



Wkraczając na rynek pracy, jako pracownik albo młody przedsiębiorca, trzeba sobie uświadomić jak ważną rolę ogrywa nasz wizerunek. Buduje go zarówno nasze zachowanie (etykieta biznesowa) jak i umiejętność prezentowania samego siebie. Bardzo istotnym elementem budowania wizerunku jest tzw. efekt halo czyli efekt pierwszego wrażenia. To prawda, że pierwsze wrażenie robi się tylko raz. To zaledwie kilka sekund, a nasz rozmówca buduje już swoją opinię (podświadomie) na nasz temat.

Jakie zatem elementy budują tzw. pierwsze wrażenie?

Pierwsze wrażenie przede wszystkim koduje nasz wzrok. Dlatego też warto zwracać uwagę na postawę ciała (wyprostowaną), ubiór, wygląd (kontakt wzrokowy), kluczowe znaczenie ma estetyka naszego wyglądu. Pierwsze wrażenie budują takie elementy jak sposób podania dłoni czy też pierwsze wypowiedziane słowa. Reasumując, zarówno wrażenia wzrokowe, dźwiękowe, zapachowe jak i cała aura emocjonalna budują efekt halo oraz podwaliny dla cudzej opinii o nas. Autoprezentacja to przede wszystkim nasz wygląd, a on w biznesie podlega konkretnym zasadom.

A oto podstawowe zasady dotyczące profesjonalnego wyglądu w biznesie:

1. Wyglądem podkreślamy swój profesjonalizm i fachowość (ale nie kobiecość ani też męskość).
2. Pamiętajmy, że aktualne trendy nie zawsze współgrają z profesjonalnym wizerunkiem. Najczęściej bywa odwrotnie. Warto więc być „pół kroku” za modą.
3. W relacjach służbowych obowiązuje kanon klasycznej elegancji.
4. Nic w wyglądzie nie powinno się zbytnio wyróżniać. Wszystkie elementy - ubiór, dodatki, makijaż - muszą współgrać ze sobą.

Jak zrobić dobre wrażenie na współpracownikach, klientach i gościach firmy?

1. Klasyczne kostiumy nigdy nie są niemodne! (Najlepiej żakiet ze spodniami o tradycyjnej długości lub spódnicą - tuż przed kolano lub tuż za - w stonowanych kolorach: najlepsze są: granat, grafit, czerni, beż).
2. Bluzka koszulowa w stonowanych kolorach pasuje do wszystkiego. Latem można nią zastąpić żakiet.
3. Buty z zakrytymi palcami i piętami (także latem!).
4. Bez względu na porę roku, do spódnicy obowiązkowe są rajstopy.
5. Dodatki – nie powinny rzucać się w oczy (apaszka, delikatna biżuteria, poszetka, zegarek).

Warto pamiętać, że dobór garderoby w odpowiednich kolorach jest równie ważny, gdyż barwy, na które patrzymy, wywołują w nas określone emocje. Jeżeli więc chcemy zrobić wrażenie osoby profesjonalnej i fachowej wybierajmy stonowane kolory.

Oczywiście wiele firm, w ramach spójnej identyfikacji wizualnej, szyje dla swych pracowników „mundurki”. Niektóre firmy zwalniają z noszenia mundurków w piątki, kiedy to obowiązuje



„casual Friday”. Tego dnia pracownicy przychodzą ubrani w stroje bardziej wygodne niż w pozostałe dni.

Najczęściej wtedy nie umawiają się na oficjalne spotkania z klientami ani też nie uczestniczą w ważnych konferencjach.

A teraz kilka słów o biznesowej etykiecie.

Ostatnio bardzo popularne, wręcz modne stało się szybkie „przechodzenie na TY”. I wcale nie dotyczy to tylko zwracania się do kolegów z pracy, ale również do wyższych rangą osób oraz klientów.

Często możemy także zaobserwować zwracanie się, używając imienia, np. Pani Ewo, Panie Sławku.....nawet podczas pierwszej rozmowy.

Czy to jest właściwe zachowanie? Czy pozwoli ono im skrócić dystans biznesowych relacji?

Czy może takie zachowanie przystoi w biznesie?

Kto komu proponujemy „przejście na Ty”?

Zgodnie z zasadami etykiety, z propozycją rezygnacji z tytułowania per pan, powinna wyjść na gruncie towarzyskim: osoba starsza do młodszej, kobieta do mężczyzny, a na gruncie zawodowym: szef do swojego podwładnego, pracownik zajmujący w strukturze firmy wyższe stanowisko do zajmującego niższe, klient do swojego kontrahenta/doradcy/usługodawcy itp. Jeśli szef zwraca się do swojej asystentki „Pani Zosiu”, to czy ona może zwracać się do niego „Panie Andrzeju”?

Zwracanie się do swojej asystentki formą pani + imię jest dość częstym zjawiskiem i również często osoby podległe nie mają pewności jak one mogą się zwracać do swojego przełożonego.

Zasady etykiety biznesowej mówią jasno, wyłącznie osoba na wyższym stanowisku, w tym przypadku szef, może zaproponować zwracanie się do siebie po imieniu. Nawet jeśli szef/szefowa mówi do nas „pani Zosiu”, nie upoważnia nas to do zwracania się do niej/niego w analogiczny sposób. Dla nas ona/on jest nadal „panem dyrektorem”/”panią dyrektorem”.

Natomiast, jeżeli pracujemy w firmie, gdzie wszyscy lub prawie wszyscy zwracają się do siebie po imieniu, niezależnie od stanowiska i podległości służbowej, często bez poprzedzającego imię pan/pani pamiętajmy o ważnej zasadzie: – mimo, iż jesteśmy z naszym szefem na Ty, to przy kliencie czy gościu firmy zwracamy się do niego „panie dyrektorze”, „pani dyrektor”, „panie mecenasie” itp. Zasada ta dotyczy zarówno bezpośredniego zwracania się do przełożonego przy innych osobach z zewnątrz firmy, jak i rozmów telefonicznych w obecności tych osób oraz gdy mówimy klientowi o naszym przełożonym.

Kogo komu przedstawiamy?

Ogólna zasada przedstawiania sobie osób jest taka, że osoba o silniejszej, znaczniejszej lub lepszej pozycji, roli, funkcji powinna pierwsza otrzymać informacje o drugiej osobie. W pracy zasada ta przyjmuje odpowiednią postać w zależności od sytuacji.

Nowego pracownika powinien przedstawić innym swoim pracownikom jego przełożony.

Podczas przyjęcia gospodarz przedstawia sobie nawzajem gości. Osoby wchodzące do pokoju przedstawia się tym, którzy są już wewnątrz, osoby pojedyncze przedstawia się małżeństwu. W kontaktach firmowych pracownika o niższej pozycji przedstawia się pracownikowi o wyższej pozycji, przy podobnych pozycjach – osobę młodszą osobie starszej, a przy podobnym wieku i



POLSKO-UKRAIŃSKA RADA
WYMIANY MŁODZIEŻY



pozycji – mężczyznę przedstawia się kobiecie. Podobnie sprawa wygląda, gdy przedstawiamy się sami (brak gospodarza lub przełożonego), choć z wyglądu nie zawsze jesteśmy w stanie ocenić, kto ma wyższą pozycję i dlatego lepiej „zaryzykować” przedstawienie się komuś o niższej pozycji niż czekanie, aż ktoś o wyższej pozycji przedstawi się nam pierwszy.

Przy przedstawianiu kogoś należy podać jego imię i nazwisko, najpierw wymieniając imię. Przedstawiając kogoś osobom o wyższej pozycji używa się uroczystej formy, np. „Pani prezes pozwoli, że przedstawię ...”. Przy przedstawianiu sobie dwóch osób warto powiedzieć o nich kilka słów, aby łatwiej mogły zacząć rozmowę. W kontaktach biznesowych w takich sytuacjach można wymienić stanowisko lub funkcję przedstawianych osób („kierownik działu”, „nasz informatyk”), ewentualnie dodając coś charakterystycznego i zarazem sympatycznego o każdej z osób. Ta zasada obowiązuje również wtedy, gdy przedstawiamy się sami – warto dodać parę słów o sobie.

A na koniec....

W czasie witania się podajemy sobie ręce. Reguły obyczajowe mówią, że kobieta pierwsza podaje rękę mężczyźnie, osoba starsza – młodszej, przełożony – podwładnemu itp. Gdy witasz się z szefem w biurze, wówczas to on – jako Twój przełożony – decyduje czy poza ukłonem uściśnie Ci dłoń, czy nie. A czy spotykając na gruncie towarzyskim swojego szefa lub innego pracownika piastującego wyższe od Ciebie stanowisko możesz pierwszy/a wyciągnąć do nich dłoń? Tak! Poza biurem, gdzie stosunki służbowe nie obowiązują, postępujemy w myśl zasady: kobieta pierwsza podaje rękę mężczyźnie.