

Viselkedés Kultúra az E- világban

Nagy József

A nemzetközi Protokoll Szakemberek Szervezete ügyvivő elnöke

Viselkedéskultúra az E(lektronikus) világban

Kommunikációs területek

- Mailezés
- Telefonálás és mobilozás
- On-line meeting
- Video konferencia

KI ? KIVEL? MIKOR ? HOGYAN ? HOL?

BENYOMÁST ALAKÍT KI RÓLUNK ÉS KIVETÍTVE A KÉPVISELT CÉGRŐL, SZERVERZETRŐL IS!



Mailezés I.

- A címzetti listák udvariatlansága
 - Amit mindenki kap, az gyakran senkinek se fontos !
 - Bontsuk a címzetti kört
 - CC és BCC használata
- Ki kinek írhat és hova ?
 - A „nagyfőnökök” - CEO-k, államtitkárok, vezérigazgatók, stb. - speciális kezelése
 - Beosztottak egymás közt
 - Csatolt file (PDF) továbbításának kérése
 - A válaszkérés buktatói, avagy kitől nem illik választ kérni



Mailezés II.

- **Mi legyen/lehet az üzenet szövegtörzsében?**
 - **Megszólítás**
 - **Eligazítás**
 - **El/megköszönés**
 - **Tegeződés – magázódás ?**
- **PDF az elegáns és hiteles üzenet**
 - **Dokumentum kezelési szabályoknak is jobban megfelel**



Telefonálás

- Napszak és cél függő
 - Kerülendő időszakok
 - A feltétlen sürgős esete
- Újra hívások
 - Sikertelen hívások ismétlése
 - Csöngetések hossza
- Ki kit hív vissza?
 - Nagyfőnök és a titkárnője /asszisztense
 - Titkárnők egymás közt



Mobilozás I.

- Nem ez az alap eszköz !
- Az udvarias mobil használat
 - Érdeklődés a beszélgetés alkalmasságról
 - Minimál kommunikáció
 - Elérhetőség
 - A készülék szolgáltatásinak igénybe vétele
- Speciális helyzetek és helyszínek:
 - megbeszélés, tárgyalás, értekezlet
 - étterem,
 - autó, busz, vonat (repülő)
 - események



Mobilozás II.

- **Tartáshibák**
 - „Jani vagyok, a király” póz
 - Head szettek használata
 - Közben tilos gesztikulálni!
- **SMS, mint a tapintatos kapcsolatfelvevő**
- **Tanács: az asszisztens ne hívja az üzleti partner mobilját!**



Speciális on-line kommunikációk

Konferencia beszélgetés és Video-konferencia

(hang)zavarmentes környezet

levezető szükséges

pontos megszólítása/bemutatása a beszélőnek

a technikai lehetőségek kiaknázása

pl. némított üzemmód

a képi háttér megválasztása

a megfelelő megjelenés fon-
tossága

Köszönöm a figyelmet !

Nagy József

Az NPRSZ ügyvivő
elnöke