.net/netikett.htm)

# 5 Üzleti találkozók protokollja

## 5.1. Rangsorolás

A rangsorolás magában foglalja a diplomaták, magas szintű küldöttségek, a társadalmi rendszer vagy az általános társadalmi ítélet alapján megkülönböztetett személyek helyének, mozgásának, egymás követésének vagy egymásmellettségének rendjét a legkülönbözőbb protokolláris, hivatalos vagy társadalmi alkalmakon.

Más megfogalmazással: a rangsorolás egy ország méltóságainak, vezető-tisztségviselőinek meghatározott sorrendje, mely megszabja egymás közti rangelsőségüket, és ezzel kijelöli helyüket a szertartásrendeken belül is.<sup>17</sup> A rangsorolás során sokszor nehéz eldönteni a rangelsőbbiséget. El kell dönteni, hogy bizonyos rendezvényeken ki az aki ül, áll vagy vonul előbb és ki hátrább. Ki ül az előkelőbb, más néven magasabb rangú helyeken és ki a kevésbé előkelő helyeken.

A magasabb rangú személy áll előbb vagy ül „feljebb” (azaz ültetésnél arra utal, hogy közelebb a díszhelyhez vagy fő helyhez).

Ha rangsorolunk figyelembe kell venni, hogy külföldi vagy belföldi személy-e az illető.

A helyszín szempontjából is fontos, hogy belföldön (magyar) vagy külföldön tartják-e a rendezvényt.

Alapelv, hogy egyenrangú belföldi és külföldi személyek közül magyar házban a külföldi, idegen házban a magyaré az elsőbbiség.

A rangsorolást néhány országban úgynevezett „udvari szabályzatok” rögzítik. Szigorú sorrendben tartják nyilván az állami, egyházi, katonai rangokat és tisztségeket, s a sorrendet a nyilvánosság előtt a legkisebb mértékben sem szabad megsérteni.<sup>18</sup>

A következő rangsorolásokról beszélhetünk, különböztetünk meg: hivatalos, politikai, egyházi, vegyes, diplomácia, külképviseleti, tolmácsok, nők rangsorolása, delegációk, különleges megbízású képviselők. Az üzleti élethez leginkább a hivatalos rangsorolás áll közel, ezért ezt részletezzük.

Vállalatoknál, gazdálkodó szervezetnél általában a következő a sorrend: vezérigazgató, vezérigazgató helyettes vagy igazgató, igazgató helyettes, főosztályvezető, főosztályvezető helyettes, osztályvezető.

---

<sup>17</sup> Ottlik Károly: Viselkedéskultúra a mindennapok gyakorlatában, Protokoll 96' Kft., Bp. 1996, 250. oldal

<sup>18</sup> Ottlik Károly: Viselkedéskultúra a mindennapok gyakorlatában, Protokoll 96' Kft., Bp. 1996, 251. oldal

Intézeteknél, kft-nél és más gazdálkodó szervezeteknél a rangsor hasonló, bár az egyes funkciók megnevezése változhat a szakmától és a szervezettől függően.

Néha nehézséget jelent az azonos rangúak egymás közötti rangsorolása. Például az igazgató helyettesek rangsorolásakor nézhetik, hogy milyen területen dolgozik, műszaki vagy kereskedelmi. Ettől függően általában a gazdasági területen dolgozót veszik előbbre.

Ha különböző szintű vagy eltérő szervezeti felépítésű intézmények képviselőiből áll össze a küldöttség, akkor az alacsonyabb szintű szervezet azonos tagjánál egy fokkal lejjebb sorol.<sup>19</sup>

Például a vállalati vezérigazgató az államtitkár helyettes után rangsorol.

Az alkalmakat, amikor államférfiak, magas szintű küldöttségek, diplomaták vagy küldő és fogadó állam személyiségei találkoznak bizonyos alkalmakkor. Ezeket az alkalmakat két nagy csoportra oszthatjuk:

- Állóalkalmak: fogadás, repülőtéri, pályaudvari fogadtatás, cercle, megjelenés dísztribünön, szerződés ünnepélyes aláírása, stb.
- Ültetési alkalmak: ebéd, vacsora, tárgyalások, díszünnepségek, operaházi, színházi előadások, stb.<sup>20</sup>

## **5.2. Meghívó**

A különféle társadalmi alkalmak és rendezvények előfeltétele a meghívás.

A meghívás történhet:

- szóban
- írásban: levélben vagy meghívóval

A szóban történő meghívás általában szűk körre vonatkozik, informális, inkább munkajellegű rendezvényeken jellemző.

A levélben való meghívás a nemzetközi hivatalos kapcsolatoknál jelentős fontosságú.

A meghívó a hivatalos, protokolláris meghívás legszélesebb körben használt, általánosan elfogadott eszköze.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Ottlik Károly: Viselkedéskultúra a mindennapok gyakorlatában, Protokoll 96' Kft., Bp. 1996, 253. oldal

<sup>20</sup> Gyarmati Ildikó: Rendezvényszervezési Kalauz, Athenaeum kiadó, Bp. 2005, 124. oldal

<sup>21</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Bp. 2006, 77. oldal

A meghívókat két csoportra oszthatjuk:

- Konferenciákra, előadásokra, ünnepi megemlékezésekre, megnyitókra, bemutatókra szóló meghívók.
- Díszítkezésekre, üzleti reggeli ill. vacsorára, fogadásokra, koktélokra, garden party-ra, stb. szóló meghívók.

A meghívó a következőket tartalmazza:

- A „**Meghívó**” szót mindenképpen.
- A meghívó neve és rangja, esetleg beosztása.
- A meghívott teljes nevével, vagy Ön megszólítással (ebben az esetben is a kézzel illik ráírni a nevet.)
- Ha a meghívón nem szerepelnek a következő szövegek: „és kísérijét” vagy „Önt és kísérijét”, akkor a rendezvényre egyedül kell mennünk.
- Az alkalom, amiért a rendezvény létrejött.
- A rendezvény fajtája: ünnepi megemlékezés, állófogadás, díszvacsora, stb.
- A rendezvény időpontját. A hónapot névvel a napot számmal szokás kiírni. Óra szerint a következőképpen írhatják: kezdési időpont (pl.: 10.30 vagy 19.00), kezdési és befejezési időpont (18.00 – 20.00), érkezési rövid időszak (10.15-10.30).
- A rendezvény helyét. A helyszín nevét (étterem, stb.) és pontos címét (esetleg kis térképet mellékelten csatolni lehet).
- **R.S.V.P.** (répondez s'il vaus plait) jelzés. Ezzel a jelzéssel, ami a kártya alján található (címmel vagy telefonszámmal, email címmel esetleg faxszámmal), azt kéri, hogy jelezzünk vissza, hogy részt kívánunk-e venni a rendezvényen. Ha kiegészítésként ráírják a „**regrets only**” kifejezést, akkor ebben az esetben „csak a lemondás esetén” kell visszajeleznünk. Ha a **p.m.** rövidítést írtak (R.V.S.P. áthúzva), akkor a meghívás már szóban megtörtént, a meghívót csak emlékeztetőül küldik. A **V.K.** jelzés jelentése: választ kérünk.
- Öltözékre vonatkozó kívánalmak (White tie, Formal, Black tie, Semiformal, Informal, Casual, stb.)
- Szükséges kiegészítő információk (pl.: „Belépéskor a meghívó felmutatandó”, „Parkolás... úton”, stb.)

A meghívó formája nemzetközileg általában egységes, téglalap formájú és körülbelül levelezőlap nagyságú. Léteznek egylapos és kétlapos meghívók, és az egy vagy két nyelvű szövegek ennek megfelelően helyezhetők el. Lehetnek természetesen egyedi készítésű meghívók is. A meghívó anyaga lehet matt vagy fényes jó minőségű kartonpapír.

Bizonyos alkalmakra a meghívót előre ki szokták nyomtatni, de ebben az esetben is kézzel illik kitölteni a vendégekre vonatkozó és változó információkat (név, rang, stb.).

A meghívókat a rendezvény időpontja előtt két hét – 10 nappal szokás elküldeni, melyre egy-két napon belül illik válaszolni.

A rendezvényen csak az vehet részt, aki a meghívót kapta. Ez alól nem kivétel a feleség, a tolmács és a munkatárs sem. Ha valakit más hivatalos személy képviselhet, mert nem tudunk részt venni a rendezvényen, akkor a képviselő személynek új meghívót illik küldeni.



### **5.3. Állófogadás**

Az állófogadás elsősorban a hivatali és üzleti életben gyakori. Az egyik legelterjedtebb rendezvény típus. Korábban leginkább a délutáni és esti órákra esett, de manapság divatba jött a délben vagy akár a délelőtti órákban történő fogadások. Időtartama 1,5-2 óra.

A meghívott vendég nincs kötelezve a részvételre, de illik jelezni távolmaradását.

A fogadás napközben félünnepélyes, míg este ünnepélyes alkalomnak számít, öltözékünket ehhez igazítsuk. A megadott kezdőidőponttól számítva 15-20 perc késés megengedett. A vendégeket a bejáratnál a házigazda, díszvendég vagy rendezvény hostessek várják. Ekkor egy rövid kézfogás és köszönés után, talán néhány szóváltás után illik tovább haladni, hogy a továbbiakban érkező vendégeket fogadni tudják.

A fogadási vonalon túl a vendégek csatlakozhatnak a társasághoz, ahol beszélgethetnek, bemutatkozásra és ismerkedésre is alkalmuk nyílik.

A 15-20 perces fogadási idő után a házigazda a vendégekhez lép és valaki másra bízta a késő vendégek fogadását.

Ha megérkeztünk a fogadásra, érdemes még egy pillantást vetnünk öltözékünkre és sminkünkre, figyeljünk, hogy ruhadarabjainkat, amire nem lesz szükségünk, a kijelölt ruhatárba helyezzük. A vendégeket elsőként a pincérek kínálják itallal (welcome drink), amelyet vagy körbe járva vagy italpult mögül szolgálnak.

Az ételeket az erre felállított asztalokon tálalják fel. Általában hidegtálakat, salátákat, sajtokat, gyümölcsöket, desszertet esetleg meleg ételként kisdarabos ételeket kínálnak (pl.: máj, virsli, hazai különlegességek, stb.).

Az étkezés megkezdésére a házigazda ad jelt. Pohárköszöntő után lehet a büfé asztalokhoz menni és elkezdni az étkezést.

Arra azért figyeljünk, hogy az állófogadás célja a kommunikáció, tehát ne vessük rá magunka kiéhezve az asztalokra, negatívan is hathat a vendégekre.

Az állva étkezés nem könnyű dolog. A bal kezünkbe helyezzünk egy szalvétát, erre a tányért és a tányérra helyezzük a villát, melyeket bal kezünkkel egybe fogunk. Így jobb



kezünkkel tudjuk szedni az ételt. Mindig csak annyi ételt vegyünk, amit a villával el tudunk fogyasztani és ami nem potyog le a tányérról. A felszolgáló rendezvényszervező cégnek feladata, hogy az ételek készítésekor könnyen fogyasztható, az állófogadáshoz illő ételeket tálaljanak fel.

Ha befejeztük az étkezést, akkor a tányért és az evőeszközt az erre kijelölt asztalra tegyük, vagy adjuk át a pincéreknek. Ha újra szeretnénk szedni az ételből, ehhez is tiszta tányért és evőeszközt vegyünk, használt tányérba nem illik újra ételt szedni.

A fogadásról való távozás kötetlenebb, de itt is be kell tartanunk néhány szabályt. Míg az érkező fogadó vonal áll fenn, nem illik az érkező vendégekkel szemben távozni.



Félórát minimum illik maradni a rendezvényen. A fogadás vége előtt újra fel áll a fogadási vonal ellentétes irányban. Azaz, ha távozzunk, köszönjük el a házigazdától egy kézfogással és újra köszönjük meg a meghívást néhány szóval.

#### **5.4. Koktélparti**

A koktélparti tulajdonképpen a fogadásnak egy egyszerűbb formája, amely egy kötetlenebb álló vendéglátási alkalom. Időpontja változó, a nap bármely szakában megrendezhető.

Az érkezés és távozás is szabadabban választható, a 20 perc késés még itt is megengedett. Ha megérkezik a vendég, regisztrálnia kell, esetleg még kitűzött is kap, melybe a névjegykártyáját helyezheti el. Az öltözék is kötetlenebb, munkaidőben hivatali öltözéket viselünk, kora esti órákban már inkább ünnepélyesebben öltözzünk, nőknél ajánlott a koktél ruha.

A vendégeket itt is a házigazda fogadja, majd a vendégek tovább lépnek és csatlakoznak a jelenlévőkhöz. Mivel a parin mindenki meghívott, nem számít senki idegennek, ezért bárkihez oda léphetünk társalogni. Két percnél tovább ne maradjunk a beszélgető partnerünknel, mert lehet, hogy valaki más is szeretne vele beszélni. Tovább sétálunk, és legfeljebb a következő körben újra beszélhetünk.

Idegent is nyugodtan megszólíthatunk, tartsuk be ekkor a megszólítás és a bemutatkozás illem szabályait. Ha úgy gondoljuk, máris belefoghatunk a tájékozódó üzleti beszélgetésbe. Ha valaki olyannal szeretnénk beszélni, aki éppen társalog valakivel, akkor álljunk kicsit távolabb és nézzünk rá arra, akivel beszélni szeretnénk. Ha az illető nem vette jelzésünket, lépünk tovább egy másik beszélgető partnerhez.

A koktélpartin egyszerűbb ételeket szolgálnak fel, mint a fogadáson. Nincsenek hidegtálak, hanem pincérek járnak körbe és kínálnak a hideg vagy meleg apróbb harapni valókat. A falatkákból egyszerre csak egyet illik venni a papírszalvétára, melyet az első italhoz adtak.

A koktélpartin elegendő fél órát maradni. Ha már a kávé szolgálgják várható, hogy a parti vége közeledik. A háziaktól elköszönhetünk, de ha ez nem sikerül, mert éppen valakivel beszélgetnek, akkor akár angolosan is távozhatunk. Egy-két nap múlva pedig írásban vagy szóban köszönjük meg a meghívást. Ha mégis sikerül a házigazdát „elkapnunk”, akkor köszönjük meg a meghívást, majd távozzunk a partiról.

## **5.5. Buffet-dinner**

Ez a vendégfogadási forma az álló és ültetési alkalmak keveréke. A büféasztalon kívül a meghívott vendégek számának megfelelő szék és asztal áll rendelkezésre, de ültetési rend nincs. Helyet az asztaloknál szabadon lehet választani.

Az ételek leginkább meleg ételek, melyeket a vendégek maguk vagy pincérek segítségével szedhetnek. Ezután mindenki egy tetszőleges helyre leül. A házigazda és a fővendég helyét azért általában kijelölik. Az ételekből újra lehet választani, melyet a pincérek kínálnak vagy a vendégek helyükről felállva a tálaló asztalhoz fáradsz és választanak. Az italt általában a pincérek szolgálják fel az asztaloknál, az ételhez illően.

Mivel a vendégek nincsenek az asztalhoz kötve, ezért ha újra felálltak ételt szedni, akkor akár másik asztalhoz is ülhetnek egy újabb társasághoz csatlakozva.

A fő étkezés után kialakulhatnak álló és ülő csoportok is, mint a fogadáson és koktél partin. A desszertet, kávé, gyümölcsöt már állva is fogyaszthatjuk. Így sétálva kommunikálhatunk, ismerkedhetünk, ami a rendezvény lényege.

A buffet-dinner rendezvényen minimum 1,5 órát illik maradni. A főétkezés alatt nem illik távozni, csak a desszertnél lehet elmenni. Ha tisztában vagyunk azzal, hogy nem tudunk elegendő időt itt eltölteni, akkor inkább mondjuk le a meghívást, vagy ne fogadjuk el.

A vendégeknek a fővendég búcsúzását is illik megvárni. Távozáskor a házigazdától személyesen köszönjük el, ezzel is megköszönve a meghívást. A buffet-dinnernél előfordul, hogy háttérzenét szerveznek, mely kellemesebbé teheti az estét. Ennek megválasztásában a kollégák vagy akár ügynökségek is segíthetnek.

## **5.6. Ültetési alkalmak**

### **5.6.1 Üzleti reggeli**

Az üzleti reggelit abban az esetben érdemes összehívni, ha a reggeli időpont a legalkalmasabb az üzleti ügylet intézésére. Erre akkor kerül sor általában, ha a partnerünk esetleg egy másik városból érkezik, vagy gyors döntésre van szükség vagy éppen csak ebben a napszakban van időnk.

Tekintsük át a legfontosabbakat:

- A helyet és az időpontot a vendégünkhöz igazítsuk.

- A hely legyen elegáns, gyors kiszolgálású. Ültetési rendre ebben az esetben nincs szükség.
- Az étteremhez, amit kiválasztottunk, mi érjünk oda elsőnek és foglaljunk asztalt, így várhatjuk már személyesen a vendégünket.
- Ha megérkezik a vendég, álljunk fel az asztaltól és üdvözljük.
- A pincérrel előre beszéljük le, ha megérkezett a vendégünk, mielőbbi kiszolgálást kérünk, a kávét akár azonnal hozhatják és ekkor már a rendelést is le lehet adni. Igyekezzünk jó kiszolgálású éttermet választani.
- Ha rendeltünk, rá lehet térni az üzleti témára és igyekezni kell azt a reggeli végéig befejezni.
- Miután a meghívó fél fizetett, szóban köszönjük meg, hogy a tárgyaló partnerünk részt vett az üzleti reggelin.

### 5.6.2 Üzleti ebéd

Az üzleti ebédet akkor hívjuk össze, ha erre igazán szükség van. Előfordul, hogy az ebédet kevésbé tartják „hivatalosnak”, mint a vacsorát. Ezenfelül ebédidő környékén mindenkinek sok a dolga, csak akkor illik ebéd meghívást lemondani, ha végképp nem tehetünk mást.

- Asztalfoglaláskor a teljes nevünket adjuk meg.
- A vendéglátónak illik előbb odaérni, mint a meghívottnak. A meghívott érkezen pontosan.
- Ügyeljünk arra, hogy a vendég kényelmesen helyezkedjék, a legjobb helyre üljön az asztalnál, ahol jól beláthatja az éttermet.
- A vendéglátó javasolhat az étlapról, nyugodtan rendelhet ő először segítve ezzel is a vendéget a választásban.
- Figyeljünk, hogy az üzleti ügylet is megbeszélésre kerüljön, a desszert előtt mindenképp kezdjük bele.
- Minden költséget a meghívó fizet, ebbe az étkezésnél fogyasztott ital is beletartozik. Valamint, ha van ruhatári költség, akkor természetesen az is illik fizetni.
- Az étkezés után elköszönünk a vendégünktől.
- A vendég egy rövid levélben is köszönje meg a meghívást.

### **5.6.3 Munkaebéd, munkahelyi étterem**

A munkahelyen nap, mint nap előfordul, hogy a munkahelyi étteremben együtt ebédelnek a kollégák. Ebben az esetben mindenki saját maga rendeli az ebédjét, és saját maga fizeti is ki.

Ha hasonló a jövedelmük, akkor egyenlő arányban eloszthatják a költségeket.

Az italfogyasztásnál is figyelni kell, hogy ki fizeti a számlát.

A munkaebéd is alkalmas, hogy a kollégák a napi munkafolyamatokról és egyéb teendőkről beszélgessenek

### **5.7. Díszétkezés, ültetési rend**

A díszebéd vagy díszvacsora kimondottan ünnepélyes ültetési alkalom. A vendégeknek mindig kell meghívót küldeni. Az ültetési rend miatt szükséges az előzetes egyeztetés, hogy valóban el tud-e jönni a vendég.

A helyszín általában egy különterem, vagy az erre az alkalomra lefoglalt étterem elkülönített része.

Legelőször a protokollós és a szervező ér a helyszínre, hogy ellenőrizze az előkészületeket, elrendezze az ültető tablót, a névkártyákat, megbeszélje a felszolgálati rendet, stb.

Ezután a rendezvény kezdete előtt 10-15 perccel meg kell érkezni a házigazdának. Majd a vendégek érkeznek a meghívás időpontjára, késni legfeljebb csak néhány percet lehet. A vendéglátó a terem bejáratánál várja és köszönti a vendégeket. A vendégek tovább lépnek a különterembe és üdvözlik a már jelenlévőket. A jelenlévők rendszerint ekkor még állnak és a pincérek közöttük haladva aperitifet szolgálnak fel. Miközben a vendégek állva beszélgetnek, ismerkednek, és az aperitifet elfogyasztják, van idejük az ültetési tábló megtekintésére, helyük azonosítására, tájékozódni az asztalszomszédjukról.

A mobiltelefonokat ki kell kapcsolni a rendezvény időtartamára, amely kb. 2,5 óra. Csak akkor fogadjuk el a meghívást egy ilyen rendezvényre, ha részt tudunk venni ennyi időt a díszétkezésen.

Az aperitif után a házigazda az asztalhoz invitálja a vendégeket. A fővendéget a helyére kísérik, rendszerint a protokollós vagy házigazda. A protokollós a többi vendégnek is segít helyük megtalálásában.

Ha leültek a vendégek, akkor a házigazda állva elmondja pohárköszöntőjét. Ha koccintásra kerül sor, akkor illik újra felállni. A pohárköszöntő után kezdődhet is az ételek felszolgálása.

Az étel menüsor összeállítása nagyon lényeges. Díszétkezésnél a következő.

Kettő vagy három féle:

- hideg előétel
- leves
- meleg előétel

Egy vagy két féle:

- főétel

A főétkezés után:

- desszert
- kávé, tea
- gyümölcs
- sajt



A menükártya tartalmazza az ételek nevét, ami egy általában egy szétnyitható elegáns kartonlapból áll, melyet a teríték jobb oldalára illik fektetni vagy állítani.

Az italokra is kell ügyelni, az aperitif és esetleg pezsgő után az előételhez a száraz fehérbor illik. A főételhez fehér vagy vörösbort, valamint fehér rose-t szokás kínálni. A desszerthez édes pezsgő vagy tokaji aszú illik. Majd később, étkezés után a kávéhoz lehet konyakot és likőrt kínálni. Természetesen üdítőről és ásványvízről is gondoskodni kell.

Az ülésrendet a protokollal állítja össze, a rendezvény előtt ehhez már nem szabad nyúlni. Az üléstabló tartalmazza jól látható helyen, hogy ki melyik asztalnál foglalhat helyet. Az ültető kártyák pedig az asztalon elhelyezve jelzik, hogy a vendég melyik székre ülhet.



A kávé felszolgálása után lassan vége a rendezvénynek és illik távozni. Először elköszönünk az asztaltársaságtól, majd illik elköszönni a házigazdától. Később levélben is köszönjük meg a házigazda meghívását.

A házigazda kikíséri a vendégeket és megvárja, míg valamennyien távoznak. A protokollal feladata az utómunkálatok elvégzése (számla ellenőrzés, ültetési táblá elvitele, stb.).

### 5.7.1 Általános illemszabályok ültetéses alkalmakhoz

- A házigazda invitálja és szólítja a vendégeket az asztalhoz. A házigazda nyúl először az evőeszközért és biztatja a vendégeket a fogyasztásra. Nagyobb létszámnál elég megvárni a szomszédban ülőket és elkezdni az étkezést. Bizonytalanság esetén a rangidős nő kezdje meg az étkezést.
- A pohárköszöntőt a házigazda tartja. A koccintás lehetséges, de nem kötelező. Pohárköszöntőt csak tele pohárral illik mondani. A vízből mindig ihatunk, ami az asztalon található, az alkoholos italokból csak pohárköszöntő után.
- A damaszt szalvétát az ölbe kell helyezni, teríteni. A papírszalvétát baloldalra kell fektetni.
- A menüsor esetén csak azt illik fogyasztani, amit felszolgálnak és azt inni, amit élénk kitöltenek.
- Az ételekhez az evőeszközöket mindig kintről befelé használja, ha elfogyott, akkor fentről lefelé.<sup>22</sup> A hideg előételhez általában átlósan V alakban helyezik az evőeszközt.



- A levest, ha csészében szolgálják, merjük bele a kanalat, fogyasszunk, amennyi jól esik, majd helyezzük a kanalat a csésze alatti tányérra, ezzel jelezve, hogy befejeztük. Ha tálba hozzák a levest, akkor a rangidős hölgy vesz ülve először, majd ezután a többiek rang és kor szerint következnek.
- A főétel elfogyasztása után az evőeszközt párhuzamosan jobb oldalra helyezzük a tányérra, ezzel jelezve, hogy elvihetjük a terítékünket.
- Ha véletlenül felborítjuk a poharat, vagy kiszórunk valamit a tányérból, nem illik elkezdni takarítani. Ez a felszolgáló feladata.

<sup>22</sup> Görög Ibolya: Protokoll az étetem, Athenaeum kiadó, Budapest 1999, 204. oldal

- Dohányozni csak akkor szabad, ha van hamutartó az asztalon, ha az asztalnál már nem étkeznek, ha a közvetlen szomszédunkat megkérdezzük, hogy nem zavarja-e, ha rágyújtunk. Evés közben tilos dohányozni!
- Rúzsoltot poháron hagyni nem illik. A nagyját papír zsebkendővel le kell itatni. A damaszt szalvétán viszont lehet hagyni rúzsoltot, hiszen ezzel töröljük a szánkat.
- Fogpiszkálót asztalnál nem illik használni, még szánkat eltakarva sem.
- Az asztaloktól nem illik semmilyen indokkal felállni étkezés közben. A mosdóba tehát étkezés előtt vagy után menjünk.
- Az étkezést a házigazda fejezi be, de elsőnek a vendég áll fel.
- Külföldön, ha díszétkezésre vagyunk hivatalosak, mindenképpen a helyi szokásokról tájékozódjunk, és azt vegyük figyelembe.

## 5.7.2 Ültetési rend

A díszétkezések alkalmával és magasabb szintű rendezvényeken kötelező a protokolláris ülésrend. Az ültetéstablón, valamint a terítéknél elhelyezett névjegykártya jelöli, hogy a meghívottak hol találják helyüket.

Az asztalok formája szerint léteznek alapszabályok, mi szerint ülhetnek a vendégek. Tekintsünk át néhány alapszabályt, mely az asztaloknál alkalmazható:<sup>23</sup>

### ➤ A francia rendszer:

Ebben az esetben, ha két delegáció van, akkor a két delegáció vezetője (vagy a házigazda és a fővendég) egymással szemben ülnek az asztal közepénél, mellettük jobbra és balra rangsor szerint lefelé haladva, felváltva ülnek a kül- és belföldi meghívottak. (M1 – magyar delegáció rangsorszerint, m2, m3...- delegáció tagjai, V1, v2, v3,...külföldi delegáció)

v5 m3 v2 M1 v3 m4 v6

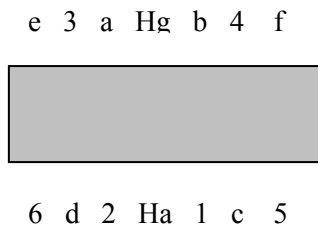


m6 v5 m3 V1 m2 v4 m5

<sup>23</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Bp. 2006, 67., 68. oldal

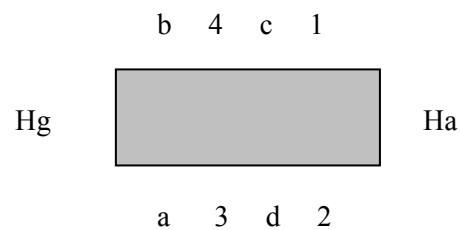
➤ Vegyes rangsorolás:

A vegyes rangsorolásnál a jelzések a következők: Hg – házigazda, 1,2,3,...- a nők, Ha – háziasszony, továbbiak –a, b, c. Azt az esetet, amikor a fővendég a háziasszony jobbán ül, a „nemzetközi ülésrend”-nek is szokták nevezni.



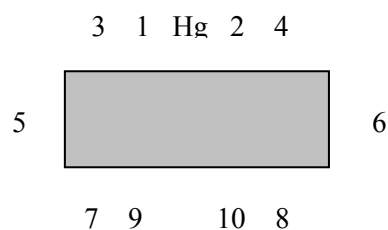
➤ Az angol rendszer:

A házigazda és a háziasszony az asztal két végénél ülnek. Mellettük pedig jobbra és balra felváltva ülnek a nők és férfiak, az asztal közepe felé haladva csökkenő rangsor szerint.



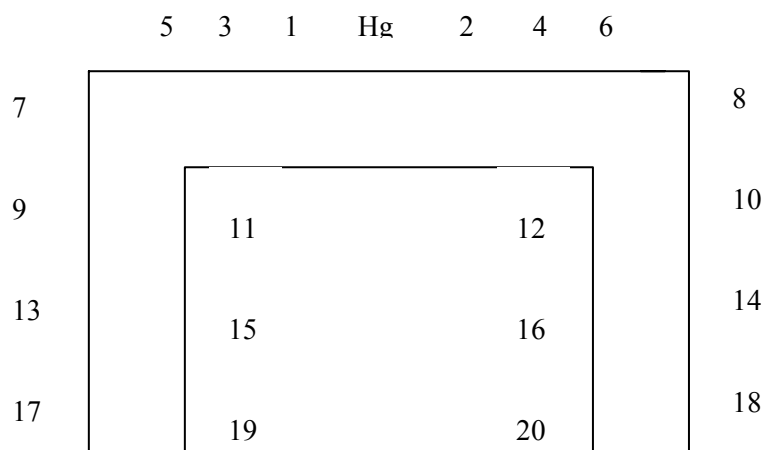
➤ Egyéb megoldások

Ez a módszer általában akkor alkalmazható, amikor csak nők vagy csak férfiak vesznek részt az ültetésen. A házigazdával szemben nem ül vendég, a vendégek csökkenő rangsorban foglalnak helyet az asztal körül.



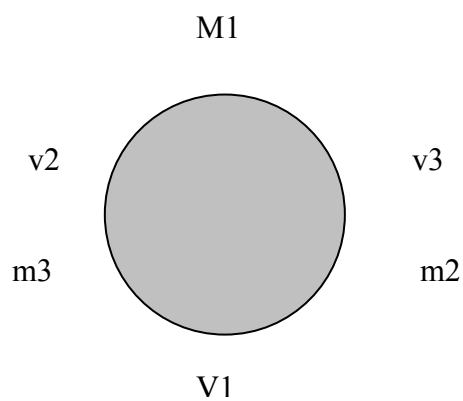


Patkó alakú asztal esetén a helyek rangsora a következőképpen alakul:<sup>24</sup>



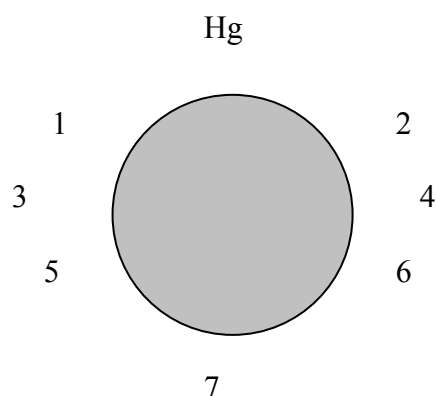
➤ Kör alakú asztalnál:

Étkezésnél a vegyes ültetést alkalmaznak:

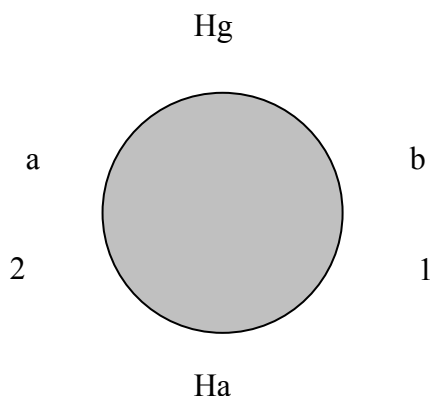


<sup>24</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Budapest 2006, 69. oldal

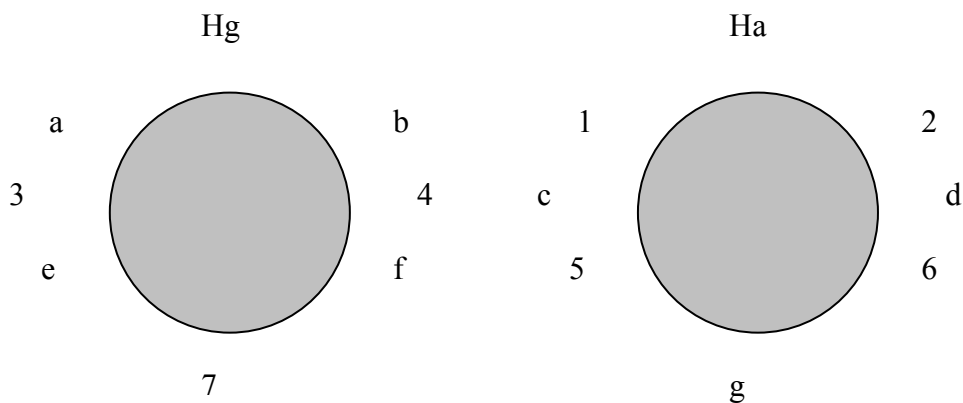
Egyenrangú vendégeknél a fővendég a házigazda mellé ül, és a továbbiakban az ültetés így alakul:



Ha a háziasszony is részt vesz a rendezvényen, akkor a két fő helytől számítva a vendégek vegyes ültetés szerint foglalnak helyet:<sup>25</sup>



Ha több kerek asztal van, ebben az esetben vegyesen ültetik a vendégeket, a házigazda és háziasszony külön asztalnál ülnek. A házigazda asztalánál ülnek a magas rangú férfiak feleségei és az utánuk következő férfi vendégek. A háziasszony asztalánál ülnek a magas rangú férfi vendégek, majd a vegyes ültetés utánuk következő hölgyvendégek:<sup>26</sup>



<sup>25</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Bp. 2006, 70., 71., 72. oldal

## 5.8. Ajándék

A hivatalos, üzleti vagy munkahelyi ajándékozásnak az illemszabályait is érdemes figyelembe vennünk. Ajándékot adhatunk üzleti partnerünknek a közös munkáért, külföldi delegáció érkezése esetén vagy munkahelyi kollégáknak munkájuk elismeréseként.

Az ajándékozás esetén a következőkre ügyeljünk:

- A hivatalos vagy üzleti ajándéknak ne legyen személyes jellege. Ruhadarabot soha nem illik ajándékozni.
- Az ajándék lehet például díszdobozos ital, egy elegáns toll, egy szép előjegyzési naptár, stb. Hivatalos vendégeknek igyekezzünk magyar ajándékot beszerezni. Például a Magyar Nemzeti Bank különleges alkalmakra ezüstérmét bocsát ki. Ezt általában díszdobozos csomagolásban lehet átadni partnerünknek. Ajándékozhatunk könyvet is, amely vagy a tárgyalási vagy a vendég anyanyelvén íródjon. Remek ajándék lehet a Herendi vagy Zsolnay porcelán is.
- A munkahelyeken is szokás kollégák közötti ajándékozás. Manapság a névnapokat ünneplik leginkább. A legfontosabb, hogy a kollégák előre egyeztessék, hogy mely alkalmakat kívánnak ajándékozással ünnepelni és ez milyen költségbe kerül, hogy senki ne kerüljön kellemetlen helyzetbe.
- Céges, vállalat által felcímkézett ajándékokat mind partnerünknek, mind kollégáinknak adhatunk (pl.: karácsony). A lényeg, hogy az ajándéktárgy jó minőségű legyen és a cég felirat diszkrét legyen rajta.
- Az ajándékot mindig igényesen, szépen csomagoljuk be, melyhez névjegykártyát vagy néhány rövid sort mellékelve írjunk és tegyük borítékba.
- Arra ügyeljünk, hogy az ajándék ne keltsen olyan érzést még véletlenül sem, amely befolyásolásra, megvesztegetésre vagy lefizetésre utalna.
- Nem illik átadni ajándékot étkezés alatt vagy tárgyalás előtt, valamint reptéren haza utazás előtt.
- Az ajándékot inkább tárgyalás után adjuk át, vagy hivatalos ajándékunkat elküldhetjük a szállodába is, amit a vendégeknek még alkalma lehet megköszönni.
- A nemzetközi ajándékozás szabályait se hagyjuk figyelmen kívül, ha külföldi üzlet felünknek vásárolunk. Például Indiában marhabőrből készült ajándékot illetlenség

adni, mivel náluk a tehént szent állatként tisztelik. A lényeg, hogy ügyeljünk a nemzetközi sajátosságokra is.

- Az ajándék értéke mindig körülbelül meghatározott. Erről is tájékozódjunk.
- Az ajándékot írásos levélben illik megköszönni.
- Ha az ajándék túl személyes, vagy úgy ítéljük meg, hogy nem fogadhatjuk el, azonnal visszaadhatjuk, vagy visszaküldhetjük egy rövid üzenettel.

## 5.9. Virág

Egy szép virágcsokor az udvariasság és a figyelmesség jelképe lehet. Épp ezért igen udvarias gesztus az üzleti partnerünk (elsősorban) hölgytagjainak átadott virágcsokor. Mind érkezéskor és elutazáskor is adhatunk át virágot. Ha a vendégünk elsőként a szállodába érkezik, akkor már oda is küldhetünk egy bekészített és névjeggyel ellátott virágot.

Természetesen az érkező vendégnek személyesen is átnyújthatjuk a virágot, ha van rá lehetőségünk, vagy akár a protokollist is megbízhatjuk vele.



Elutazáskor szállodában vagy akár repülőtéren is

adhatunk át virágot (főleg azoknak szokás, akik érkezéskor is kaptak). A csokor méreténél ügyeljünk arra, hogy az utazásnál ne okozzon kényelmetlenséget. A virágról a csomagoló papírt vagy celofánt le kell venni és úgy átadni. Ha szükséges esetleg az utazáshoz odaadhatjuk a vendégnek a virág szállításához. Virág átadáskor a virágcsokor körüli krepp papír megengedett.

A virágcsokor összeállításánál figyelni kell arra, hogy az egyes virágokhoz és bizonyos színekhez erkölcsi fogalmak és különböző jelentések tartoznak. A piros rózsza a szerelem, a sárga szín az irigység, a fehér a tisztaság, a kék a hűség jelképe, mely jelentések már néha elavultnak számítanak, de a szokások miatt ezt vegyük figyelembe.

Manapság divatosak a színes csokrok, mindenesetre, ha piros virág is van a csokorban, mellette nagyobb számban legyenek más színű virágok is.

A páratlan számú virágból álló csokor illendő, de 11 virág fölött elfogadott a páros számú csokor is. A csokorba gyorsan elnyíló virágot ne tetessünk.

A lényeg, hogy a csokor nagyság és elrendezése, összehangolása illeszkedjen az alkalomhoz, amiért partnerünket megtiszteljük vele.

# 6 Az üzleti kapcsolattartás és egyéb rendezvények

## 6.1. Az üzlet kezdeményezése, kapcsolatépítés egy telekommunikációs cég tekintetéből

Az üzlet kezdeményezéshez és az üzleti kapcsolatépítéshez az alap illemszabályokon kívül, ismernünk kell néhány viselkedési és kommunikációs formát, amelyek segíthetnek a sikeres üzleti élet építésében. Kiegészítésként és érdekességként, néhány példát emelünk ki egy telekommunikációs cég Etikai kódexéből.

A vevőkkel szemben mindig legyünk segítőkészek. A kommunikációnk legyen felénk szakszerű, de ugyanakkor hallgassuk meg őket, hogy pontosan mi szeretnének a rendeléssel kapcsolatban, vagy panasz esetén. A vevővel legyünk udvariasak, beszéljük meg vele a következő lépést, majd biztosítsuk afelől, hogy maximális segítséget várhat tőlünk.

- ❖ A munkatársaknak az ügyfelek kiszolgálása során rugalmasságra, tapintatra és józan ítélőképességre van szükségük. Amikor az ügyfelek kéréseit teljesítik, számlákra vagy szolgáltatásokra vonatkozó kérdésekre válaszolnak, el kell érni a fogyasztók tökéletes megelégedettségét.
- ❖ Az ügyfelek észrevételeinek kezelése során törekedni kell arra, hogy az addig elégedetlen ügyfél elégedetté váljon. A Társaságon belül bárkihez is érkezik bejelentés, az azonnal az illetékes ügyfélszolgálathoz kell továbbítani. A panaszokra, esetleges sérelmekre nem mentegetőzéssel, hanem tényekkel, érvekkel, higgadtan kell reagálni. A bejelentéseket, reklamációkat a lehető leggyorsabban, az ügyfél számára megnyugtató módon kell megválaszolni és lezárni.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> MATÁV: Etikai Kódex, Távközlési Kiadó, Budapest 1997, 15., 16. oldal

Ha szállítótól rendelünk, akkor legyünk felkészültek abban, hogy mi a pontos elvárásunk és igényünk velük szemben. Bizonytalanság esetén az üzletkötés döcögősen haladhat, ezenfelül, a lehetséges kedvezményektől is eleshetünk. Az üzletember legyen határozott, de udvarias, így biztos, hogy sikeres üzletet tud majd kötni.

Ha a kollégákkal kezdeményezünk megbeszélést, akkor tájékoztassuk őket, hogy miért hívtuk össze a megbeszélést, mi a probléma és melyek a tények. Ha magasabb beosztású kolléga időpontváltozást kér, akkor illik ahhoz alkalmazkodni.

A személyes megbeszélések hatékonyságát növelhetjük, nézzük meg, mit tehetünk ennek érdekében:

- Első találkozás alkalmával igyekezzünk a legjobb benyomást kelteni.
- A megbeszélés előtt alaposan készüljünk fel a témából.
- Igyekezni kell, hogy a lényegi részekhez hamar eljusson a megbeszélés és végig vigye a legfontosabb pontokat.
- A megbeszélésről készüljön feljegyzés vagy emlékeztető. Erre felkérhetünk egy kollégát, hogy készítse el, melyet később szétküldhetünk a résztvevőknek.

Ehhez kapcsolódik az információ áramlás folyamatos fenntartása is. A kollégák informálják egymást a leglényegesebb munkákról és a hozzájuk kapcsolódó ismeretanyagról. Ha valaki részt vesz egy megbeszélésen, akkor közölje kollégáival is az ott elhangzottakat.

- ❖ A Társaság minden dolgozójának magatartását a kölcsönös tisztelet és a közös célokban megnyilvánuló azonos érdekek határozzák meg.
- ❖ A vezetés felelős azért, hogy rendszeres időközönként, minden munkavállaló számára érthetően ismertesse a Társaság üzleti eredményeit, és a célok várható teljesülését, tájékoztatást adjon a munkavállalókat érintő kérdésekben, segítse a feladatok hatékony és egységes elvek alapján történő megoldását.<sup>28</sup>

Ha konfliktus helyzet alakulna ki egy megbeszélésen, akkor ne veszítsük el önuralmunkat, próbáljunk meg higgadtak maradni. A konfliktushelyzet kialakulásának már lehetnek előjelei, ezért ha erre is figyelünk, akkor kevésbé kerülünk kényelmetlen

---

<sup>28</sup> MATÁV: Etikai Kódex, Távközlési Kiadó, Budapest 1997, 17. oldal

situációba. Ha mégis belekerülünk egy heves vitába, akkor ne hagyjuk, hogy minket is belerángassanak. Ettől függően ne felejtse el, hogy egy üzleti megbeszélésen ül, és ami elhangzik, azt nem személyes sértésnek szánják, így ne vegye magára a szitkozódást.

A konfliktus megoldására a kollégák segítségét is kérhetjük.

A kollégák közötti bizalomnak igen nagy jelentősége van egy cég életében. Fontos, hogy a cég vezetői is megbízzanak munkatársaikban, hiszen rengeteg információ van, amit egymás között megbeszélnek, de a cégen kívül az üzlet sikeressége miatt nem beszélhetnek. Sokszor titoktartási nyilatkozat aláírása is szükséges.

- ❖ A titkos és bizalmas információknak harmadik személlyel, informális kapcsolatok révén történő, jóhiszemű közlése épp oly károkat okozhat a Társaságának, mint azok szándékos továbbítása. Fontos tehát, hogy a munkatársak a birtokukban lévő védett információkat ne tárják fel illetéktelen személyek előtt, de családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetések során sem, mert ők azt minden szándékosság nélkül is továbbadhatják.<sup>29</sup>

A tisztességes és hatékony működés alapja lehet a fent leírtakon felül a kapcsolatépítés. A sikeres kapcsolatépítés kulcsa, hogy miként tudjuk a hivatali és a baráti hangnemet összeegyeztetni. Ha itt megtaláljuk az egyensúlyt, akkor a probléma megoldásban egyre hatékonyabbak lehetünk. Üzleti partnerünkkel is alakulhat ki baráti viszony, de ügyeljünk arra, hogy cégen belül is jó kapcsolat alakuljon ki a kollégák között. Erre segíthetnek a különböző csapatépítő tréningek. Egy jól „összekovácsolt” csapat nagyobb eredménnyel épít újabb kapcsolatokat, amely a további sikeres üzletkötéshez vezethet.

- ❖ Az ügyfelek igényeinek kielégítése, a problémák feltárása és megoldása érdekében magas színvonalú belső együttműködést kell kialakítani és fenntartani, szem előtt tartva, hogy a Társaság munkatársai egy csapatnak a tagjai. A magas teljesítmény alapja a csapatmunka.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> MATÁV: Etikai Kódex, Távközlési Kiadó, Budapest 1997, 14. oldal

<sup>30</sup> MATÁV: Etikai Kódex, Távközlési Kiadó, Budapest 1997, 15. oldal

## **6.2. Tárgyalások szervezése, vendégfogadás**

### ***Tárgyalások szervezése:***

A tárgyalások szervezésénél lépésről-lépésre gondoljuk át teendőinket. Elsőként a tárgyalás időpontját határozzuk meg. Az ehhez fűződő anyagokat és dokumentumokat gyűjtjük össze és a témákat, amiről a tárgyalást szeretnénk folytatni.

A tárgyalótermet jó előre le kell foglalni, erre a titkárnőt is felkérhetjük. A tárgyalóterem lefoglalásakor a létszám alakulása szerint válasszunk kisebb vagy nagyobb termet. Miután adott a helyszín, az időpont és a dokumentumok, akkor elküldhetjük értesítő levelünket akár email-ben is a tárgyalás kezdeményezéséről. Az értesítést érdemes már 1-2 héttel előbb elküldeni, esetleg visszaigazolásokat kérni. A tárgyalás előtt 1-2 nappal küldhetünk emlékeztető levelet.

Közvetlenül a tárgyalás előtt ügyeljünk, hogy a vendégfogadás megfelelőképpen történjen, így az előzetes feszültségek elkerülhetők. A titkárnőt megkérhetjük szintén, hogy a vendégek érkezésekor segítsen, ha valami probléma felmerülne. Ezenfelül megkérhetjük a mobiltelefonok átvételére is, hogy míg a tárgyalás folyik, addig a csengő telefonokat vegye fel és írja fel az üzeneteket.

A hosszabb tárgyalás esetén érdemes frissítő üdítőről, kávéról, teáról esetleg egy kis pogácsáról gondoskodni, amit szintén előre le kell beszélnünk a titkárnővel, hogy fel tudjon készülni.

A tárgyalás végén, ha a partnereink feltették utolsó kérdéseiket, akkor köszönjük meg a részvételt.

Tájékoztassuk a vendégeket, hogy a rövid összefoglalót vagy jegyzőkönyvet mikor várhatják az értekezlet témájáról.

### ***Vendégfogadás:***

A hivatali életben különös gondot fordítsunk arra, hogy üzleti partnerünket hogyan fogadjuk. Legyünk körültekintőek a vendégfogadás előkészítésében, hisz nincs rosszabb kezdés egy üzleti tárgyalásban, ha vendégünk a kellemetlen szituációktól idegesen, feszülten érkezik.

Ha a cégbejáratot bonyolultabb elérni, akkor előre alaposan magyarázzuk el a megközelítési útvonalat. Gondoskodjunk a parkolási lehetőségről is. Tájékoztassuk a vendéget, hogy gépkocsiját hol teheti le.



A portán legalább negyedórával a vendégérkezése előtt szóljunk, hogy kit várunk. Ha fel szeretnénk kísérni a vendéget, akkor a megbeszélte időpont előtt tíz perccel már legyünk a bejáratnál, hogy mi tudjuk őt fogadni elsőként. Ügyeljünk rá, hogy aki kísér, az lép be elsőként az ajtón és félre állva tartja azt.

Mielőtt a tárgyaló teremhez vagy a házigazdához (főnökhöz) kísérenk, kérdezzük meg, hogy van-e valamire szüksége, vagy szeretne-e a mosdóba menni.

Ha valakivel felkísértetjük a vendéget a házigazdához, akkor szükség esetén ültessük le a titkárnői szobába.

Ha a házigazda telefonál, vagy épp még beszél valakivel, a titkárnő csukja be az ajtaját. Azért fontos, hogy a vendéget ne várakoztassuk sokáig, sőt igyekezzünk úgy intézni dolgainkat, hogy ne is kelljen várnia.

A házigazda inkább szobájában fogadja a vendéget, és ne menjen elé az „előszobába”. A vendégnek legyen határozott a viselkedése, amit sokat elárulhat. Így határozott kopogással és köszönéssel lépjen be a főnöki szobába.

Amikor a házigazda és a vendég a tárgyaló teremhez érnek és belépnek, akkor a házigazda mutassa be partnerünket, majd jelezze, hogy hol foglalhat helyet.

A házigazda végül felszólíthatja a jelenlévőket a helyfoglalásra és kezdődhet a tárgyalás.

### **6.3. Üzleti rend alakulása a tárgyalóasztalánál, ülőgarnitúránál, gépkocsiban**

#### ***Tárgyaláson:***

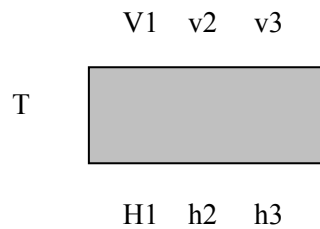
Ha két delegáció vesz részt a tárgyaláson, akkor a téglalap alakú asztal a legalkalmasabb az ültetésre. A két küldöttség vezetője az asztal közepénél ül egymással szemben. A többi tag jobbra-balra helyezkedik el vezetője mellett. Ez az ültetés a francia ültetési rendet követi. (H1, h2 – házigazda delegáció, V1, v2 vendég delegáció).

v4 v2 V1 v3 v5

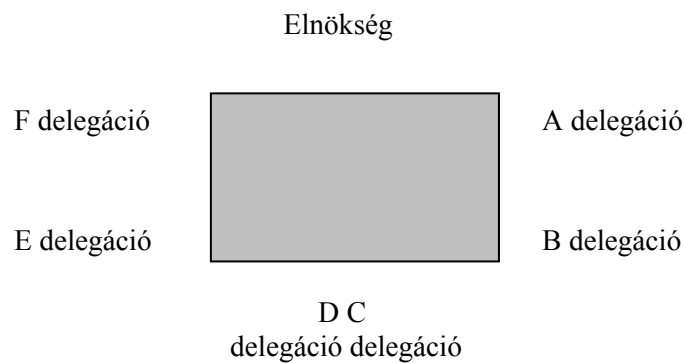


h5 h3 H1 h2 h4

Ha kevesebb a résztvevő, akkor a küldöttség vezetői az asztal végénél ülnek egymással szemben. Tőlük jobbra vagy balra csökkenő rangsor szerint ül a többi vendég. Az asztalfőre a tolmácsot ültetik.

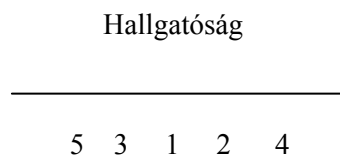


Sokoldalú tárgyaláson, nagyobb általában négyzet alakú asztalt használnak. A négyzet alakú asztal egyik oldalán az elnökség ül, körülöttük pedig ábécé szerinti sorrendben ülnek a delegációk. A delegációk helye azonos értékű.<sup>31</sup>



Létezhet még kör alakú, patkó (U), fésű alakú asztal elrendezés is. Ha a rangsorolás problémás vagy a rangok azonosak, akkor a kerek asztal használata ajánlatos leginkább.

Az elnöki asztal ülésrendjére konferenciákon, sajtótájékoztatón, díszünnepségeken, stb. lehet szükség. Az „1” hely az elnöké, a „2” hely a díszvendégé, a többi hely rangsor szerint van beosztva. A tolmács általában külön asztalnál vagy fülkében ül.<sup>32</sup>



<sup>31</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Budapest 2006, 63. oldal

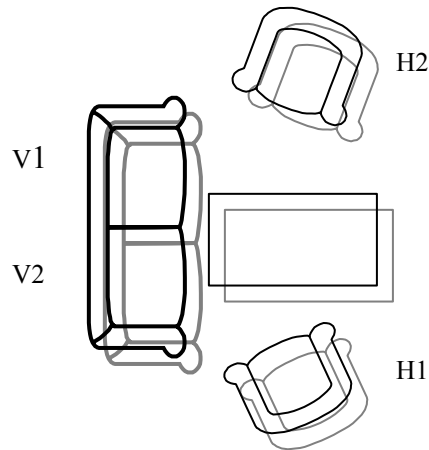
<sup>32</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Bp. 2006, 64.,65. oldal

### ***Ülőgarnitúránál:***

Az üzleti életben többször előfordul, hogy a hivatali szobákban ülőgarnitúránál vagy foteleknél kell helyet foglalni. Ekkor illendő tudni, hogy ki hol foglaljon helyet.

Ha van íróasztal a szobában, akkor az íróasztal mögött a házigazda ül, vele szemben pedig a munkát kiosztó személy.

A mellette elhelyezkedő ülőgarnitúránál a következőképpen üljenek:



Vendégeket csak akkor szabad ülőgarnitúrához ültetni, ha létszámuk nem több kettővel a fotelek számánál.

A vendég ne üljön a bejárattal szemben, ez a hely a házigazdát illeti meg. A szabályos ültetési rend a következő:

H1 – házigazda

H2 – 2. házigazda

V1 – 1. számú vendég

V2 – 2. számú vendég

Ha egy vendég érkezik, akkor hivatalos ügyben üljön a házigazdával szembe. Ha bizalmasabb lesz a beszélgetés, akkor a házigazda kezdeményezésére ülhet a vendég a házigazda mellé.

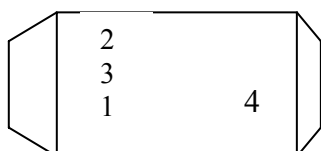
### ***Ülésrend a gépkocsiban:***

A gépkocsiban a fő hely a jobb hátsó ülés, a többiek sorrendje:<sup>33</sup>

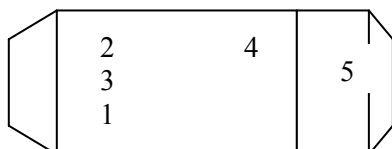
- ❖ Három utasnál:



- ❖ Négy utasnál:

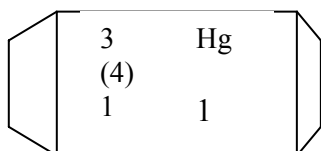


- ❖ Nagy (pótüléses) személygépkocsiban:



Pótülésre és a gépkocsivezető mellé vendéget nem illik ültetni, csak kísérőt vagy tolmácsot. A jobb oldali pótülést üresen kell hagyni (különösen ünnepeken), hogy a fővendég jól kiláthasson és az ott ülő ne zavarja a ki- és beszállásban.

- ❖ Saját gépkocsiban (amennyiben a vendéglátó maga vezet) a főhely a jobb első ülés:



---

<sup>33</sup> Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémiai kiadó, Budapest 2006, 74. oldal

## 6.4. Cégpresentáció

A cégpresentáció egy olyan rendezvény, ahol a cég, a vállalat egy termékét vagy szolgáltatását szeretné bemutatni, prezentálni, hogy a leendő és meglévő ügyfelek érdeklődését felkeltsék és a személyes találkozás lehetőségét is megadják.

A cégpresentációra a cég azon munkatársai készülnek, akik szakmailag a legbeavatottabbak. Őket kérjük fel az előadás megtartására.

A helyszín kiválasztásánál figyelembe kell venni a létszámot. Ha a helyszín meg van, akkor a meghívók kiküldése következik, mely tartalmazza a pontos helyet és címet, valamint a prezentáció témáját.

Vendégfogadáskor, a regisztráció után, fontos a személyes kontaktus és a névjegy átadása



is ilyenkor történik (így legyen nálunk bőven névjegykártya).

Ha a prezentáció rotációs formában történik, mondjuk 2-3 óra időtartamban, akkor figyelni kell, hogy a vendégek cserélődjenek.

A prezentáció gondos előkészületeket igényel. Manapság a műszaki előfeltételek megteremtése jelenti a legtöbb munkát. Sokszor a projektor áll rendelkezésre segédeszközként, melyhez a számítástechnikai kialakítást meg kell oldani. Mindenképpen még az előadás előtt ki kell próbálni a készülékeket, nehogy előadás közben kerüljünk kellemetlen szituációba. Természetesen egyéb segédeszközök is állhatnak rendelkezésünkre, mint például: mikrofon, flipchart (ívpapíros tábla), whiteboard (fehértábla), írásvetítő. Igyekezzünk felkészülni használatukról, ha ezek közül az eszközök választunk.

Az előadó készítsen vázlatot elsőként, hogy mi lesz a prezentáció témája és menete. PowerPoint-ban is remek bemutatók készíthetők, de nyomtathatunk fóliára is. A prezentáción elhangzó beszédre alaposan készüljünk fel. Legyünk tájékozottak témával kapcsolatban, mivel az előadás közben kérdések is felmerülhetnek.

Az előadó előadásmódja, hanghordozása az előadás alatt igyekezzen fenntartani a közönség figyelmét. Ezt öltözködésünkkel (pl.: színesebb blézer), testbeszédünkkel, gesztikulációinkkal, mozgásunkkal is befolyásolhatjuk és segíthetjük.

Az előadás időtartamára is figyeljünk, illik időben elkezdni és abba is hagyni. Alapvető emberi udvariasság a mások idejének a tisztelete.<sup>34</sup>

A prezentáció után állófogadást is rendezhet a cég, melyen inkább hidegtálak és könnyen fogyasztható ételek szerepeljenek.

A prezentáció és az állófogadás végén a bejáratnál a hostessek apró ajándékkal kedveskedhetnek a távozó vendégeknek, mellyel megköszönjük részvételüket.

## **6.5. Sajtótájékoztató, sajtókonferencia**

Az üzleti élethez kapcsolódóan szükség lehet sajtótájékoztató vagy sajtókonferencia összehívására. A sajtótájékoztató akár egyetlen hivatalos bejelentés miatt is összehívható, amely általában kisebb nyilvánosságnak szól (pl.: kevesebb újságíró).

A sajtókonferencián általában több mindent jelentenek be, mely nagyobb nyilvánosságnak szól, több a meghívott újságírók és tájékoztató média szakemberek száma.

A két eseménnyel kapcsolatos szervezési és protokolláris tevékenységek hasonlóak. A cégek, vállalatok akkor hívnak össze sajtótájékoztatót vagy sajtókonferenciát, ha a nyilvánosság számára fontos közlendőjük van, mint például: vásárok, kiállítások szakmai bemutatók, éves mérlegbeszámoló, nemzetközi tárgyalások, stb.

A lényeg, hogy vannak olyan információk, amit szeretnének, hogy a médiában szerepeljen, például: újság, heti és –napilapok, rádióműsor, tévéműsor, MTI Hírszerkesztősége, stb.

A meghívót attól függően kell kiküldeni, hogy milyen témában és milyen közegben kívánjuk terjeszteni a közlendőket. A meghívó legyen esztétikus és névre szóló, melyet 7-10 nappal a már ki kell küldeni a tájékoztató előtt. A meghívó tartalmazza a tájékoztató témáját, a helyszínt és időpontot, valamint egy telefonszámot, amelyen az újságíró részvételi szándékát visszajelezheti. A meghívó mellé csatoltan el lehet küldeni, hogy a felmerülő kérdések, milyen témakörhöz kapcsolódnak majd és azok milyen aktualitást jelentenek.

Fontos, hogy a helyszín jól megközelíthető legyen, akár gépkocsival vagy tömegközlekedéssel. Az erre választott terem legyen igényes és ügyeljünk arra, hogy a fotózásra is alkalmas ülés elrendezés legyen kialakítva. Az előteremben lehet felszolgálni kávé, teát, sós aprósüteményt a vendégek érkezésekor. A főterembe már ne engedjük a tájékoztató alatti étkezést.

---

<sup>34</sup> Görög Ibolya: A nyilvánosság kelepcéi, Athenaeum kiadó, Budapest 2000, 65. oldal

Az elnökség tagjainak meghatározása és a felszólalók sorrendjének megadása, a vállalat vagy intézmény vezetőjének, menedzsmentjének a feladata.

Az elnökségi asztalon legyenek névtáblák elhelyezve, hiszen a hallgatóságnak nem feltétlenül egyértelmű, kik ülnek az asztalnál.

A tájékoztató elnöke általában a cég sajtófőnöke és ő kezdi a megnyitót.

A sajtótájékoztató vagy konferencia elején nagy hangsúlyt kell fektetni arra, hogy mi hangzik el, hiszen a tévétársaságok általában ekkor veszik fel a felvételeiket.



A sajtótájékoztató vagy konferencia menete:

- Az elnök bemutatja az elnökség tagjait rangsor szerint, majd a vendégeket, akik válaszolnak majd a feltett kérdésekre.
- Felsorolja a témákat, amiért a tájékoztató megrendezésre került.
- Majd megtörténik a nyilatkozat, legfontosabb információk bejelentése.
- A sajtóképviselői ezután feltehetik kérdéseiket.

Ha az anyagiak megengedik, akkor érdemes a sajtókonferenciát igényesen megszervezni. A helyszín akár lehet egy nívós szálloda erre alkalmas különterme. A vendégek fogadása is legyen kultúrált, akár hostessek is várhatják a vendégeket a bejáratnál. A tájékoztatón megjelent újságírókra tett benyomás lendíthet azon, hogy cégünkről milyen képet festenek majd a lapokban és médiában, mely üzleti életünket igen csak befolyásolhatja.

Tehát egy jól sikerült sajtótájékoztató vagy konferencia a cég, vállalat imázsára nagy hatással lehet. A szakmailag jól megírt újságcikkeket köszönjük meg az újságíróknak, később egy-egy céges rendezvényre is meghívhatjuk őket.

A sajtóreferens feladata a megjelent cikkek figyelése, összegyűjtése és rendezése.

## 6.6. Konferencia

A konferencia megrendezés első lényeges kérdése, hogy kiknek rendezzük, ki lesz a célközönség. Magyar szakmai konferenciát, vagy nemzetközi konferenciát szeretnék tartani.

A helyszín kiválasztásánál a létszám az elsődleges dolog, hiszen 100-150 fős konferenciánál már igen nagytermet kell lefoglalni, ahol biztosítani kell a kivetítőt, projektort, írásvetítőt, stb. és egyéb technikai feltételeket.

A nemzetközi konferenciák mindenképpen bonyolultabb szervezést követelnek, melynek főbb pontjai a következők:

- Meghívók kiküldése
- Repülőtéri fogadás
- Autóban ültetés
- Díszétkezés, üzleti ebéd
- Öltözködési szabályok
- VIP-ra vonatkozó szabályok



A konferenciára jelentkezés után, a résztvevők közül meg kell határozni, hogy kik lesznek a VIP vendégek. A VIP vendégek érkezését, fogadását, valamint parkolási lehetőségüket meg kell oldani.

Ha megérkeztek a vendégek, akkor regisztrálni kell, ha külföldi, akkor ezt már a szállodájában is meg lehet tenni. A konferencia előtt a hostessek névre szóló kitűzöt nyújtanak át a résztvevőknek a konferencia anyagával együtt.

A regisztráció többféle módja választható, a lényeg, hogy kezelhető legyen a nagyobb létszámú tömeg is.

A VIP vendégek fogadására külön fel kell készülni. Ha a vendégek helyet foglaltak a rangsort figyelembe véve, akkor elkezdődnek az előadások. Ezek sorrendjének követésében is segédkezhetnek a hostessek.

Ha szükséges a tolmács jelenléte, akkor a tolmács berendezések kiosztását is intézni kell.

A szünetekben vagy az előadások között ügyelni kell az elnöki asztalra, a névtáblákat cserélni kell az ülésrend alapján. A technikai feltételeket is biztosítani kell, valamint tiszta poharak és ásványvíz is kerüljön az asztalra.



A konferenciák után rendezhetnek díszétkezést vagy üzleti ebédet is. Itt különösen oda kell figyelni a protokolláris szabályokra. A vendégeket rangsorolni kell, és ültetési rend szerint kell őket az asztalhoz ültetni. Ilyenre akkor kerül sor leginkább, ha a szakmai előadók, résztvevők kifejezetten erre a szakmai rendezvényre, konferenciára érkeztek hazánkba.

Az étkezés általában egyszerű, de a nemzetközi sajátosságokat és a magyar jellegzetességet is figyelembe kell venni. Az étkezés helyszínére a vendégeket a szervezők juttatják el.

A rendezvény után köszönjük meg az előadók munkáját és a vendégek részvételét. Külföldi vendégek esetén intézzük kíséretüket a reptérre és köszönjük el tőlük is az üzleti illemszabályoknak megfelelően.

## **6.7. Kiállítások, vásárok**

A kiállítások és vásárok kitűnő alkalmak arra, hogy a cégek közelebbről is bemutathassák termékeiket és szolgáltatásaikat.

Protokolláris teendőkre leginkább, akkor lesz szükség, ha VIP vendégeket vagy külföldi vendégeket vár a cég.

A kiállításon információs pultokat építenek, amely alkalmas lesz az érdeklődők fogadására. Úgy kell kialakítani a standokat, hogy a következő tevékenységre legyenek alkalmasak:

- szakmai anyagok átadása
- megbeszélések, tárgyalások lebonyolítása

Az információs pultnál a cég szakmában jártas kollégái vagy éppen erre a célra felkészített hostessek állnak. Fontos, hogy a stand jól kialakított és a mögötte álló emberek jól felkészültek legyenek, hiszen a cég arculatát és az üzleti megjelenést jelentősen befolyásolhatják.



A VIP vendégek számára külön tárgyaló rész kialakítása szükséges. Fogadásukra és regisztrációjukra is figyelni kell, melyet egy hostessre bízhatunk. Ha külföldi vendégről van szó, az idegen nyelv ismeretére is szükség lesz, esetleg tolmácsolásra.

A tárgyalás előtt a szakmai anyagokat ki kell készíteni az asztalra, valamint üdítő, kávé esetleg apró falatkák felszolgálása is lehetséges.

Jelentősebb szakmai megbeszélés esetén, ahol valóban komoly tárgyalásról van szó, az előkészületek a következők:

- A meghívók kiküldése.
- A tárgyaló helyszínének berendezése.
- Az étkezés összeállítása.
- Ültetési rend összeállítása.
- Az elnöki asztal rendezése.
- Névjegykártyák készítése.

Az étel menüsorában, feltétlenül figyelembe kell venni a nemzetközi sajátosságokat, hiszen kellemetlen lehet, ha az összeállított ételt a külföldi vendég nem fogyaszthatja (pl.: vallási szokások miatt).

A kiállítás végén köszönjük meg a vendégek részvételét, kifejezve ezzel is a jövőbeni üzleti kapcsolat reményét.

# 7 A nemzetközi viselkedéskultúra szabályai az üzleti életben

## 7.1. Nyelvi problémák áthidalása, tolmácsolás

Az olyan konferenciákon, hivatalos megbeszéléseken, amelyre külföldi vendégeket is meghívunk, szükségünk lehet tolmácsolásra.

Az ilyen nemzetközi üléseken segíteni kell, mind a közönséget és az előadókat, hozzászólókat az idegen nyelv megértésében. Fontos, hogy olyan tolmácsot kérjünk fel, aki a szakmához fűződő szakszavainkban jártas. Előfordul, hogy egy cégnek van saját tolmácsa, aki ismereteket szerezhetsz és bővítheti tudását a céges speciális szakszavakkal.

A tolmácsolás igen nehéz munka. Feltételezni kell, hogy a tolmács az idegen nyelvet is anyanyelvű szinten beszéli. Az elhangzottakat jó nyelvtani szerkezetben és értelmesen kell lefordítania. A koncentráció képessége és gyorsasága legyen kiváló, amit kell, azt azonnal tudja fordítani a másik nyelvre.

A szervezőknek a rendezvény alkalmával ügyelni kell, hogy a tolmács nyugodtan végezhesse munkáját, és a technikai feltételek is kerüljenek kialakításra.

Kétféle módja létezik a tolmácsolásnak:

- ***Szinkron vagy szimultán tolmácsolás:***

A tolmács egy erre a célra felszerelt tolmácsfülkében ül. Az előbeszéddel egy időben történik a fordítás. A tolmács egy fülhallgatón keresztül hallja a szöveget és egy mikrofonba mondja a lefordított mondatokat, amelyet a hallgatóság saját fülhallgatójában hall. Ha a technikai berendezések megengedik, akkor egy szöveget egyszerre több nyelvre is le lehet fordítani, természetesen több tolmács segítségével.



- **Konszekutív tolmácsolás:**

Ebben az esetben a beszélő mondatait, gondolat sorait kell a tolmácsnak lefordítani. Ilyenkor először a beszélőt meghallgatja a közönség, majd a tolmács következik a fordítással. A beszélőnek és a tolmácsnak ekkor nagy összhangban kell lenni, a tolmácsnak pedig nagyon kell koncentrálni és emlékezni, hogy jól érthetően és összeszedetten tudja visszaismételni a szöveget idegen nyelven. Fontos, hogy félreértések ne legyenek, mert az üzleti kommunikációt ez igen csak megzavarhatja.

A tolmács mindig az első számú vezető (házigazda vagy vendég) mellett áll vagy ül balra, de nem rangsorolják.

## **7.2. Az üzleti út**

Az üzleti út célja, hogy nemzetközi szinten is ismertté tegyünk cégünket, és újabb üzleteket kössünk. Az üzleti úton is ügyelnünk kell a jó modorra, és be kell tartani az üzleti életre vonatkozó illemszabályokat.

Tekintsük át a legfontosabb szabályokat:

- Ha repülővel utazunk, legyünk udvariasak a repülőgép személyzetével.
- Ha nem ismerjük a mellettünk ülőt, nem muszáj vele szóba elegyednünk, nyugodtan végezhetjük munkánkat, vagy olvashatunk.
- A kitűzött időpont előtt érdemes előbb a cél városba érkezni, hiszen a repülőnél számolni kell a késéssel. Az időeltolódás is zavarhat minket, ezt is vegyük számításba.
- Bármely járművön utazunk a „a dohányozni tilos” és a „biztonsági övet csatolja be” feliratoknak és felszólításoknak tegyünk eleget.
- Az alkoholfogyasztást minimalizáljuk, amennyire csak lehet.
- A csomag lehetőleg kicsi és könnyű legyen, hiszen nekünk kell hordozni.
- Az ébresztőóráról mi gondoskodjunk, vagy használjuk mobiltelefonunk ébresztő funkcióját.
- A mobil használatnál ügyeljünk, hogy ne zavarjuk az utazótársakat, csak legvégső esetben használjuk. A repülőn ki is kell kapcsolnunk a készüléket.
- A ruhatárunk ne álljon túl sok darabból, de variálható legyen. Úti vasalóra is szükségünk lehet, ezért érdemes lehet magunkkal vinni egyet.

- A neveket, eseményeket, folyamatokat naponta érdemes feljegyezni, ez sokat segít majd a következő utazáskor, látogatáskor.
- Ha az üzleti út során igénybe vehetjük partnerünk irodáját, felszerelését is, de ebben az esetben vigyünk valami ajándékot (például csokoládét), amit távozásunkkor átadhatunk.
- Ha esti programon veszünk részt szabadabban, akkor is figyeljünk cégünk jó hírére.
- Az utazásokkor lehetőleg egy ágyas szobát válasszunk.
- Az üzleti tárgyalóra partnerünk irodáját vagy az erre a célra bérelt helységet használjuk.
- Tájékozódjunk a helyi szokásokról, és ahol elvárják, adjunk borraivalót (pl.: taxi, szállodai személyzet, étkezések).
- Ha többen utazunk, akkor a költségeket egy valaki fizesse, akit ezzel megbízunk. Az alacsonyabb beosztású alkalmazkodjon bizonyos szituációkban (autóban ültetés, stb.). Nem kell együtt tölteni minden szabad percet, és a személyes beszélgetéseket se az üzleti útra tervezzük.

### **7.3. A külföldi delegáció fogadása**

Az üzleti találkozók alkalmával többször is előfordul, hogy külföldi delegációt, vendégeket fogad a cég vagy vállalat. Ilyen rendezvények lehetnek a különféle konferenciák, kiállítások, vásárok, tárgyalások, stb.

A külföldi vendégek fogadását körültekintően kell végezni, mely számos teendőt von maga után, melyek a következők:

- A delegáció érkezése előtt az előmunkálatokat el kell végezni. Meg kell beszélni, hogy ki milyen feladatban segít. El kell dönteni, hogy kifogadja a delegációt és milyen időpontban. A szállás elhelyezést már előre le kell foglalni. Ezenfelül már előre tájékoztatni kell a résztvevőket a tervezett rendezvény programjáról, melyet a meghívóval már elküldhetünk.
- A repülőtéren fogadjuk a vendégeket. Biztosíthatunk számukra személygépkocsit vagy autóbust, amely a szállásra szállítja őket. Az útlevél-ellenőrzés segítése érdekében érdemes azokat összegyűjteni, majd a kezelés után a szálláson visszajuttatni a vendégeknek.

- A repülőtéri vagy pályaudvari fogadásnál az érkező vendéget vele azonos vagy egy fokkal alacsonyabb rangú magyar vendéglátó várhatja, vagy búcsúztathatja.
- A repülőtéren már átnyújthatjuk névjegykártyánkat és a végleges programot is.
- Ezután a transzfer következik, azaz a vendégeket a szállodába vagy a rendezvény helyszínére szállítják, ahol hostessek várják a delegációt.
- A szálláson és a rendezvényen is biztosítani kell a parkolási lehetőséget az érkező személygépkocsiknak vagy autóbusszoknak.
- Érdemes a protokollost saját gépkocsival ellátni, hogy könnyen intézze az érkeztetéshez kapcsolódó ügyeket.
- Ha szükséges, akkor a gépkocsin való utazás esetén el kell készíteni az üléstervet.
- Ha a vendégek megérkeztek a főesemény helyszínére, akkor a protokollal fogadja őket a bejáratnál. Az érkező vendégeknek a regisztrációs pulthoz kell fáradni, ahol a „check-in” („jelenléti ívre vétel”) megtörténik. Ezután a delegáció tagjai átvehetik a névre szóló kitűzöt, a tolmácskészüléket és a rendezvény, konferencia, stb. anyagát.
- Ha módosítási igények lépnek fel (pl.: jegymódosítás, stb.), akkor igyekezni kell a problémákat megoldani.
- A helyszínen, ha lehetséges biztosítsunk pénzbeváltási lehetőséget, ez sokat segíthet a vendégeknek és emelheti a rendezvény színvonalát is.
- A rendezvények után szervezhetünk a vendégeknek fakultatív programokat is, amit szintén előre egyeztetni kell.



Példaként egy három napos delegációs program költségvetését mutatja be a következő táblázat.<sup>35</sup>

Szállás	3 fő/ 2 éjszaka 3 db egyágyas Kempinski 200 EUR/2 éjszaka/ 3fő=1200 EUR (reggelivel és idegenforgalmi adóval).	300.000,-
Ebéd	Sörforrás Étterem 6 fő x 6000,- Ft	36.000,-
Vacsora	6 x 2 x 7000,- Ft	84.000,-
Kávé, üdítő	2 alkalom, 1000.- Ft/Fő 6 fő	24.000,-
VIP váró	3 fő/ 6000,- Ft	18.000,-
Ajándék	3 fő/ 2.000,- Ft	6.000,-
Tolmács	3 nap/ 1 fő = (30.000,- Ft / nap)	90.000,-
Gépkocsi	Napi: 1.500,- km / 3 nap (450,- Ft/km)	20,250,-
Nyomda	Tárgyalás anyagainak nyomdai munkái	6.000,-
Vári behajtási engedély	1 alkalom 2 db gépkocsi	5.600,-
	Előre nem látható költségek 10%	60.000,-
	Összesen:	649.850,- Ft

**1. Táblázat -Egy delegációs program költségvetése**

## **7.4. Nemzeti különbségek a viselkedéskultúrában**

### **7.4.1 Amerikaiak**

- A bemutatkozásnál a férfiak mindig kezet fognak, a hölgyek ez nem túl gyakran teszik.
- A névjegykártyát csak további kapcsolatok esetén szokás nálunk átadni. Mi adhatunk nekik, de ők nem biztos, hogy adnak, ezen nem szabad megsértődni.
- A reggelivel vagy ebéddel egybe kötött üzleti találkozókát kedvelik.
- A pontosságot rendkívül fontosnak tartják, náluk a megbeszéléstről való késés nagyon udvariatlan dolog.

<sup>35</sup> Gyarmati Ildikó: Rendezvényszervező Kézikönyv, Szókratész Külgazdasági Akadémia, Bp. 2001, 127. oldal

- A megbeszéléseken, találkozókon az amerikaiak szívesen szólítanak minket a keresztnévünkön, ezt nem kell feltétlenül bizalmaskodásnak venni. Egyszerűen így is memorizálják az üzleti partnerük nevét.
- Már az első találkozáskor is szívesen kérdezik, hogy „Mivel foglalkozik?”.
- Az ajándékozással óvatosan kell bánni, amerikaiak esetén inkább tájékozódjunk, vagy hívjuk el őket egy szórakozóhelyre.
- Az üzletkötésnél tartsuk be az ügymenetet, ha aláírták a papírokat, erre különösen ügyeljünk, ugyanis az amerikaiak erre kényesek és a kötelezettségek be nem tartását számon is kéri.

### 7.4.2 Japánok

- A japánok hosszú mély meghajlással köszönnek és nem kézfogással. Az intimzónájukhoz (kb. 50 cm) nem illik közelíteni. Természetesen felkészülnek, ha más nemzeteknél kezet kell fogniuk.
- Az első találkozáskor már átnyújtják két kézzel névjegykártyájukat, amit szintén két kézzel kell elfogadni.
- Nem illik a japánokat keresztnévükön szólítani, addig, amíg ők erre nem utalnak. Használjuk az uram „Mr.” Vagy „san”(japánul) megszólítást.
- A testi érintést kerüljük (hátba veregetés, stb.)
- A japánoknál nagyon fontos a vállalati hierarchia betartása, az alacsonyabb beosztásúak mindig elfogadják a magasabb rangúnak a kéréseit, nyilvánosan nem is mondhatnak ellent.
- A japán feleségeket általában egyedül szórakoztatják. A lényeg, hogy magánéleti és családhoz kötődő dolgokat ne kérdezzünk és olyanokat, amelyek zavarba hozhatják őt.
- A japánok szeretnek ajándékot átadni, de őket váratlanul nem illik ajándékkal meglepni. Inkább jelezzük előre ajándékozási szándékunkat. Az ajándékot nem illik helyben kibontani, csomagolása legyen szép és elegáns.



### 7.4.3 Európaiak

Európában a viselkedéskultúra és az üzleti illemszabályok hasonlóképpen alakultak, ezért nagy különbségekről nem beszélhetünk.

Tekintsünk át néhány ország szokásait röviden:

- **Franciák:**
  - Bemutatkozáskor és búcsúzáskor is kezet szoktak fogni, attól függetlenül, hogy mennyire ismerik a másikat.
  - Az átölelés vagy kétoldali puszi az arcra előfordul olyan ellenkező nemű üzleti partnereknél, akik már jól ismerik egymást, de a vállveregetést már ők sem kedvelik.
  - Az angol nyelvet nem igazán hajlandók használni az üzleti életben.
  - Az üzletbe a humort nem igazán keverik.
  - Reggelire soha ne beszéljünk meg üzleti megbeszélést.
  - Minél délebbre haladunk, egyre kevésbé lesznek pontosak.
  
- **Németek:**
  - Az üzleti életben a hivatalos hangnemet kiemelten elvárják.
  - A hölgyeket mindenesetben „Fraunak” szólítják.
  - Keresztnéven való megszólítás csak külön engedéllyel illik.
  - A megbeszélések és tárgyalások megszervezésére különös hangsúlyt fektetnek.
  - A tárgyaláson való megjelenésnél a pontosságot különösen elvárják.
  - A humort hivatalos megbeszélés esetén inkább kerüljük.
  - Az üzleti tárgyalás utáni a szórakozás megengedett.
  
- **Olaszok – Spanyolok:**
  - A hivatalos hangnemet lazábban kezelik.
  - A pontosság nem a fő erényük, kevésbé érdekli őket.
  - Tárgyalás előtt érdeklődhetünk családjuk felől, mert náluk a család központi helyet foglal el életükben.
  - Mivel elég temperamentumosak, viták hamar alakulhatnak az üzleti megbeszéléseken.

- Az ajándékozás, ajándék csere nyugodtan lehetséges.
- Az üzleti megbeszélés utáni szórakozást kedvelik.

## **7.5. Vallási és etnikai különbségek**

Az üzleti élet során mindig tiszteletben kell tartani az etnikai és vallási különbséget, akár külföldi a személy, akivel találkozunk, akár nem. Ha egy ismeretlen helyről jött üzletemberrel kell megbeszélést tartania (akinek hazája Tajvan, Malavi, Paraguay vagy a világ bármely része), partnere megérkezése előtt ismerkedjen meg az ország hátterével, kultúrájával. Így lehetőség nyílik, hogy a vendég, itt-tartózkodását olyan kellemessé és hatékonyá tegye, amennyire csak lehetséges.<sup>36</sup>

Tekintsük át, mit tehetünk még ennek érdekében:

- Tájékozódjunk az öltözékben, üzleti szokásokban és az étkezésben felmerülő különbségekről.
- A különféle kérdésektől ne jöjjünk zavarba.
- A kollégákat is készítsük fel a külföldiek fogadtatására.
- A látogatók is igyekeznek igazodni hozzánk, de a sikerhez az is hozzájárul, ha látják, hogy mi is igyekszünk azon, hogy ők otthonosan érezzék magukat.
- A vallási szokásokat is feltétlenül vegyük figyelembe. Például a muzulmánok nem isznak és étkeznek a Ramadán alatt, illetve nem szeretnék végig nézni azt sem, hogy mi étkezünk ebben az időszakban. A vallási különbségeknél a szigorú étkezési előírásokat is tartsuk nyilván.
- Az alkoholfogyasztást egyre gyakrabban kerülik az üzletemberek. Mindenképpen biztosítsunk ásványvizet és üdítőitalt a rendezvényeken.
- Kerüljük a hittel kapcsolatos témákban a viccelődést és anekdotázást. Könnyen megsérthetjük ügyfelünket.
- A házigazda alaposan készüljön fel, legyen szerény és nagyon udvarias.

---

<sup>36</sup> David Robinson: Az üzleti élet illettana, Perfekt Kiadó, Budapest 2001, 93. oldal

## 8 Összefoglaló

A dolgozat során bemutatásra került az üzleti életben leggyakrabban használt protokoll szabályok gyűjteménye. Napjainkban, a társasági élet színterén ismernünk kell az etikai és protokoll szabályokat, elengedhetetlen ezek alapos ismerte, valamint az üzleti életben erre még nagyobb hangsúlyt kell fektetni. Manapság rengeteg információ jut el hozzánk, a személyes találkozásokra is gyakrabban van lehetőség, mely során a kialakult kapcsolatoknak nagy jelentőséget tulajdonítanak. Ahhoz, hogy ezek a kapcsolatok és információs csatornák jól működjenek, fontos ismerni a társas érintkezési formákat, mely hozzá segít minket és cégünket az üzleti sikerek eléréséhez.

Az egyre felerősödött üzleti verseny az üzleti életben szereplő személyekkel szemben is nagyobb elvárásokat és követelményeket állít fel. Magyarország Európai Unió csatlakozása is az üzleti verseny fokozódását vonja maga után. Ha a cégek és vállalatok alaposan felkészülnek és felkészítik kollégáikat a protokoll és etikai szabályok megismerésére és betartására, jóval nagyobb esélyük lesz felvenni a versenyt üzleti partnereikkel. Hiszen manapság olyan kiéleződött helyzet alakult ki a piacon, hogy viselkedéskultúránkkal jelentősen befolyásolhatjuk az újabb üzleti kapcsolatok kialakítását, és segíthetjük az egymás közötti eredményes kommunikációt.

A dolgozatban a legfontosabb üzleti életre vonatkozó illemszabályokat találjuk meg. Hogyan viselkedjen az üzletember, ha bemutatkozik, ha üzleti tárgyaláson vesz részt, kiegészítve a legfontosabb alap udvariassági szabályokkal. Felgyorsult világunkban rengeteget használjuk a különféle kommunikációs eszközöket, melyek esetén szintén ismerni kell, és illik betartani az etikai szabályokat. Ide sorolhatjuk a telefonálást, email-t, internet, stb. használatot.

A különböző rendezvényeken, fogadásokon elengedhetetlen, hogy az üzletemberek betartsák a protokoll előírásokat. Ezek ismerete nélkül, lehet, hogy nehezen igazodna el egy díszétkezésen, állófogadáson, kellemetlen szituációba is kerülhet, ha nem ügyel a részletekre. Egy jól megszervezett sajtótájékoztató, konferencia vagy kiállítás is sokat lendít a cég üzleti sikereiben, ahol a nemzetközi sajátosságokat is illik figyelembe venni. Érdemes ezekre is nagy hangsúly és figyelmet fektetni.

Az üzleti életben tehát minden igyekezetünkkel próbáljuk meg betartani a protokoll és etikai szabályokat, valamint ne feledkezzünk el a nemzetközi viselkedéskultúra szabályainak megismeréséről.

## 9 Irodalomjegyzék

**David Robinson: Az üzleti élet illemtana**, Perfekt Kiadó, Budapest 2001

**Fábrri Anna: A művelt és udvarias ember**, Május kiadó, Budapest 2001

**Halák László: Illem kocka**, Kossuth Könyvkiadó, Budapest 1984

**Jacqueline Dunckel: Üzleti illemtankönyv**, Park könyvkiadó, Budapest 1994

**Görög Ibolya: Protokoll az életben**, Athenaeum kiadó, Budapest 1999

**Görög Ibolya: A nyilvánosság keletkezése**, Athenaeum kiadó, Budapest 2000

**Gyarmati Ildikó: Rendezvényszervező Kézikönyv**, Szókratész Külgazdasági Akadémia, Budapest 2001

**Gyarmati Ildikó: Rendezvényszervezési Kalauz**, Athenaeum 2000 kiadó, Budapest 2005

**Kepes Ágnes, Dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban**, Akadémiai kiadó, Budapest 2006

**Köves J. Julianna: Illik Tudni, A kultúrált viselkedés szabályai**, K.U.K kiadó, Budapest 1997

**MATÁV: Etikai Kódex**, Távközlési Kiadó, Budapest 1997

**Ottlik Károly: Viselkedéskultúra a mindennapok gyakorlatában**, Protokoll 96' Kft., Budapest 1996

**Ottlik Károly: Protokoll Plusz**, Protokoll 96' Kft, Budapest 1995

**Dr. Sille István: Illem, etikett, protokoll**, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest 1992

### **Internet:**

[www.develor.hu](http://www.develor.hu)

[www.hirdet.net/netikett.htm](http://www.hirdet.net/netikett.htm)

[www.phpconf.hu](http://www.phpconf.hu)

[www.protokollforum.hu](http://www.protokollforum.hu)