



Miss Etiquette

اتیکت

در کسب و کار

اتیکت درست

کسب و کار موفق

گردآوری و ترجمه: سیما السادات دشمن فنا یزدی

اتیکت در کسب و کار

گردآورنده و مترجم: سیما السادات دشمن فنا یزدی

سرشناسه : دشمن فنا یزدی، سیماالسادات - ، گردآورنده، مترجم عنوان و نام پدیدآور : اتیکت در کسب و کار / گردآورنده و مترجم سیماالسادات دشمن فنا یزدی. مشخصات نشر : یزد: سیمای خورشید، ۱۳۹۶. مشخصات ظاهری : ۲۳۵ ص. : مصور، جدول، مودار. شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۸۶۴-۵-۸ وضعیت فهرست نویسی : فیپا یادداشت : کتابنامه: ص. ۲۳۴ - ۲۳۵. موضوع : آداب کسب و کار موضوع : Business etiquette موضوع : کسب و کار — ارتباط موضوع : Business communication موضوع : آداب معاشرت موضوع : Etiquette رده بندی کنگره : ۱۳۹۶ د ۵ الف / HF ۹۸۳۵ رده بندی دیویی : ۵۲/۳۹۵ شماره کتابشناسی ملی : ۴۸۹۰۸۹۰	نام کتاب: اتیکت در کسب و کار گردآورنده و مترجم: سیما السادات دشمن فنا یزدی طراح جلد و صفحه آرا: سیما السادات دشمن فنا یزدی شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۸۶۴-۵-۸ شماره ثبت: ۳۴۸-۹۶ نوبت چاپ: اول - مهر ۱۳۹۶ تیراژ: ۱۰۰۰ قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان
--	--

Miss Etiquette

فهرست

مقدمه	۱
اتیکت چیست؟	۱
اتیکت کسب و کار چیست؟	۷
اهمیت اتیکت کسب و کار	۸
قواعد اتیکت کسب و کار	۲۲
فصل اول - گام نخست: فرهنگ شرکتی	۲۵

خطاهای کسب و کار ۳۱

مصاحبه شغلی ۳۴

مهیا شوید ۳۸

مصاحبه ۴۴

نحوه پوشش در محیط کار ۴۹

قبل از خرید فکر کنید ۵۳

قرارها و رویدادهای کاری ۶۰

چند نکته در مورد تعریف و تعارفات ۶۶

فصل دوم - معرفی کردن ۷۱

چه کسی ابتدا خود را معرفی کند؟ ۷۴

اطلاعات سوابق	۷۷
معرفی کردن در رویدادهای تجاری و کسب و کار	۷۹
معرفی خود	۸۰
پاسخ به معرفی ها	۸۴
احوالپرسی	۸۶
ایستادن	۸۷
دست دادن	۸۹
در آغوش گرفتن و بوسیدن	۱۰۱

بازی اسم..... ۱۰۲

فراموشی ناگهانی..... ۱۰۵

القاب..... ۱۰۷

فصل سوم- اتیکت در محل کار..... ۱۱۱

همکاران شما..... ۱۱۴

ما فوقهای شما..... ۱۱۸

بازدیدکنندگان..... ۱۲۰

بازدید کردن..... ۱۲۲

۱۲۵	 اتاقها یا اتاقکها
۱۲۷	 درها
۱۲۹	 آسانسورها
۱۳۱	 سیگار کشیدن
۱۳۳	 اتیکت فضای الکترونیک
۱۳۵	 اتیکت ایمیل (کاری)
۱۴۰	 اتیکت تماس تلفنی
۱۴۳	 پاسخگویی

برقراری تماس	۱۴۵
اتمام یک تماس	۱۴۹
تماسهای تلفنی ناموفق	۱۵۱
تلفنهای همراه و پیجرها	۱۵۵
اتیکت پیام صوتی	۱۵۷
پاسخگوی خودکار تلفنی	۱۶۰
فکس	۱۶۲
کار خیر-مشارکت اجتماعی	۱۶۳

فصل چهارم - جلسات: اتاق هیئت مدیره و اتاق غذاخوری ۱۷۳

استراتژیهای لازم برای برگزاری یک جلسه موفقیت آمیز ۱۷۶

صحبت کردن ۱۸۵

کنفرانس از راه دور ۱۸۸

به عنوان رئیس جلسه ۱۹۰

جزئیات ۱۹۳

دستور جلسه ۱۹۵

غذای کاری ۱۹۸

۲۰۱.....	ده فرمان
۲۰۳.....	آخرین تمرین نمایش
۲۰۵.....	دعوتها
۲۰۸.....	زمان بندی
۲۱۱.....	ورود
۲۱۲.....	نشستن
۲۱۵.....	دستمال سفره
۲۱۶.....	نوشیدنیها
۲۱۷.....	سفارش غذا
۲۱۹.....	مدیریت و رفع مشکلات
۲۲۰.....	نکات تکمیلی
۲۲۱.....	تمام و کمال پرداخت کردن
۲۲۴.....	خداحافظی کردن
۲۲۵.....	کارت ویزیت

منابع و مأخذ ۲۳۴

MissEtiquette

MissEtiquette

مقدمه:

اتیکت چیست؟

اتیکت (Etiquette) مجموعه ای از قواعد و ضوابط رفتاری است که رفتار اجتماعی را بر طبق هنجارهای عرف یک جامعه، طبقه یا گروه اجتماعی، مشخص می نماید. کلمه فرانسوی *étiquette*، که از نظر لغوی به معنای یک تگ یا برچسب است، تقریباً در سال ۱۷۵۰ به مفهوم مدرن وارد زبان انگلیسی

شده و مورد استفاده قرار گرفت. اتیکت در طی سالها تغییر یافت و مابین سالهای ۱۵۰۰م و ۱۹۰۰م در مدارس اروپا، قواعد و رموز اتیکت اجتماعی به کودکان آموخته می شد.

اتیکت به زبان ساده تر، رفتار خوبی است که انسان را از حیوان متمایز می سازد. انسان یک حیوان اجتماعی است و داشتن رفتار مناسب برای او بسیار مهم است. اتیکت به نحوه رفتار مسئولانه و اجتماعی اشاره دارد. بسیار مهم است که فرد رفتار مسئولانه و قابل قبولی در جامعه داشته باشد. افرادی که پیرامون ما هستند نباید بخاطر رفتار ما احساس ناخوشایندی داشته باشند. هیچ کس نباید رفتار آزاردهنده یا غیر منطقی در جمع داشته باشد.

اتیکت دستورالعملهایی را بیان می دارد که فرد مسئول باید در جامعه بر طبق آنها رفتار نماید.

اهمیت اتیکت

❧ اتیکت شما را تبدیل به کسی می کند که هر جا قدم بگذارد ردی از خود بر جای می نهد.

❧ اتیکت نحوه گفتگو، راه رفتن و مهمتر از همه، رفتار در جامعه را به شما می آموزد

☞ اتیکت برای برداشت نخستین^۱ ماندگار و دائمی، ضروری است. نحوه تعامل شما با مافوق، والدین، همکاران و دوستانتان، اطلاعات بسیاری را در مورد شخصیت و نحوه پرورش و تربیت شما ارائه خواهد داد.

☞ اتیکت کاری می کند که فرد بتواند در اجتماع احترام و ستایش مردم را کسب کند. هیچ کس دوست ندارد با شخصی گفتگو کند که نحوه رفتار و صحبت در جامعه را نمی داند. اتیکت حس

¹ First impression

اطمینان و وفاداری را در ذهن افراد ثبت می نماید. رفتار شخص را مسئول تر و بالغ تر می سازد.

اتیکت به افراد کمک می کند تا برای روابط و ارتباطات خود ارزش قائل شوند.

برخی از **انواع اتیکت** را می توان چنین نام برد: اتیکت اجتماعی، اتیکت دستشویی و حمام، اتیکت

شرکتی، اتیکت ازدواج، اتیکت جلسه، اتیکت تماس تلفنی، اتیکت غذاخوردن، اتیکت کسب

و کار و
Miss Etiquette

و در یک کلام:

اتیکت یک مرد را به جوانمرد و یک زن را به بانویی باصالت تبدیل خواهد ساخت

نکته: اتیکت در فارسی به "آداب معاشرت" یا "آداب تشریفات" ترجمه شده است اما این اصطلاح مفهومی فراتر از این دو موضوع دارد که پیش از این با مشاهده انواع آن و توضیحات فوق، اندکی با گستردگی آن آشنا شدید.

اتیکت کسب و کار چیست؟

اتیکت کسب و کار یک مهارت عملی و سودمند اجتماعی است که نقش مهمی را در موفقیت شغلی، ایجاد روابط بهتر و افزایش حرفه‌ای‌گری بازی می‌کند. با نزاکت و رفتار خوب در محل کار، کارکنان در یک محیط مثبت پیشرفت می‌کنند جایی که تمام افراد با ادب و تواضع و احترام رفتار می‌کنند و در نتیجه قادرند بر روی کار خود تمرکز نمایند. به علاوه، توانایی برقراری ارتباط و تعامل با مدیران، همکاران و مشتریان یک مهارت کلیدی میان فردی است که برای کارفرمایان ارزش بسیار بالایی دارد. کارکنانی

که خود را به اصول اتیکت کسب و کار مجهز می سازند خود را در محل کارشان متمایز ساخته و شخصیتی حرفه ای و مطمئن از خود به نمایش می گذارند.

اهمیت اتیکت در محیط کار

اتیکت کسب و کار جزء لاینفک فرهنگ کسب و کار کشورها و مناطق مختلف است. اتیکت عناصر فرهنگی را در بر می گیرد- چیزهایی که انتظار می رود افراد بگویند یا انجام دهند یا از گفتن یا انجام آنها خودداری نمایند. هنگامی که جهانی سازی صنایع و بازارها، مدیران را به فرهنگهای منحصر بفرد

سراسر دنیا نزدیکتر ساخت، درک اهمیت اتیکت کسب و کار برای مدیران و مالکان کسب و کار کوچک، از اهمیت بیشتری برخوردار شد.

نبود احترام و ارزش به همدیگر در محیط کار هزینه بردار است. کارکنانی که از نحوه برخوردی که با آنها در محیط کار می شود ناراحت هستند، بهره وری کمتری دارند. بعلاوه، کارکنان ممکن است با کاهش ارتباط خود با افراد یا تلاشهایی بر علیه فرد متخلف، به بی احترامی یا بی ادبی پاسخ دهند. اگر این وضعیت حل نشده باقی بماند، افراد به دنبال کار و جایگاه دیگری خواهند رفت.

عوامل مؤثر برای رفتارهای غیر حرفه ای و گستاخانه از این قرارند:

❖ افزایش سطح استرس در کار

❖ ساعات طولانی مدت حضور در دفتر کار

❖ حجم کار سنگین

❖ فشار برای انجام کار بیشتر در مدت زمان کمتر

❖ تقاضای مشتری

❖ عدم وجود تعادل در کار یا زندگی

❖ محرکهای بیرونی (بطور مثال مسائل شخصی، مشکل رفت و آمد و غیره)

❖ کار در محدوده بسته

❖ عدم درک یا عدم توجه به تنوع موجود در محیط کار (بطور مثال سن، جنسیت، فرهنگ،

سبکهای کاری، نقطه نظرات)

❖ توجه نکردن به هویت فردی در فرایند ارتباطی از طریق استفاده بیش از حد از ایمیل

❖ سرایت عاطفی. بررسی ها نشان می دهند که احساسات مسری اند و احساسات منفی واگیردارتر

از احساسات مثبت هستند.

عوامل فوق بهره وری و رضایت شغلی کارمند را کاهش می دهند.

اتیکت کسب و کار چهارچوب استاندارد را فراهم می آورد که افراد تجاری می توانند به هنگام برقراری ارتباط و مشارکت از آن استفاده نمایند. توجه به اتیکت نشانه ای از حرفه ای گری و احترام به دیگران است، و این امر می تواند به هنگام اعتمادسازی در میان همکاران، برداشتهای اولیه مثبتی را ایجاد نماید. زمانی که کد اتیکتی خوبی بین شرکای تجاری و همکاران درک شده و به اجرا در آید، کار کردن افراد مختلف با یکدیگر سهلتر می شود، و در نتیجه انرژی خود را بیشتر روی کارشان متمرکز می کنند تا تلاش برای فهمیدن تفاوتهای عجیب فرهنگی سایرین. اتیکت نقش بزرگی را در فرهنگهای کسب و کار کشورهای مختلف و مناطق جغرافیایی گوناگون بازی می کند. توجه به اتیکت می تواند به معاملات

تجاری درون فرهنگی کمک نموده تا به وسیله ایجاد درک مشترک بین طرفهای معامله، تا حد امکان به بهره وری برسند.

ویژگیها

اتیکت کسب و کار طیفی از عوامل را در بر دارد. ارتباط کلامی و غیر کلامی بخش بزرگی از اتیکت را تشکیل می دهند؛ سبکهای ارتباطی، موضوعات ممنوعه و فاصله ترجیح داده شده به هنگام صحبت، از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است. لباس و ظاهر نیز موضوع مهم دیگری در مبحث اتیکت می باشد. از افراد حاضر در تجارت و کسب و کار انتظار می رود که به طور حرفه ای لباس بپوشند یا حداقل از

اطرافیان خود برای پوشیدن لباس قابل قبول و مناسب الگو بگیرند. حساسیت زمانی عنصر دیگری در اتیکت است؛ برخی فرهنگها روی وقت شناسی تاکید بسیار دارند و برخی دیگر وقت شناسی را نشانه اشتیاق یا حتی شتابزدگی می دانند .

انواع اتیکت کسب و کار

مهارت داشتن در اتیکت کسب و کار فقط شایسته و مختص مدیران رده بالایی که با همتایان تجاری خارجی خود ملاقات می نمایند نیست. کدهای اتیکتی مشخصی، که هنوز نانوشته اند، بین کارکنان حاضر در هر نوع محل کار و نیز بین مشتریان و کارکنان شرکت و پشت تلفن، وجود دارند. اتیکت کسب

و کار در سطح شرکت بسیار همانند اتیکت بین فرهنگی است، با تفاوت‌های ظریفی که از روابط بین افرادی که هر روز با هم کار می‌کنند، نشأت می‌گیرد.

منافع

درک اتیکت کسب و کار، علاوه بر افزایش بهره‌وری در محیط کار، ارتباط بین فرهنگها و تجارت را آسان می‌سازد. گردآوری مدیران و کسب و کارهای کوچک از سراسر دنیا می‌تواند از طریق به اشتراک گذاری آزادانه ایده‌ها، موجب ترغیب نوآوری و پیشرفت صنعتی شود. همکاری افراد با تجارب گوناگون و زمینه

های فرهنگی متفاوت می تواند با فراهم کردن یک چهارچوب کلی در زمینه تعامل اجتماعی و کاری، روشن ترین افکار دنیا را به دور هم گردآورد.

چالشها

مالکان و مدیران کسب و کار کوچک باید زمانی را برای مطالعه کدهای منحصر بفرد اتیکت کسب و کار هر کشور یا منطقه ای که با آن تعامل دارند، صرف نمایند. علاوه بر این، سبکهای ارتباطی و مذاکره مدیران ممکن است بخاطر تمرکز بر رعایت مرزهای فرهنگی تجارت محلی، کمتر مورد توجه قرار گیرند.

افرادی که در کسب و کارهای شخص محور، مثل فروش، فعالیت دارند، زمانی که اخلاقیات یا سبکهای ارتباطی متفاوتی بر آنها تحمیل می شود ممکن است با بزرگترین چالشها مواجه شوند.

مزیتهاک اتیکت کسب و کار

موفقیت در کسب و کار به آماده سازی، کار سخت و عزم نیاز دارد. حتی بعد از یک ارائه و نمایش کامل و بی نقص، ممکن است باز هم کاری را از دست بدهید چون به جزئیات مهم اتیکت کسب و کار توجهی نکردید. اتیکت کسب و کار مزایای متعددی دارد که بعد از آموختن آن می توانید مثل ابزار کاری در شغل خود از آن استفاده نمایید.

پرهیز از دخالت شخصی

بر طبق اظهارات دبورا اشنایدر^۱ که برای اتحادیه وکلای آمریکا می نویسد، یکی از جنبه های اتیکت کسب و کار دانستن این است که چه زمانی باید چیزی را گفت و چه زمانی باید موضوعی را نزد خود نگه داشت. زمانی که می توانید مانع از فاش شدن چیزی شوید که ممکن است شما را درگیر موقعیتی نماید، پس می توانید به حفظ یک ظاهر حرفه ای و جلوگیری از بدتر نمودن یک وضعیت، کمک نمایید. به طور مثال، اگر دو مدیر اجرایی درگیر یک مشاجره شخصی شده و شما اطلاعاتی دارید که ممکن است به نفع

¹ Deborah Schneider

یکی از آنها باشد، اتیکت کسب و کار در این جا می گوید که شما نباید در این مسئله دخالت نمایید. این کار باعث حفظ روابط کاری با افراد مهم می شود.

مشتریان مهربانی را بخاطر می سپارند

طبق اظهارات جووانا ال کروتز^۱ که برای شرکت مایکروسافت می نویسد، هر روز در کسب و کار تماسهایی برقرار می شوند، و گاهی بیاد آوردن یک فرد کار دشواری به نظر می رسد. زمانی که اتیکت کسب و کار را حضوراً برای تشکر از مشتریان بخاطر تعامل و تماسشان به کار ببرید، دفعه بعدی که نیازی داشته

¹ Joanna L. Krotz

باشند شما را بیاد خواهند آورد. از یک تشکر دست نویس برای نشان دادن احترام و قدردانی خود از مشتری بخاطر کاری که انجام داده است، استفاده نمایید.

اعتماد به نفس ایجاد می نماید

بر طبق گفته منبع آموزش آنلاین زنان The College and Community Fellowship، وقتی بخاطر استفاده از اتیکت کسب و کار، مرتباً واکنشهای مثبتی را از همکاران خود دریافت می کنید، اعتماد به نفس شما بیشتر می شود. دریافت واکنشهای مثبت از دیگران بخاطر استفاده از اتیکت کسب و کار، راه دیگری است برای کمک به تبدیل یک مکالمه تجاری به یک فروش موفق.

کیفیت سازمانی

اصرار بر اتیکت کسب و کار در کل سازمان خود، ارتقاء اخلاقی را بدنبال دارد. افراد احساس بهتری در مورد آنچه انجام می دهند دارند چون هرکس در سازمان برای مودب و مثبت بودن وقت می گذارد. این ارتقاء اخلاقیات در سرتاسر شرکت جریان می یابد و می تواند به افزایش بهره وری، بهبود کیفیت محصول و حفظ کارکنان کمک نماید.

قواعد اتیکت کسب و کار

قواعد اتیکت در کسب و کار، همانند اتیکت کلی دنیای تجارت، منحصر به فرد هستند و شما باید روش خاص تفکر در مورد روابط و رفتار را درک کنید و نحوه کاربرد آن را در تعاملات خود با مافوقها، همکاران و زیر دستانتان بیاموزید.

دانستن روش مقبول انجام کارها- چه چیز گفتن، چگونه لباس پوشیدن، و نحوه واکنش در موقعیتهای مختلف- بسیار مهم بوده و هر چقدر موقعیت شغلی شما ارتقا یابد اهمیت آن برای شما بیشتر می شود. همچنین با گسترش فناوریهای مثل تلفن همراه، تله کنفرانس و ایمیل افراد نیاز دارند که قواعد جدید

تمدن را نیز فراگیرند. مدیریت در عصر حاضر به رفتارهایی در محیط کار ارزش می‌دهد که پیش از این اهمیتی برای آنها قائل نبوده است. موسسات بیش از پیش به آموزش اتیکت کسب و کار برای کارکنان خود پرداخته و به آن اهمیت می‌دهند. مدیران اجرایی که دارای تفکر شغلی هستند در حال یافتن رابطه ای میان تمدن و موفقیت هستند.

Miss Etiquette

Miss Etiquette



فصل اول:

گام نخست: فرهنگ شرکتی

در این فصل خواهیم داشت:

- فرهنگ شرکتی چیست؟
- مصاحبه شغلی
- موضوع مهم پوشش
- بایدها و نبایدها در تعارفات

اگر فکر می کنید که دانستن قواعد اتیکت شرکت خوب است اما الزامی نیست، به این آمار قابل توجه از سه پروژه تحقیقاتی مجزا که توسط دانشگاه هاروارد، موسسه کارنگی، و موسسه تحقیقاتی استنفورد صورت گرفته است، توجه کنید:

موفقیت در بدست آوردن، حفظ و پیشرفت یک شغل ۱۵ درصد به مهارت‌های افراد وابسته است و تنها ۱۵ درصد به دانش و مهارت فنی.

پس نیازی به گفتن نیست که مهارت داشتن در زمینه قواعد اتیکت کسب و کار چقدر می تواند برای شغل شما مفید فایده باشد. اولین چیزی که باید بدانید این است که این قواعد با قواعدی که در کودکی

آموخته اید مبنای مشترکی ندارد. قواعد کودکی شما ناشی از قوانین جوانمردی بود، که برای سایرین بر اساس جنسیت و یا سنشان فرق می کرد. اما روابط دنیای تجارت (یا فرهنگ شرکتی) همیشه در وهله اول بر مبنای **مقام و رتبه** بوده است، همانند هر سیستم نظامی. مقام و رتبه، یا میزان قدرت، به افراد مختلف واگذار می شود، و به سازمان تجاری، ساختاری را می دهد که برای عملکرد موثر به آن نیاز دارد.

Miss Etiquette



بیاموزید :

یکبار ملکه انگلستان به شاهزاده والز چنین توصیه کرد: "لباس یک نماد ظاهری به شخص می دهد که مردم با توجه به آن می توانند ذهن و وضعیت روحی وی را قضاوت نمایند. آنها یک چیز را می بینند، و چیز دیگری را نمی توانند مشاهده کنند. در سراسر تاریخ، مسئولین جوامع مختلف بر روی اهمیت لباس و آرایش مناسب تاکید داشته اند. چندین موقعیت وجود دارد که در آن توجه به لباس مهمتر از دنیای کار است. آنچه شما می پوشید نه تنها سلیقه خوب شما را به نمایش می گذارد، بلکه قضاوت خوب شما را نیز نشان می دهد.

نحوه رفتار شما با یک همتا یا با فردی از جایگاه دیگر، بسته به نوع کسب و کار و سبک تجارت فردی متفاوت است. بطور مثال، رفتار شرکتی و اجتماعی در یک بانک رسمی تر از یک آژانس تبلیغاتی است. اگر گیج شده اید نگران نباشید. برخی قوانین پایه به تعدیل موقعیتهای مختلف تجاری و حرفه ای کمک می کنند. و رفتاری که ریشه در عادات خوب دارد- یعنی احترام به دیگران و توجه به احساساتشان- به همکاران اجازه می دهد که قانون شکنی های سهوی در اتیکت کسب و کار یا شرکتی را مورد بخشش (و نه الزاماً فراموشی) قرار دهند.

خطاهای کسب و کار

باقی ماندن و پیشرفت کردن در محل کار همیشه آسان نیست- و ممکن است برای آن دسته از افرادی که مهارت و رفتار مناسبی ندارند بسیار دشوار باشد. در اینجا ۱۰ اشتباه رفتاری اساسی که باید از آنها اجتناب نمایید آورده می شود:



خطا

زمانی که برای کسب و کار لباس مناسب انتخاب می کنید تا به تن نمایید، از لباس ۱۰۰ درصد پلی استر اجتناب کنید. ترکیب پلی استر و پنبه یا نخ بسیار بهتر بوده و نمای بهتری دارد.

❧ نمایش رفتار و برخورد منفی. اگر حس و فکر منفی دارید، ذهنیت شما به شکل تندخویی، بدخلقی،

و در کل بطور ناخوشایندی متجلی می شود.

❧ پوشیدن لباس نامناسب. اگرچه دوست داریم طوری فکر کنیم که دیگران را بر اساس رفتارشان

قضاوت نماییم نه بر اساس ظاهرشان، اما می دانیم که نظراتمان نسبت به سایرین تا حد زیادی بر

مبنای آن چیزی است که مشاهده می کنیم.

❧ معرفی نکردن افراد. حضور فردی که خود را معرفی نکرده در یک جمع، می تواند منجر به ناراحتی

و معذب شدن سایر حضار شود.

-
- ❧ نادیده گرفتن ادب و نزاکت اجتماعی. فراموش کردن کلماتی چون "لطفاً"، "متشکرم"، و "ببخشید" در گفتار خود و عدم رعایت سایر نزاکت‌های اجتماعی رایج، همکاران و افراد مافوق شما را در اعتبار رأی شما، دچار تردید می‌سازد.
 - ❧ انتقاد از دیگران در جمع. به طور کلی، منتقد نمای بدتری نسبت به انتقاد شونده دارد.
 - ❧ بی دقتی در پیام‌رسانی یا ارسال پیام.
 - ❧ مردم را در انتظار گذاشتن.
 - ❧ بیان اسامی افراد به اشتباه یا فراموش کردن اسامی آنها به طور کلی.
 - ❧ استفاده از زبان مبتذل، پست یا نامناسب.
-

☞ دور سر گرداندن کسی، که با پیچاندن مسئولیت و دادن پاسخهای مبهم یا گیج کننده صورت می

گیرد

❖ خوب است که این فهرست را در دسترس بگذاریم و گه گاه به آن نگاهی بیاندازیم

مصاحبه شغلی

باور کنید یا نه، شما نیاز دارید که اساس اتیکت محیط کار را از همان ابتدا بدانید- یعنی از همان روز

مصاحبه شغلی. قطعاً در آن وضعیت شما نگران و عصبی هستید، اما این جا همانجایی است که ظاهر

شما و هر آنچه بگویید و انجام دهید- یعنی رفتار و حرکات کلی شما، اهمیت دارد و ممکن است تأثیر بسزایی بر آینده شما داشته باشد. پس "باید" بهترین رفتار را از خود نشان دهید.

در یک بررسی ۲۰۰۰ رئیس شرکت چنین ادعا کردند که در ۹۰ ثانیه اول یک مصاحبه می توانند بفهمند که فرد مورد نظر را به استخدام خود خواهند گرفت یا خیر

متوسط زمان یک مصاحبه ۴۰ دقیقه است

گویی شخصی که در مقابل شماست تمام مزایا را دارد. استخدام کنندگان و مصاحبه کنندگان معمولاً دوره هایی برای اجرای روشهای پیچیده کنترل در مصاحبه را از سر می گذرانند. مصاحبه کننده مزیت اصلی را دارد و شما خیر. شما را بر اساس استانداردها و راهنماهایی که برای مصاحبه کننده مثل روز روشن است - و برای شما خیر- مورد ارزیابی قرار می دهند.



خطا

قوانین نسل قدیم در زمینه فرهنگ شرکتی بسیار منسوخ شده است. قوانین دلاورانه و جوانمردانه، شما را به جایی نخواهند رساند، به جز در موقعیتهای خاص که شاید تاثیر گذار باشد.

اما شما هم چند مزیت مهم برای خود دارید، مثل:

☞ شرکت یا سازمان مورد نظر به شخص یا اشخاصی نیاز دارد و گرنه آن مصاحبه را برگزار نمی کرد

☞ این شرکت یا سازمان امیدوار است که شما همان فرد مناسب برای شغل مد نظر باشید

این دو مزیت، دو واقعیت مهم و کلیدی هستند. اما شما هم باید لباسی مناسب آن زمان فراهم کرده و لیستی از مواردی که می خواهید انجام دهید را تهیه کنید، همچنین ذهن خود را برای آنچه اتفاق خواهد افتاد مهیا نموده تا پاسخ مناسبی برای آن داشته باشید. با این کار موقعیت مصاحبه خود را تا حد ممکن از یک سویی خارج خواهید نمود.

مهمی شوید

پیش از مصاحبه خود، هر نوع اطلاعاتی که می توانید، در مورد شرکت پیدا کنید. هر گزارش یا بروشوری که در مورد آن پیدا کرده اید، بخوانید. سعی کنید فردی را بیابید که در آن شرکت کار می کند-ترجیحاً یک دوست، آشنا، یا شخصی که هم دانشگاهی شما بوده است- و با وی تماس بگیرید. منابع اطلاعاتی دیگری که می توانید برای آشنایی با شرکت مورد نظر به آنها رجوع کنید:

☞ شاخص F&S شرکتها و صنایع (کتاب اطلاعات مشاغل، شرکتها و صنایع)

☞ دستورالعملهای شرکت Fitch (راهنمای جویندگان کار)

❧ دستورالعملهای Moody (گزارشات سالیانه از شرکتهای)

❧ کتاب آبی مکرائی (راهنمای صنعتی و تولیدی آنلاین)

❧ ثبت استاندارد و ضعفها

موارد دیگری که باید در مورد شرکت مصاحبه کننده خود بیابید:

❧ تلفظ و هجی درست نام شرکت

❧ نوع کسب و کار و تجارت شرکت: چه چیز تولید می کند یا چه خدماتی را ارائه می دهد

❧ شرکت ملی است یا بین المللی / حیطه کاری آن محلی است یا منطقه ای

❧ سائز و بزرگی شرکت

❧ دیدگاه شرکت در مورد زنان و اقلیتها

❧ سابقه حضور شرکت مورد نظر در این صنعت

❧ میزان شهرت عمومی آن

❧ شهرت شرکت در مورد شرایط و محیط کاری چگونه است

MissEtiquette