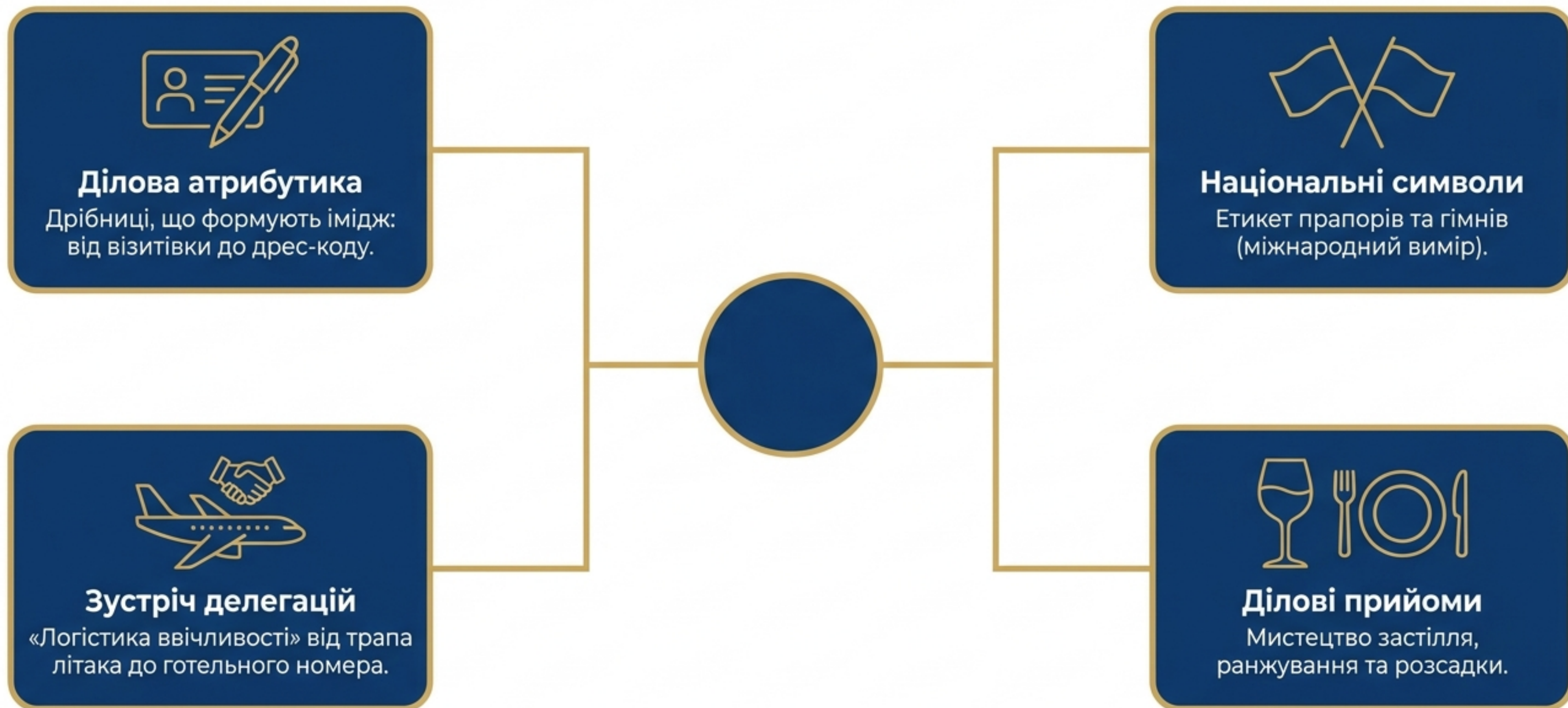


Діловий етикет та міжнародний протокол: Інтерфейс професіоналізму

Практичний плейбук з атрибутики,
крос-культурної комунікації
та логістики зустрічей.

Якщо комунікація – це «софт»
вашого професіоналізму, то
етикет – це «інтерфейс», який
робить взаємодію зрозумілою
та передбачуваною.

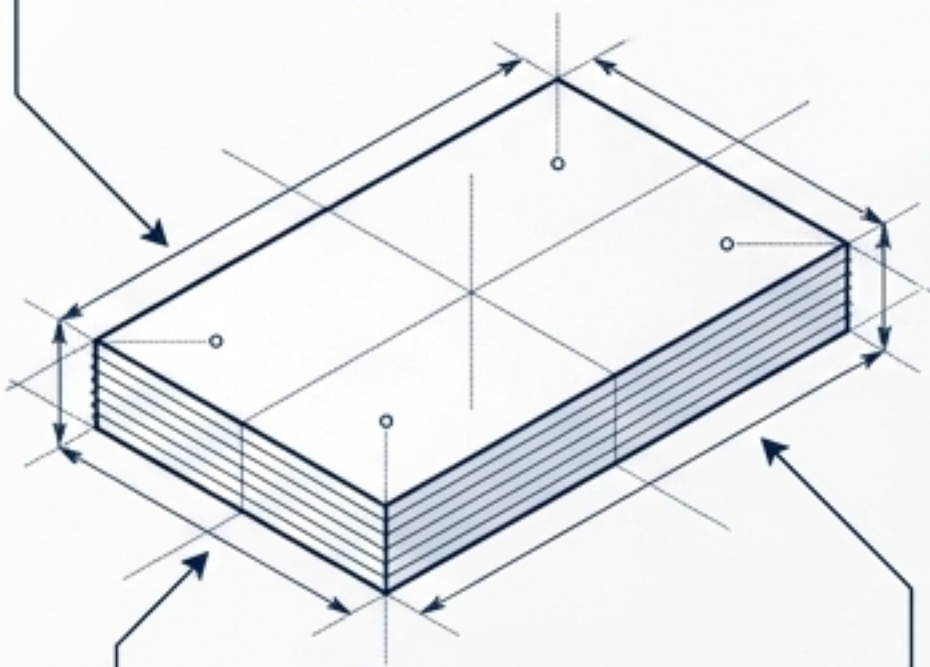
Архітектура ділового протоколу



Анатомія першого враження

Візитна картка

- **Розмір:** 90×50 мм (міжнародний стандарт ISO 7810).



- **Правило передачі:** Подавати двома руками, текстом до партнера.
- **Ритуал:** Обов'язково прочитати перед тим, як сховати.

Ділові подарунки



- **Головне правило:** Поміркованість (захист від звинувачень у хабарництві).
- **Найкращий вибір:** Якісна канцелярія, книги про мистецтво, національні сувеніри.

Дрес-код Matrix

White Tie — Державні прийоми, гала-вечори.

Business Formal — Переговори вищого рівня, підписання угод.

Business Casual — Внутрішні наради, конференції (без краватки).

Smart Casual — Неформальні корпоративні заходи.

Невидимий етикет: Digital та Small Talk

Цифровий етикет



Small Talk («Криголам»)

Формула трьох «Т»

Теперішній момент
(локація, подія, погода)

Тема подорожі
(як долетіли, перші враження)

Тема культури
(мистецтво, хобі)

Чорний список тем (Табу):
Релігія, політика, гроші/зарплата,
сім'я/діти, здоров'я.

Крос-культурна матриця (Модель Едварда Голла)

Низькоконтекстні культури
(США, Німеччина, Скандинавія)

Комунікація: Прямість. «Так» означає «Так».

Пріоритет: Текст контракту важливіший за особисті стосунки.

Час: Пунктуальність до хвилини, суворі дедлайни.

Висококонтекстні культури
(Японія, Арабські країни)

Комунікація: Підтекст і статус. Пряме «Ні» – табу (кажуть «це складно»).

Пріоритет: Довіра та спільна вечеря важливіші за бізнес на старті.

Час: Довгі вступні бесіди, обов'язкові ритуали (напр., обмін візитками).

Етикет національних символів (Дипломатичне мінне поле)

Увага: Неповага до символів партнера — причина серйозного дипломатичного інциденту.



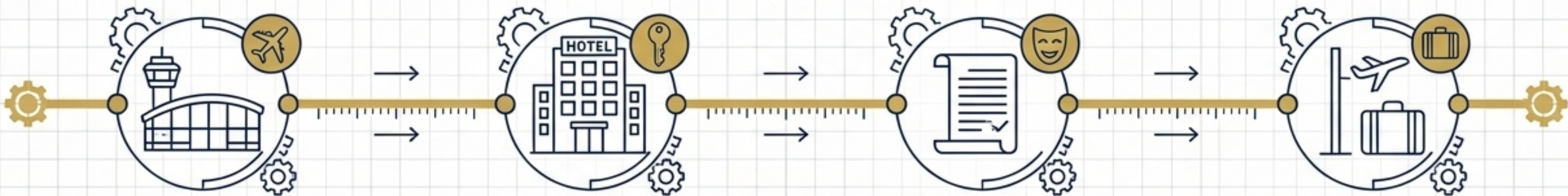
Державний гімн (Алгоритм поведінки)

- Гідна постава, повна тиша.
- Жодних телефонів.
- Чоловіки знімають головні убори (крім військових у формі).

Логістика ввічливості: Супровід делегацій

Золоте правило:

Статус зустрічаючого = статус глави делегації (або -1 рівень).



Крок 1: Аеропорт

Прибуття за 20-30 хв.
Квіти обов'язково
жінкам-головам
делегацій
(чоловікам – ні).

Крок 2: Готель

Особиста перевірка
номерів. Найкращий
номер – очільнику.
У номері: програма
візиту, контакти 24/7.

Крок 3: Програма

Чіткий поділ:
Офіційна частина
(переговори) та
Культурна програма
(«м'яка сила»).

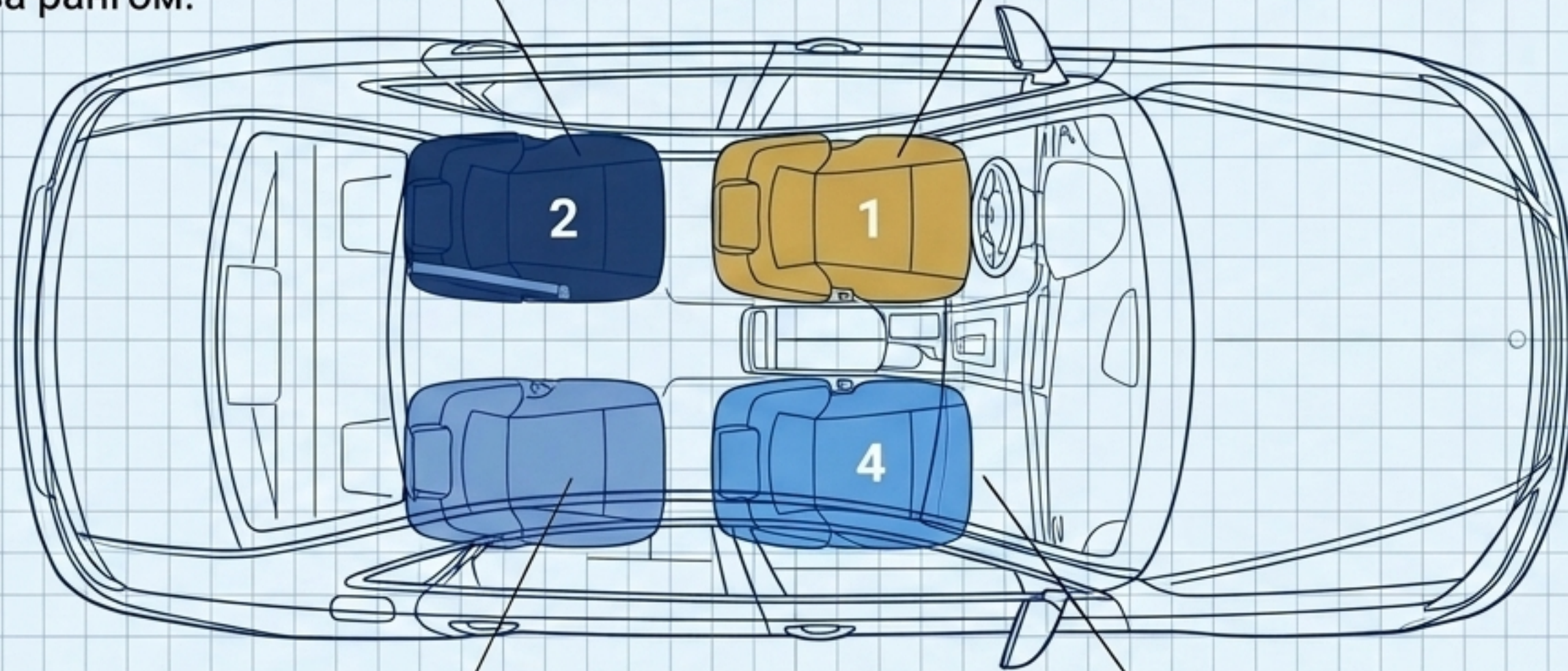
Крок 4: Від'їзд

Проводи в аеропорту
особою відповідного
відповідного рангу
(не нижчою за того,
хто зустрічав).

Протокол автотранспорту: Найсуворіша зона

Місце №2: Господар або другий гість за рангом.

Місце №1: Водій.



Місце №3: Найповажніший гість /
Очільник делегації.

Місце №4: Молодший співробітник,
асистент, охорона, перекладач.

Протокольне правило: Двері авто відкриває і закриває водій або супровідник, гість цього не робить.

Годинник ділових прийомів

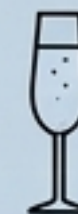
08:00 – 10:00 | Business Breakfast (Сніданок)

Робочий характер, обговорення конкретних питань. Дрес-код: Business Casual.



12:00 – 13:00 | Келих шампанського

Найпростіший формат. Стоячи, офіціанти разносять напої.



12:00 – 15:00 | Обід (Lunch)

Поважний денний прийом, 3-4 страви. Формальна розсадка.



17:00 – 20:00 | Коктейль / Фуршет

Нетворкінг. Гості їдять стоячи (фінгер-фуд, вилка). Вільне переміщення.

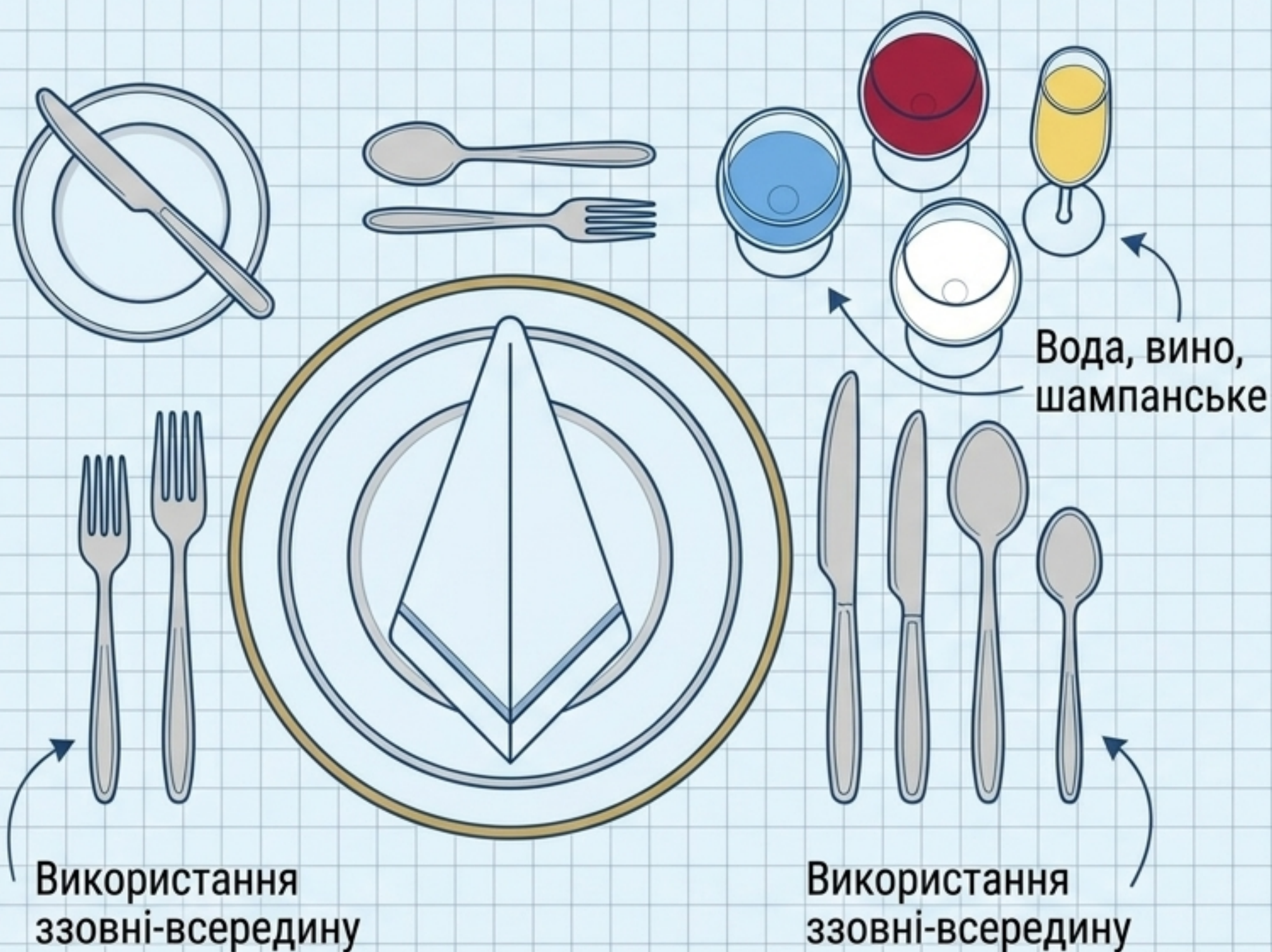


19:00 – 22:00 | Банкет (Dinner)

Найурочистіший вечірній прийом. 5-7 страв, строга розсадка за картками.



Архітектура офіційного столу



Золоті правила розсадки

- **Почесне місце:**
Завжди праворуч від господаря/господині.



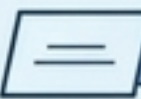
- **Чергування:**
Строгий порядок чоловік-жінка, своя делегація-чужа делегація.



- **Місце перекладача:**
Сидить дещо позаду і ліворуч від особи, яку обслуговує.



- **Place cards:**
Картки з іменами обов'язкові для офіційних прийомів від 8 осіб.



Правила гри: Від запрошення до тосту

Мистецтво Тосту



- **Черговість:** 1-й – господар, 2-й – почесний гість.
- **Таймінг:** 2-5 хвилин (більше – порушення протоколу).
- **Техніка:** Говорити короткими реченнями з паузами для перекладача. Жодної гострої політики.

RSVP



- (Répondez s'il vous plaît)
- Обов'язкова та своєчасна відповідь на запрошення (як підтвердження, так і відмова).

Поведінка за столом



- **Серветка:** Лежить виключно на колінах, а не за коміром.
- **Телефон:** Повністю схований (беззвучний режим).
- **Табу:** Заборонено виходити з-за столу до офіційного завершення трапези.

Інклюзивність та гендерна нейтральність у бізнесі

Застарілий підхід (Старі правила)

- **Оплата рахунку:** Завжди платить чоловік.
- **Двері та ліфти:** Чоловік біжить наперед, щоб відкрити двері жінці.
- **Листування:** Використання Miss або Mrs. залежно від сімейного стану.

Сучасний протокол

- **Оплата рахунку:** Платить той, хто запрошував (або кожен за себе на ланчі рівних партнерів).
- **Двері та ліфти:** Заходить той, хто ближче, або вищий за статусом. Зайве «джентльменство», що підкреслює «слабкість» жінки-керівника – табу.
- **Листування:** Універсальне нейтральне звертання Ms.

Синтез: Головна мета етикету

Кейс: Зіткнення культур

- **Ситуація:** Ви зустрічаєте партнера з Японії в аеропорту. Він кланяється вам, а ви тягнете руку для рукостискання. Виникає ніякова пауза. Що робити?
- **Алгоритм дій:** М'яко усміхнутися, трохи схилити голову у відповідь (повага), але залишити руку простягнутою (вибір). Головне – не метушитися.

“ В етикеті головне – зробити так, щоб гостю було комфортно. Помилка у виборі виделки – це не катастрофа. Але незручне місце в авто або води в готелі – це провал комунікаційного менеджменту. ”