

# *Společenské minimum pro každého*

## *2.část*



### **Při telefonním hovoru mluvíte k věci**

**K**omunikaci bez používání telefonu nebo e-mailů si v dnešní době neumíme vůbec představit. Protože díky těmto technickým vymoženostem můžeme být mezi sebou ve spojení doslova na „každém kroku“, měli bychom i tady dodržovat určitá pravidla. Jeden z našich prvních kontaktů bývá často po telefonu. Dojem, který si ostatní o nás vytvoří, bychom neměli podceňovat.

#### **Používejte osobní tón**

Přestože se na displeji mobilních telefonů zobrazuje jméno volaného, na začátku hovoru se zásadně představujeme. Jak jménem, tak v zaměstnání názvem firmy, aby dotyčný věděl, s kým mluví a kam se dovolal.

Představujeme se zřetelně a příjemně. Slova jako „Haló, nó, příjem“ na začátek hovoru nepatří. Při volání do firem máme často spíše pocit, že se na druhém konci místo recepční nebo telefonistky ozval automat. Aby tomu tak nebylo, měli bychom vždy při rozhovoru se zákazníkem vnést do hovoru osobní tón. Ne však tón familiární s otázkami typu: „Co mi chcete?“ Tento způsob působí vlezle a neslušně. Pokud není ten, s kým chce volající hovořit, momentálně k zastížení, můžeme se ho zeptat, zda nechce nějak pomoci, nebo nabídnout, že předáme vzkaz.

#### **Budte struční**

Volání by mělo vždy začít otázkou, zda nerušíme či nevoláme nevhod. Pokud ano, omluvíme se a domluvíme si jiný, vhodnější čas. Jestliže nerušíme, přejdeme rovnou k věci.

Ptát bychom se měli jasně a stručně. Při hovoru si dáváme pozor na rychlost slovního projevu, nemluvíme ani příliš rychle, ani neděláme dlouhé pomlky, abychom nezdržovali volajícího ani sebe. U obchodních telefonátů bychom měli mít na papíře poznamenaná témata, o kterých chceme hovořit. Důležité informace si zapisujeme. Na konci hovoru je pak shrneme a přečteme, abychom si mohli věci, na kterých jsme se domluvili, odsouhlasit. Vyhne se tak dalším zbytečným telefonátům a budeme působit profesionálně. Pokud někdo hovoří delší dobu, není dobré se úplně odmlčet, ale občas použít slova jako: „Aha, ano...“

#### **Nezapomeňte na slušnost**

I když nás čeká nepříjemný rozhovor, měli bychom zachovat slušnost. Nikdy nemůžeme vědět, kdo nás poslouchá, a tak dáváme pozor, o čem a s kým hovoříme. Rozhodně při nepříjemném hovoru netřískáme sluchátkem nebo druhého nevypneme v polovině věty. Důležitá je i délka hovoru. Vycítíme-li, že volající by hovor rád ukončil, přizpůsobíme se a nesnažíme se to protahovat zbytečnými otázkami. Nikdy nesmíme zapomenout poděkovat za rozhovor a rozloučit se. Když se hovor přeruší, ozývá se opět volající. Často se dovoláme na záznamník nebo do hlasové schránky. Je zdvořilé nechat vzkaz, a to se jménem a důvodem, proč voláme. Můžeme samozřejmě požádat, aby nám dotyčný zavolal zpět. V případě, že potřebujeme něco my, je na nás, abychom se znovu ozvali.

#### **Pozor na důvěrnosti**

I písemná forma komunikace má určitá pravidla. Dnes jsou všichni zahlceni korespondencí, proto by měl být náš písemný projev co nejkratší a nejstručnější. Vyhne se tak tomu, že si adresát naši poštu nepřečte nebo nedočte do konce.

U dopisu, jak na obálce, tak v záhlaví, rozlišujeme, jestli píšeme firmě, nebo konkrétní osobě.

Pokud jde o osobu či soukromý dopis, uvádíme její jméno na prvním místě, pak následuje funkce, název firmy a adresa. V tomto případě může obálku otevřít osoba, které je dopis adresován. V praxi se však stává, že ředitel sekretářce dovolí, že může otevírat veškerou poštu, proto si dejte pozor na důvěrná sdělení.

Pokud jde o takzvaný nevyžádaný e-mail nebo dopis, na začátku se omluvíme a vysvětlíme, proč dotyčného oslovujeme. V případě, že adresáta neznáme nebo si s ním píšeme pouze pracovní, vyhýbáme se jakýmkoliv důvěrnostem, žoviálnostem nebo rádobyvtipným obrázkům. I elektronická pošta většinou mívá svého konkrétního adresáta, a proto by ji měl otvírat pouze ten, komu je určena. Ani zde se nerozepisujeme tak, aby dotyčný na konci nevěděl, co bylo na začátku. Píšeme pouze úvodní text a vše podstatné posíláme v přílohách.

## **U jídla neprobírejte politiku**

**P**ři plnění pracovních povinností nás občas nemine setkání s kolegy při pracovním obědě či večeři. V takové situaci se opět osvědčí znalost zásad etikety. K pracovním schůzkám patří i různé formy společenských setkání, recepce či rauty. Čím více takových akcí navštěvujeme, tím více obleků, obuvi, šatů a doplňků bychom měli mít na výběr. Oblečení volíme také podle toho, v jakou denní či večerní hodinu se akce pořádá a o jaký typ prostředí jde. Hezkým a přiměřeným oblečením dáváme najevo, nakolik si vážíme hostitelova pozvání. Někdy pozvánky přímo uvádějí, jaký oděv se očekává, jindy musíme vhodnost oděvu vycítit sami. Stejně jako v našem chování zviditelňujeme své přednosti a potlačujeme nedostatky, řídíme se tímto pravidlem i při oblékání.

### **Ženy sedí zády ke zdi**

Pracovní snídani či oběd absolvujeme většinou v oblečení, ve kterém se v práci zúčastňujeme pracovních schůzek. Muži by měli zvolit světlejší oblek a košili, v teplém počasí s krátkým rukávem, kravatu a uzavřenou obuv. Ženy udělají dojem kostýmem, šaty v pastelových barvách a lodičkami. Punčocháče jsou nezbytným doplňkem i v létě. Důležitá je míra líčení, která by měla být v denních hodinách méně nápadná než pro společenský večer. Muži i ženy by měli mít také upravené vlasy, nehty, používat vhodný parfém a deodorant. Přesto, že svěží dech je nutností, žvýkačku necháme raději v kanceláři.

Samozřejmostí musí být dochvilnost. Stane se, že se nám termín schůzky nehodí, nebo se opozdíme. V takovém případě se hostiteli omluvíme. Do restaurace vchází první hostitel či hostitelka. Není-li zajištěna rezervace, hledá místo u stolu muž. Jako první ke stolu usedá žena, muž by jí měl pomoci. V lepších podnicích tuto povinnost přebírá za muže personál, stejně jako pomůže s odložením svršků.

Důležitou roli hraje i zasedací pořádek. Žena sedí vždy zády ke zdi a čelem do místnosti. Pokud se zúčastněné strany navzájem neznají, představí je hostitel ještě před zasednutím ke stolu. Přichází-li žena později, je projevem slušnosti, aby muž povstal a ženu představil. Jídlo a pití si vybíráme přibližně ve stejné cenové kategorii jako hostitel.

Pokud se případná „zatoulaná“ kroketa ocitne pod stolem nebo řízek na vedlejším talíři, rozhodně na tyto situace neupozorňujeme a hlasitě je nehodnotíme. O jídlo pod stolem se nenápadně postará personál. Pokud ještě některý z hostů dojídá, nezapalujeme si ani cigaretu, ani doutník. Až když jsou všichni hotoví, můžeme se zeptat, zda nebude spolustolovníkům naše kouření vadit. Je samozřejmostí, že cigaretu připaluje ženě muž.

### **Bavit hosty je umění**

Během jídla vedeme nezávaznou konverzaci, abychom se během prvních soust nezačali zbytečně hádat. Až u kávy či dezertu přikročíme k řešení pracovních záležitostí. Hovoříme tlumeným hlasem, abychom svými historkami nebavili i zbytek hostů v restauraci. Konverzaci ani pracovní rozhovor nepřerušujeme voláním z mobilního telefonu. Pokud jde o důležitý hovor, na chvíli se omluvíme a vzdálíme.

Stejná pravidla stolování a představování dodržujeme i při pracovní večeři. Oblečení by však mělo mít u mužů tmavší odstín, pro ženy se hodí malá večerní toaleta. Také nezapomínáme na vhodné doplňky, jakými jsou kravaty, pásky, kabelky, boty, šperky a vůně. Večerní líčení, šperky nebo parfém mohou být nápadnější. Přesto však platí, že méně je více.

Další kapitolu představují recepce nebo rauty. Zde dostáváme pozvánky, na kterých je zpravidla vytištěný nejen čas a místo konání, ale i pro kolik osob pozvánka platí či jaké oblečení se pro danou příležitost vyžaduje. Naprosto nevhodné je předávání těchto pozvánek známým nebo lidem, kteří nemají se zvaným okruhem lidí nic společného. Jídlo může být naservírované na stolech, ze kterých volně vybíráme, nápoje nám dolévá obsluha nebo jsou k dispozici na stole. Jindy obsluha prochází mezi hosty s jednohubkami, dezerty či nápoji. Párátka neházíme na zem nebo neschováváme do kapes, ale vracíme zpět na podnos.

Večer může doprovázet program a živá hudba. Tančí-li se, je namístě, aby muž vyzval svoji partnerku. Jsme-li bez doprovodu, muž přichází pro svolení k ženě, žena si o něj může říci pohledem nebo milým úsměvem.

Pokud jsme odmítnuti, není důvod se urážet či trpět pocitem méněcennosti. Pravděpodobně muž není dokonalým tanečníkem a nechce se před partnerkou ztrapnit. V takovém případě pozveme protějšek k baru a pokračujeme v zábavě.