

ÜZLETI PROTOKOLL

avagy mit érdemes tudni egy könyvvizsgálónak
az üzleti élet protokolljáról?

Összeállította:

NAGY JÓZSEF

A Magyar Protokollosok
Országos Egyesületének
Elnöke

PROTOKOLL SZITUÁCIÓK

EGY ÜZLETEMBER ÉLETÉBEN

- ◉ Részvétel a partner cég partiján
- ◉ Üzleti ebéd lebonyolítása
- ◉ Gratuláló levél írása a VIP partnernek
- ◉ Üzleti megbeszélés egy külföldi cég vezetőjével
- ◉ Karácsonyi üdvözlő ajándék küldése
- ◉ Pohárköszöntő egy évfordulón
- ◉ Kondoleálás egy elhunyt kolléga temetésén...

Mit kell tudni egy könyvvizsgálónak a protokollról?



A PROTOKOLL SZITUÁCIÓK KEZELÉSÉT MEGHATÁROZÓ TÉNYEZŐK I.

⊙ A helyszín

- Saját - külső
- Hazai - külföldi
- Iroda - étterem - egyéb nyilvános köztér - rekreációs létesítmény - stb
- Elektronikus

⊙ A napszak

⊙ A résztvevők perszonális viszonya

- Ismertség foka

⊙ A résztvevők beosztása, neme , kora

- Vallási-kulturális identitása

A PROTOKOLL SZITUÁCIÓK KEZELÉSÉT MEGHATÁROZÓ TÉNYEZŐK II.

◉ Hagyományok, szokások

- Illem, azaz az udvarias viselkedés
 - Tanulható (?)
 - 70% „from house”
 - „New rich generations (NRG)” ...

◉ Etikett és a protokoll

- Szabályozott formák
- Meghatározott rangsorok
- Előírt rituálék

HAGYOMÁNYOK ÉS A PROTOKOLL

Fogalmi kérdések

Illem: a társadalmi érintkezés, viselkedés szabályainak összesség

- **Hagyományokon** alapul
- Vallási kulturális lokalitása van

Protokoll: hivatalos rendezvényeken követendő eljárások és rangsorolási szabályok

- **Hagyományokat** rögzít
- Vallási kulturális lokalitása van

PROTOKOLL

ELŐÍTÉLETEK ÉS ELŐNYÖK

⊙ - Szükséges rossz - el kell viselni

Esetleg szorongást kelt - „mi van ha hibázok” érzés

⊙ - Ortodox, idejét múlt

⊙+ kis költséggel pozitív benyomást kelt

⊙+ tapintatos üzenet közlő

FONTOS !

A protokoll alapja az illemtudó viselkedés !

VISELKEDÉS: A MAGATARTÁS FORMAI MEGNYILVÁNULÁSA

PASSZÍV ELEMÉK és AKTÍV ELEMÉK

VISELKEDÉS

PASSZÍV ELEMEN (Külső jegyek)

◉ Adottságok (nehezen változtathatók)

- Testalkat
- Testtartás
- Mozgás
- Hanglejtés, tájszólás

◉ Megjelenés (gyorsan alakítható)

Ülésmódok hölgyeknek

A.

B.

C.

D.

E.



ÁLLÁSPOZÍCIÓK AZ ÚRAKNAK

A.

B.

C.

D.



VISELKEDÉS

PASSZÍV ELEMEN (Külső jegyek)

◉ Adottságok (nehezen változtathatók)

- Testalkat
- Testtartás
- Mozgás
- Hanglejtés, tájszólás

◉ **Megjelenés** (gyorsan alakítható)

- Nemzeti sajátosságok
- Öltözködés - hajviselet - testfestés és testékszerek

A VISELKEDÉS ÖSSZETEVŐI

✓ PASSZÍV ELEMEEK

AKTÍV ELEMEEK

cselekvéssel ÉS kommunikációval alakulnak ki

- ◉ Köszönés - köszönés
- ◉ Bemutatkozás - bemutatás
- ◉ Kézfogás - kézcsók - puszi - ölelés
- ◉ Társalgás - tegeződés, vagy magázódás
- ◉ Levelezés
- ◉ Telefonálás

KI? KINEK? KIT? MIKOR?

Utazás és érkezés...



A VISELKEDÉS ÖSSZETEVŐI

✓ PASSZÍV ELEMEEK

AKTÍV ELEMEEK

cselekvéssel ÉS kommunikációval alakulnak ki

- ◉ Köszönés - köszönés
- ◉ Bemutatkozás - bemutatás
- ◉ Kézfogás - kézcsók - puszi - ölelés
- ◉ Társalgás - tegeződés, vagy magázódás
- ◉ Levelezés
- ◉ Telefonálás

KI? KINEK? KIT? MIKOR?

Hivatalos helyzetekben:

- ⦿ ne használjunk beceneveket,
- ⦿ ne becézzünk, **drágám, szivi,** stb.,
- ⦿ ne mondjuk azt, hogy **oké, rendicsek,** használjuk inkább az **igen** vagy a **természetesen** kifejezéseket
- ⦿ kerüljük a szleng kifejezéseket
 - **Nagyon bejön, rácuppant, megszívta...**

AZ ÜZLETI LEVELEZÉS PROTOKOLLJA

- ◉ Ki kinek ír(hat)?
 - Üzleti és magán esetben
- ◉ Mi van az aláíró akadályoztatása esetén, ha kész a levél és küldeni kell?
- ◉ A technika szerepe a levelezésben
- ◉ A „céges levélpapír”

MEGSZÓLÍTÁS LEVELEZÉSKOR

- ◉ Ha úgy ítéljük meg, hogy általunk nem ismert személy olvassa a levelet:

- Tisztelt Asszonyom/Uram!

- ◉ A beosztás megnevezése akkor ajánlott, ha a címzett üzleti minőségben foglalkozik a levelünkkel, ill. cégen belüli levelezésről van szó, pl:

- Tisztelt Üzletvezető Úr!

TÖBB CÍMZETT ESETÉN RANGSOROS !

TÚL SOK CÍMZETT NE LEGYEN - ÚJ LEVELEK !

MEGFELELŐ CÍMCSOPORT VÁLASZTÁS !

- ◉ Magánszemélynek szóló üzleti levél esetén, ha az illető beosztását nem ismerjük vagy nem is fontos akkor:

- Tisztelt Kiss Úr! - Tisztelt Kiss József Úr!

NŐK MEGSZÓLÍTÁSA

◉ Fontos!

Az „asszony” megszólítás nem a családi állapotra utal, hanem az életkorhoz, beosztáshoz, ranghoz illő udvariasság!

- ✦ Elnök Asszony
- ✦ Képviselő Asszony
- ✦ Ügyvezető Asszony
- ✦ Kisasszony / Úrhölgy / Név / (Rang)



FORMALITÁSOK

- ◉ **Tegezést a hivatalos levélben NEM használjuk**, akkor sem, ha a vállalaton belül vagy az intézmények között levelező felek személyesen ismerik egymást.
- ◉ Hivatalos levélben csak az „Ön/Önöknél” használható. A Maga/Maguknál udvariatlan.
- ◉ A „szíves” szót a szövegben lehetőleg csak egyszer használjuk.

FORMAI KÖVETELMÉNYEK

- ◉ Kimenő levelek cégjelzéses papírra.
- ◉ Belső levelek elektronikusan, esetleg cégjelzés nélküli papírra.
- ◉ Ha megoldható, akkor csak egy oldalra írjuk a levelet.

Oka: Általában a vezető elfoglalt ember, kevés az ideje. Ha a levél áthúzódik egy másik oldalra akkor félreteszik, „majd elolvasom később!”

Kivétel: beszámoló, jelentés, szerződés,
jegyzőkönyv

MEGHÍVÓK

- ◉ Elegáns elrendezés
- ◉ Igényes papír és nyomdatechnika
- ◉ Pontos információk
- ◉ Kontaktok megadása
- ◉ Visszajelzés kérése

MI A HELYES ÖLTÖZKÖDÉS ?

Avagy néhány tudnivaló a
öltözködésről...



A MEGJELENÉS CSAPDÁI

- ◉ A legfrissebb divat hajszolása
- ◉ Túl-ékszerezés
 - A 7-es szabály...
 - A férfi ékszerei
 - Toll, karóra (és az AUTÓ)
 - Testékszerek
- ◉ Rossz szín és mintaválasztás
 - Csíkos és pöttyös
 - Anyag- és színtónus harmónia
- ◉ A nemi karakter túlhangsúlyozása
- ◉ Alul, vagy túlöltözés

II. ERZSÉBET MONDTA:

- ◉ , "ha nem rohansz a divat után, nem tudsz kimenni belőle".
- ◉ Tehát ne legyünk naprakészek, de ne is divatjamúltak. Az örök elegancia egy kicsit konzervatív.

Árulkodó hibák...



MEGHÍVÓK

- ◉ Elegáns elrendezés
- ◉ Igényes papír és nyomdatechnika
- ◉ Pontos információk
- ◉ Kontaktok megadása
- ◉ Visszajelzés kérése
- ◉ **Öltözeti útmutatás**
 - ◉ **Dressz kód**

Megjelenés egy díjátadó gálán



A DRESSZKÓDOK

White Tie / Ultra Formal



Black Tie



Creative Black Tie



Business Formal



ÜZLETI VACSORA...



DRESSZKÓDOK (II.)

Cocktail Attire



Dressy Casual



Casual / Streetwear



ASZTAL KÖRÜL - MUNKA UTÁN



AZ ÜZLETI ÖLTÖZKÖDÉST MEGHATÁROZZA A FUNKCIÓ

- ◉ Az öltözetnek nincs ünnepi jellege, de rendezett, ápoltság, alkalomhoz illő és visszafogott.
- ◉ Fontos eleme, hogy az öltözet, a megjelenés megtiszteli a partnert.
- ◉ A ruházat igazodjon a kulturális közeghez.
- ◉ „+1” a kisebb hiba

PROTOKOLL AZ ELEKTRONIKUS KOMMUNIKÁCIÓBAN

KI ? KINEK ? MIKOR ? HOGYAN ?

◉ Telefonálás

- Személyesen vagy titkárnővel
- „tessék...”

◉ Mobilozás

- Nem ez az alap eszköz !
- SMS, mint a tapintatos kapcsolatfelvevő
- Asszisztens ne hívja az üzleti partner mobilját

◉ Mail-ezés

- A címzetti listák udvariatlansága
- Ki kinek írhat és hova ?
- PDF az elegáns és hiteles üzenet

◉ Klasszikus protokoll levelet mindig céges papíron!

PROTOKOLL AZ ÜZLETI ESEMÉNYEKEN

- ◉ Köszöntési sorrend betartása
 - Névvel, vagy beosztással
- ◉ Elhelyezkedés az asztalnál
 - Francia, illetve angol rendben
 - Középtől kifele csökkenő rangsorban
 - A helyek elfoglalási sorrendje (leülés)
 - névjegykártya csere
- ◉ Üzleti étkezések
 - Tálalási formák, terítékek
 - Az étel és italfogyasztás/kínálás szabályai

PROTOKOLL A FEHÉR ASZTALNÁL



ÉTKEZÉSI FORMÁK:

Ültetett alkalmak:

- ◉ **VILLÁSREGGELI**
- ◉ **MUNKAEBÉD, MUNKAVACSORA**
- ◉ **DÍSZEBÉD, DÍSZVACSORA**
- ◉ **ÜZLETI EBÉD ÉS VACSORA**

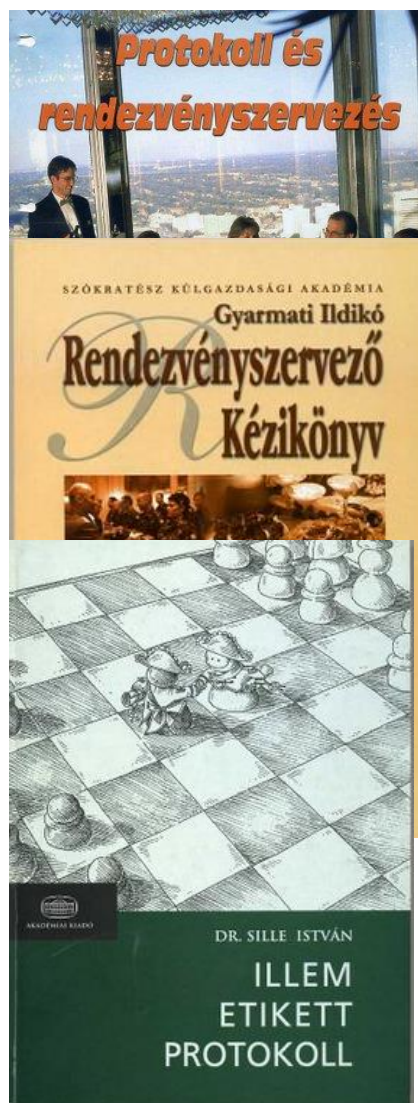
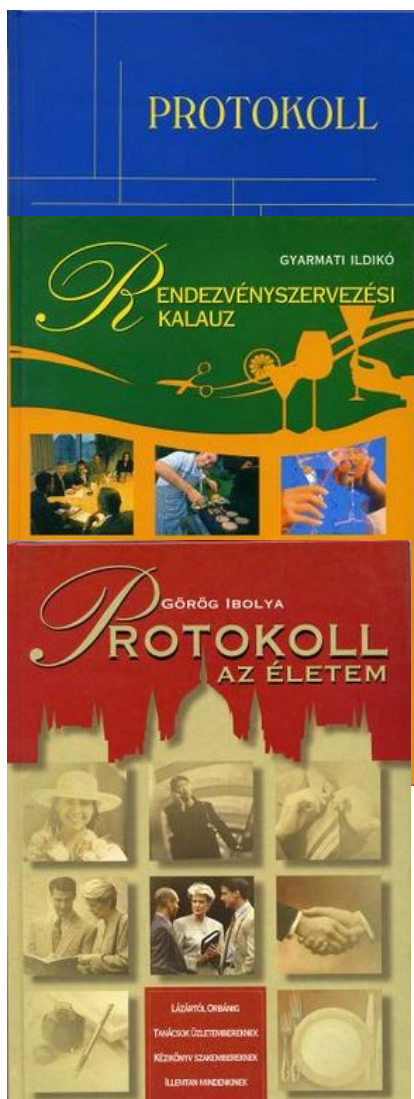
Álló alkalmak:

- ◉ **FOGADÁS**
- ◉ **BÜFÉEBÉD, - VACSORA**
 - Van már ültetéssel kombinált változata
- ◉ **KOKTÉLPARTI**

Ellátási formák



Protokoll publikációk



Molnár György: Protokoll az üzleti életben

- I. ALAPFOGALMAK
- II. A VISELKEDÉS ALAPJAI
- III. KAPCSOLATTEREMTÉS, KAPCSOLATTARTÁS
- IV. A PROTOKOLL ESEMÉNYEK SZINTJEI
- V. DIPLOMÁCIAI PROTOKOLL
- VI. AZ ÁLLAMI-ÜZLETI PROTOKOLLESEMÉNYEK ESZKÖZTÁRA
- VII. A PROTOKOLL ÉS ÜZLETI RENDEZVÉNYEK
- VIII. GÁSZTRONÓMIA
- IX. KÜLFÖLDI VENDÉG ÉRKEZÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELADATOK
- X. MAGYAR DELEGÁCIÓ KÜLFÖLDI ÚTJÁVAL KAPCSOLATOS TEENDŐK



Nikolett Hossó

Nikolett Hossó, BA, Studied International Relations at Kodály János University, Hungary. Freelance Project coordinator and Organizer at International Protocol Events, BA, Ceremonial Protocol at Faculty International de Protocolo de Hungria. Received several University- and State Scholarships. Member of the Hungarian Protocol Association.



978-3-659-16527-6

Secrets of the first papal visit to Hungary

Politics and Protocol behind the (iron-) curtain



KÖSZÖNÖM A
FIGYELMET !

Nagy József