



[CZY WIESZ, ŻE... z Kyocera ten artykuł możesz wydrukować do 4 razy taniej?](#)

 [DRUKUJ](#)

Uprawnienia i kwalifikacje pracownika

Dobre maniery w firmowej cenie

Sylwia Gortyńska 29-08-2011, ostatnia aktualizacja 29-08-2011 03:51

[Prześlij e-mailem](#)

Dodaj do:

[Wydrukuj](#)

Wielkość tekstu: [A](#) [A](#) [A](#)



źródło: www.sxc.hu

[+zobacz więcej zdjęć](#)

Pracodawca nie tylko nie straci, ale z pewnością zyska na tym, że będzie dbał o savoir-vivre wśród zatrudnionych

Odpowiednie zachowanie liczy się nie tylko w życiu codziennym, ale i w pracy. Przy czym właśnie w tym drugim miejscu złe maniery podwładnych mogą szkodzić pracodawcy. Brak grzeczności może bowiem zrazić nie tylko współpracowników, ale co gorsza klientów czy kontrahentów.

Choć przedsiębiorstwa różnią się od siebie, to w każdym z nich warto zastosować choćby ogólną etykę biznesu. W tym celu szef może szkolić i wyjaśniać, co należy do najistotniejszych standardów zachowań wśród zatrudnianych osób.

Nie ma przeciwwskazań nawet do tego, aby takie reguły spisał, np. w formie instrukcji. Z całą pewnością w każdej firmie powinny bowiem obowiązywać zasady savoir-vivre'u. Niestety, coraz częściej o tym

zapominamy. Tymczasem dobre maniere dotycza przeciez kazdego pracownika, od dyrektora po tych, ktorzy pracuja na infoliniach czy w recepcjach.

– Gadzety z logotypem, dizajnerska strona www, markowy garnitur i spinki nie wypelnia brakow w kindersztubie personelu pierwszego kontaktu. Najczesciej na pierwszej linii w obsludze klienta ustawia sie osoby mlode, absolwentow, czasem jeszcze studentow. To oni pracuja w recepcji, sekretariacie, call center, redaguja korespondencje firmowa, odpowiadaja na mejle.

Oni tez nierzadko rujnuja tak kosztownie budowany wizerunek firmy niewlasciwym powitaniem, sformulowaniem wypowiedzi wobec klienta, brakiem wyczucia sytuacji – ocenia Marzena Razniewska-Polkoszek, dyrektor generalna firmy szkoleniowej Bomis z Poznania. – Tymczasem obycie w relacjach z klientami i wspolpracownikami jest podstawa budowania zaufania – dodaje.

Co zatem nalezy do dobrych manier? Zacznijmy od poczatku, czyli od tego, z kim i w jaki sposob powinno sie witac.

Wlasciwe powitanie...

Kto komu pierwszy powinien mowic „dzien dobry”? Z pozoru zasady sa latwe i zna je kazdy od dziecka. Osoba idaca pierwsza pozdrawia osobe stojaca. Wchodzacy wita przebywajacych juz w pomieszczeniu, a wchodzacy po schodach – schodzacego. Czasem zdarzenia nie sa tak typowe. Co wtedy?

– Jesli sytuacja wymyka sie schematom, proponuje stosowanie zasady pierwszy mowi „dzien dobry” ten, kto jest lepiej wychowany – tłumaczy Marzena Razniewska-Polkoszek. A popularne „witam”? Kiedy wolno go uzywac?

– To wszedobylskie slowko nie jest grzeczną formą powitania w jezyku polskim. Sluzy ono pozdrawianiu sie przez osoby dobrze sie znajace, bedace w pewnej zazylosci. Wolno go uzyc osobie wyzszej rangi lub wiekiem wobec osoby mlodszej czy nizszej rangi – wyjaśnia pani dyrektor.

Czesto zastanawiamy sie, czy do drzwi biura, pomieszczenia w biurze nalezy pukac? Marzena Razniewska-Polkoszek twierdzi, ze nie zawsze. Otóz nalezy pukac kurtuazyjnie, aby uprzedzic swoje wejście do pomieszczenia, w ktorym pracuje jedna osoba. Natomiast bezwzglednie

trzeba pukać do gabinetu szefa a także do pomieszczeń, do których wchodzimy pierwszy raz i nie wiemy, kogo tam zastaniemy. – Nie musimy natomiast pukać do drzwi pomieszczenia, w którym pracuje więcej osób albo do którego prowadzą drzwi szklane – podpowiada Raźniewska-Półkoszek.

Z pewnością w praktyce problematyczne jest także witanie się uściskiem dłoni. Komu wypada pierwszemu wyciągnąć rękę? W życiu prywatnym to kobieta wyciąga rękę w stronę mężczyzny. – W życiu służbowym prymat nad tą zasadą przejmują inną regułą: przełożony do podwładnego, gospodarz spotkania do gościa, osoba starsza do młodszej. Jeśli okoliczności nie są dla nas jednoznaczne, wystarczy przywitanie z lekkim skinieniem głowy – instruuje Marzena Raźniewska-Półkoszek.

...także mejlowe

Jak powinno wyglądać powitanie w służbowej korespondencji? Tu podobnie jak w zwykłych rozmowach nadużywane jest słowo „witam”. Jest tak nawet, jeśli osoby się nie znają choćby z wcześniejszej korespondencji. Zawołanie jest zarezerwowane dla równoprawnych sobie osób w relacjach osobistych. Może go też użyć osoba wyższą rangą wobec podległej sobie. Jak zatem rozpoczynać korespondencję? Czy od „dzień dobry”?

Marzena Raźniewska-Półkoszek jest temu przeciwna. – Ta forma jest zastrzeżona dla komunikacji ustnej. Każdy dobrze wychowany człowiek czuje w momencie odbioru tego pozdrowienia wewnętrzną potrzebę odwzajemnienia również uprzejmym „dzień dobry”.

W jej ocenie najbezpieczniejsza wydaje się formuła grzecznościowa „Szanowna Pani”, „Szanowny Panie”. Także zwroty do grupy odbiorców na piśmie typu „widzicie Państwo”, „możecie Państwo” są niepoprawne. – W eleganckiej korespondencji należy używać wyłącznie formy trzeciej osoby liczby mnogiej, czyli „zobaczą Państwo”, „mogą Państwo” – podpowiada dyrektorka generalna Bomisu.

Kłopotliwe w praktyce jest także kończenie mejla. Powszechnie używa się zwrotu „pozdrawiam”. – W mejlu, którego treścią jest upomnienie się o zapłatę, udzielenie odpowiedzi klientowi na jego zastrzeżenia do produktu i usługi, wyrażenie żalu czy przeprosin, popełniamy znów gafę, bezrefleksyjnie posługując się tym zawołaniem – zauważa Marzena Raźniewska-Półkoszek.

Neutralną, zawsze stosowną formułą kończenia wypowiedzi pisemnej jest zwrot „Z poważaniem” i dołączenie swojej godności – imienia, nazwiska i funkcji pełnionej w organizacji.

Wręczenie wizytówki

Pracownicy często dostają wizytówki. I co dalej? Idą na spotkanie, na którym przedstawiają się i je wręczają. Pytanie, kiedy to zrobić: na początku czy może lepiej na końcu spotkania? To z pewnością zależy od jego przebiegu.

– Pamiętajmy, że wizytówka nie służy naszej megalomanii, lecz ma ułatwić naszemu rozmówcy identyfikację naszej osoby i zachęcić do ponownego kontaktu – mówi Raźniewska-Półkoszek.

Dodaje, że wizytówkę wręcza jako pierwsza osoba „ważniejsza”, czyli szef, osoba starsza, klient. Ten, kto ją odbiera, powinien uważnie się z nią zapoznać na oczach właściciela i starannie schować, np. w etui lub w innym elegancko prezentującym się miejscu, jak osobisty notatnik.

Okazujemy w ten sposób szacunek naszemu rozmówcy i autentyczne zainteresowanie kontaktem z nim. Dopiero w tym momencie jest dobry czas na wyłożenie własnego biletu wizytowego. Wizytówkę podajemy rozmówcy w sposób umożliwiający mu przeczytanie zawartych tam informacji.

Nietaktowny może być też brak wizytówki. Niekiedy wynika on z zapomnienia, po prostu dana osoba nie wzięła jej na spotkanie. Zdarza się i tak, że szef wysyła na zebranie czy konferencję osobę, która w ogóle biletu wizytowego nie posiada. Takie sytuacje mogą być niezręczne i wprawić w zakłopotanie zarówno tego, kto wizytówki nie ma, jak i tego, kto jej nie dostanie od rozmówcy. Wspomnienie o niemiłej sytuacji może pozostać na całe lata.

– Pamiętam spotkanie, na które mój przełożony nie zabrał wizytówek. Choć doszło do ich wymiany między uczestnikami pochodzącymi z różnych firm, to mnie zakazał wyłożenia własnej. Chciał w ten sposób zatuszować swój brak profesjonalizmu. Nie chciał wypaść gorzej niż ja, jego podwładna.

Do dziś pamiętam wypieki na policzkach i to jak głupio mi było, kiedy nie odwzajemniłam wręczenia wizytówki – mówi była pracownica prywatnej stacji telewizyjnej. – Obydwoje wypadliśmy mało fachowo – dodaje.

– Ponad dziesięć lat temu, kiedy dopiero zaczynałem pracę, zostałem w ostatniej chwili wysłany na międzynarodową konferencję. Dobrze, że byłem należycie ubrany. Gorzej, że pojechałem bez wizytówki, której po prostu nie miałem. Kiedy wymieniałem się danymi korespondencyjnymi z ważnymi dla mnie osobistościami, świeciłem po prostu oczami – wspomina były pracownik jednego z ministerstw.

– Do dziś, jak sobie przypomnę, czuję się głupio. Szefowie, nie stawiajcie podwładnych w tak niezręcznych sytuacjach – apeluje.

Na ty bez bruderszaftu

Kłopotliwe jest także to, do kogo można w firmie zwracać się po imieniu, a do kogo oficjalnie. Jak nie popełnić gafy? Życie służbowe regulują zasady niekiedy rozbieżne z życiem prywatnym.

Marzena Raźniewska-Półkoszek wyjaśnia, że przychodząc jako nowy pracownik do firmy, należy dostosować się do zastanych tam zasad zwracania się do siebie współpracowników. W jednej firmie wszyscy, bez względu na wiek, staż pracy oraz zajmowane stanowisko, zwracają się do siebie po imieniu. W efekcie 20-letni stażysta może do dyrektora mówić Maćku. Dzieje się tak, bo taka jest kultura organizacyjna, którą powinni kształtować właściciele czy osoby zarządzające. W innej obowiązywać mogą konwencjonalne formuły grzecznościowe, i nie tylko nie wypada mówić sobie po imieniu, ale trzeba zwracać się do siebie, wymieniając tytuły naukowe lub nazwy stanowisk, np. panie doktorze, panie profesorze, pani prezes, pani kierownik, pani redaktor, panie mecenasie itp. W wielu organizacjach o tym, jakie obowiązują w danym zespole zwroty, decyduje bezpośredni przełożony.

– Szef pierwszy może zaproponować podwładnemu przejście na ty, a w zespole pracowników na równorzędnych stanowiskach osoba starsza wiekiem – młodszej. Pamiętajmy jednak, że w obecności osób trzecich obowiązuje „tykające” się osoby znów forma oficjalna – mówi dyrektor generalna Bomisu.

– W ten sposób oddajemy szacunek naszym klientom i gościom oraz przyczyniamy się do kreowania profesjonalnego wizerunku naszej firmy. Budzimy zaufanie, a to podstawa w biznesie – kontynuuje.

Konsekwencje złego zachowania

Zdarza się, że szef, nawet mimo starań, dobrych manier w pracy nie zdoła

nauczyć. Jakie konsekwencje może ponieść pracownik, który swoim zachowaniem obraża klientów firmy i np. używa obelżywych słów podczas rozmowy? Działa przecież wówczas sprzecznie z interesem pracodawcy. A jak zauważa Tomasz Sancewicz, prawnik w kancelarii CMS Cameron McKenna, wizerunek i renoma to podstawowy atut w świecie biznesu.

– Wobec niesubordynowanego pracownika szef nie jest bezradny. W pierwszej kolejności może skorzystać z kary nagany lub upomnienia. Pozwala na to art. 108 [kodeksu pracy](#), który przewiduje takie kary za nieprzestrzeganie porządku w procesie pracy – dodaje Sancewicz.

A czy pracodawca może posunąć się dalej i wypowiedzieć angaż? – Tak, ale jeżeli jest to umowa na czas nieokreślony, musi jednak wskazać jego przyczynę. Wydaje się, że w przypadku podwładnego obrażającego klientów wypowiedzenie umowy o pracę może być uzasadnione. Pracownik jest zobowiązany do dbania o dobro zakładu pracy, a niestosowne zachowanie wobec klientów firmy można potraktować jako naruszenie tego obowiązku – odpowiada Sancewicz.

Prawnik zauważa też, że w ekstremalnych przypadkach pracodawca może także zwolnić zatrudnionego dyscyplinarne. Jest to dopuszczalne, jeżeli pracownik ciężko narusza swoje podstawowe obowiązki i zagraża to interesom firmy. – Można sobie wyobrazić sytuację, w której z uwagi na obraźliwe zachowanie podwładnego pracodawca traci duży kontrakt i ponosi znaczne straty. W takim wypadku tzw. dyscyplinarka ma szansę na obronę w sądzie – uważa Sancewicz.

Właściwy strój

Nie tylko dobre maniery są wyrazem szacunku dla klienta czy współpracowników. Jest nim także strój. Firma, która chce zadbać o to, aby pracownicy ubierali się w stosowny sposób, może wprowadzić zasady właściwego ubierania się, czyli tzw. dress code. Spisze je w instrukcji czy regulaminie.

Jaki jest ten stosowny strój, zależy od danej firmy. Nie musi on od razu oznaczać mundurka. Zwykle wystarczy, aby szef określił ogólne kanony mody zakładowej. Przykładowo poda, że w stroju kobiety pracującej w biurze ważna jest długość spódnicy.

Uwaga! Określając dress code, pracodawca nie powinien

wyznaczac takich regul, ktore obiektywnie moga naruszyc dobra osobiste zatrudnionych. Na przyklad nakazywac asystantkom noszenie mini w biurze.

Zobacz wiecej w serwisie:

[Dobra Firma](#) » [Kadry i place](#) » [Uprawnienia i kwalifikacje pracownika](#)

Rzeczpospolita

© [Wszystkie prawa zastrzezone](#)

Zadna czesc jak i calosc utworow zawartych w dzienniku nie moze byc powielana i rozpowszechniana lub dalej rozpowszechniana w jakiegokolwiek formie i w jakikolwiek sposob (w tym takze elektroniczny lub mechaniczny lub inny albo na wszelkich polach eksploatacji) wlaczenie z kopiowaniem, szeroko pojeta digitalizacja, fotokopiowaniem lub kopiowaniem, w tym takze zamieszczaniem w Internecie - bez pisemnej zgody PRESSPUBLICA Sp. z o.o. Jakiegokolwiek uzycie lub wykorzystanie utworow w calosci lub w czesci bez zgody PRESSPUBLICA Sp. z o.o. lub autorow z naruszeniem prawa jest zabronione pod grozba kary i moze byc scigane prawnie.

[+](#) [Rekomenduj artykul](#) Oddano glosow:

[Wydrukuj z Kyocera](#)

© [Licencja na publikacje](#)

[Napisz do redakcji](#)