

ЗМІСТ

Від авторки	6
Подяки	8
Звернення Жіночої Ділової Палати України.....	10
Розділ 1. Боги нашої епохи, або як потрапити на Олімп.....	12
Комунікація по-іншому: як змінити бізнес одним «рухом»	16
Розділ 2. «Вітаннячко, я ваше Щастячко!».....	19
Як поводитися, якщо запізнилися	19
Візитна картка.....	21
Розділ 3. Лицем до лица. Або як почути несказане	27
Пані вперед: і це ще не все!	29
Правила рукостискань	33
Переходимо на «ти» і правильно спілкуємося.....	35
Небажані жести.....	36
Розділ 4. «АЛОНА! Я на зв'язку!».....	39
Як правильно говорити телефоном.....	40
Тарантіно маркетингу, або як словесною катаною вбити клієнта	42
Штампи: корисні й ні	44
Агресивний опонент: виходьте	46
Розділ 5. Як отримати максимум для справи з «неділової» розмови?	48
П'ять хвилин — це замало для кохання.....	49
Отже, з чого почати?	50
Ставити правильні запитання, давати правильні відповіді.....	53
Як тренувати навичку короткої розмови.....	54
Скільки триває «small talk».....	54
Тактовно завершити «small talk»	55

Розділ 6. Устами бізнесмена говорить капітал	57
Лавочка примирення для «Я» та «Інші»	
в парку «Самопрезентація»	59
То що ж це таке — Позитивна Самопрезентація?	60
Як отримати прихильність	61
Техніка активного слухання	67
Одне слово: стислість	70
Компліментарні техніки в розмові: варіанти	71
Розділ 7. Матриця «Я»: пастки, які ми	
розставляємо для себе	75
Механізми пасток власного «Я»	76
Мати власну мету, не зважаючи	
на бажання співрозмовника	77
Прагнення до переваги у розмові	78
Несподівана поява роздратування	
до співрозмовника	79
Ілюзія ясності думки	81
Розділ 8. «Харизма... Невидима енергія	
з видимим ефектом»	84
Поважати й розуміти людей	85
Вміти дарувати людям надію	86
Вміти ділитися собою та своїми знаннями	87
Бути відповідальним за свої слова, вчинки	
та дії перед собою та перед людьми	88
Лідер має бути готовим до будь-якої втрати	90
Рубрика «Популярні запитання»: про Харизму	91
Розділ 9. «Не пиши листів розлюченим»	94
Про особливості та зміни у правилах сучасного	
етикету електронного листа	98
Мережі	101
Розділ 10. «Гардероб — це спосіб життя». Основні	
правила дрес-коду в бізнес-етикеті	106
Яких правил слід дотримуватися доскіпливо?	107
Чоловікам	107

Жінкам	110
Найбільш розповсюджені види ділового формального та неформального дрес-кодів	111
Абревіатури	119
Розділ 11. Пожива для душі:	
ділова зустріч у ресторані	120
Яких основних правил столового етикету варто дотримуватися	122
Куверт: користування приладдям і загальні правила	124
Відповіді на запитання, які дехто соромиться поставити	127
Деякі правила вживання страв і напоїв	128
Чиїм коштом весь цей бенкет?	133
Як правильно завершити зустріч у ресторані?	135
Розділ 12. (Не)Бійся «Данайців із дарами прибулих:	
все, або майже все про етикет подарунків...	136
Про подарунки	137
Як поводитися з грошовим подарунком?	139
Подарунки, яких варто уникати	140
Дарування та прийняття подарунка	141
Етикет квітів	144
Відмова від подарунка	147
Розділ 13. «Пристебніть паски!»:	
подорожі та пригоди	149
ЗЕМЛЯ. Автобусна мандрівка	150
Поїздка потягом	152
ПОВІТРЯ. Подорож літаком	154
ВОДА. Морські подорожі	156
Перебування в місцях мандрівок	159
На завершення	166

ВІД АВТОРКИ

Дорогі читачі!

Книга «Час бізнес-етикету, або як монетизувати просте вітання», виникла завдяки моєму двадцятирічному досвіду роботи з людьми, а також досвіду моїх учнів. Лише за останні 3 роки мої майстер-класи та тренінги, які я проводила спільно з іншими спікерами, відвідали понад 18 000 людей. Книга, що лежить у ваших руках, містить інформацію про ефективні техніки особистого просування, основні норми та правила ділового етикету, а також інструменти спілкування та представлення себе на людях.

Неможливо здійснити на людину потрібний вплив за допомогою самого лише контролю співрозмовника. Комунікація буде успішною тільки якщо збагнути ефективність власних манер і поведінки, зрозуміти та навчитися подавати себе, зчитувати інформацію через «мову тіла» партнера, контролювати власні емоції та розуміти «мову співрозмовника». Варто навчитися усвідомлювати, чим керована та чи інша людина, чому вона радітиме, а що може її засмути чи роздратувати — з цього всього випливає, яка стратегія спілкування па-сує саме їй.

Нині навичка репутаційної поведінки й «ефективного спілкування» зокрема — це вже потужна конкурентна перевага. Зауважте: матеріальні витрати мінімальні, а дивіденди — величезні! За оцінками спеціалістів ділова репутація складає 85% від усієї ринкової вартості бренду й вважається одним з основних засобів підвищення матеріальних і нематеріальних активів.

Навчитися вибудувувати ефективне й результативне спілкування — можливо. Однак необхідно пройти відповідне навчання. Почніть його з книги, яку тримаєте в руках. Моя скромна праця — стисла настанова для тих, хто бажає навчитися легко контактувати з людьми, підтримувати з ними комфортні й результативні взаємини, ефективно впливати на людей, вирішуючи власні задачі.

Моя книга для тих, хто усвідомив, що майбутнє вже настало, і новий світ із новими правилами поведінки — невіднятна частина сучасної реальності. Люди, що володіють новими знаннями та інструментами просування себе, стають сучасними лідерами.

Маю надію, що книга виявиться вартою вашої уваги, а її читання буде не просто захопливим, а й корисним.

ПОДЯКИ

Ця книга з'явилася за підтримкою багатьох людей, котрим я щиро дякую за допомогу в її створенні. Висловлюю подяку всій моїй родині: моєму батькові Юдіну Юрію Михайловичу, матері Юдіній Людмилі Георгіївні, братові Михайлу Юдіну і всьому своєму роду.

Дякую Дмитрові Юрійовичу Потєхову, який колись повірив у «перспективну дівчину». Завдяки саме йому я отримала найбільш значущий діловий та професійний досвід у моєму житті.

Дякую почесному Консулу України в Азербайджані пану Мехрالی Гасімову за дієву, щирю допомогу у створенні цієї книги. Дякую за віру у майбутнє, силу духу та великий внесок до культурного коду нації.

Дякую президенту Львівської торгово-промислової палати пану Афтанасу Дмитрові Дмитровичу за розуміння, постійну підтримку та допомогу.

Дякую моєму діловому партнеру, президентці Жіночої Ділової Палати України пані Наталії Карпенчук-Конопацькій за завжди високу оцінку моєї праці, підтримку, добре становлення та дружбу.

Дякую моєму другові Ігорю Старжинському — за підтримку, іронію, щирю допомогу та довгі роки дружби.