

*Emily Post*

# ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

ПОЛНЫЙ СВОД ПРАВИЛ ДЛЯ  
УСПЕХА В БИЗНЕСЕ

БОМБОРА™  
Москва 2021

УДК 395:65.01  
ББК 87.774  
Д29

Peter Post, Anna Post, Lizzie Post, and Daniel L. Post Senning  
THE ETIQUETTE ADVANTAGE IN BUSINESS, THIRD EDITION

© 2014 by The Emily Post Institute, Inc. All rights reserved.  
Published by arrangement with HarperCollins Publishers.

Перевод на русский язык *Т. Новиковой*

В оформлении обложки использованы иллюстрации:  
ProStockStudio / Shutterstock.com  
Используется по лицензии от Shutterstock.com

**Деловой** этикет от Эмили Пост : полный свод правил для успеха в бизнесе /  
Д29 [пер. с англ. Т. Новиковой]. — Москва : Эксмо, 2021. — 384 с.

ISBN 978-5-04-099374-1

Цель этой книги – помочь вам обрести знания, благодаря которым вы сможете понять, какое поведение в каждой конкретной профессиональной ситуации будет «правильным». Это не только сделает вас приятным в общении человеком, но и даст возможность построить прочные и эффективные отношения с коллегами по бизнесу. А такие отношения в современном мире – это ключ к личному и коллективному успеху.

Вы сможете найти ответы и рекомендации буквально по всем вопросам, которые касаются деловой жизни человека, — начиная от внешнего вида, умения организовывать встречи и заканчивая вечерними официальными мероприятиями.

УДК 395:65.01  
ББК 87.774

ISBN 978-5-04-099374-1

© Новикова Т.О., перевод на русский язык, 2016  
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Издание для досуга

**Питер Пост, Анна Пост,  
Лиззи Пост, Дэниел Пост Сеннинг**

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ОТ ЭМИЛИ ПОСТ**

**Полный свод правил для успеха в бизнесе**

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*  
Руководитель направления *Л. Ошеверова*  
Ответственный редактор *Д. Крашенинникова*  
Младший редактор *К. Мазеина*  
Корректоры *И. Гончарова, Е. Дмитриева, З. Харитоновна*

**ООО «Издательство «Эксмо»**  
123308, Россия, город Москва, улица Зорге, дом 1, строение 1, этаж 20, каб. 2013.  
Тел.: 8 (495) 411-68-86.  
Home page: [www.eksmo.ru](http://www.eksmo.ru) E-mail: [info@eksmo.ru](mailto:info@eksmo.ru)  
Өндiрyшi: «ЭКМО» АҚБ Баспасы,  
123308, Ресей, қала Мәскеу, Зорге көшесі, 1 үй, 1 ғимарат, 20 қабат, офис 2013 ж.  
Тел.: 8 (495) 411-68-86.  
Home page: [www.eksmo.ru](http://www.eksmo.ru) E-mail: [info@eksmo.ru](mailto:info@eksmo.ru)  
Тауар белгісі: «Эксмо»

**Интернет-магазин** : [www.book24.ru](http://www.book24.ru)  
**Интернет-магазин** : [www.book24.kz](http://www.book24.kz)  
**Интернет-дүкен** : [www.book24.kz](http://www.book24.kz)  
Импортёр в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы».  
Қазақстан Республикасындағы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.  
Дистрибьютор и представитель по приему претензий на продукцию,  
в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»  
Қазақстан Республикасында дистрибьютор және өнім бойынша арыз-талаптарды  
қабылдаушының өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС,  
Алматы қ., Домбровский көш., 3«а», литер Б, офис 1.  
Тел.: 8 (727) 251-59-90/91/92; E-mail: [RDC-Almaty@eksmo.kz](mailto:RDC-Almaty@eksmo.kz)  
Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.  
Сертификация туралы ақпарат сайтта: [www.eksmo.ru/certification](http://www.eksmo.ru/certification)  
Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ  
о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Эксмо»  
[www.eksmo.ru/certification](http://www.eksmo.ru/certification)  
Өндiрген мемлекет: Ресей. Сертификация қарастырылмаған

Подписано в печать 30.12.2020. Формат 84x100<sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Печать офсетная. Усл. печ. л. 37,33.  
Доп. тираж 3000 (1500 (оф. 1) + 1500 (оф. 2) экз. Заказ



**book 24.ru**

Официальный  
интернет-магазин  
издательской группы  
"ЭКМО-АСТ"

В электронном виде книги издательства вы можете  
купить на [www.litres.ru](http://www.litres.ru)

**ЛитРес:**  
один клик до книг



### **МЫ ПОСВЯЩАЕМ ЭТУ КНИГУ ПЕГГИ ПОСТ,**

которая более двадцати лет писала статьи и книги, выступала, проводила семинары, вела колонку и возглавляла институт Эмили Пост. Все это время она хранила традиции этикета в Америке, продолжая дело, начатое Эмили Пост в 1922 году.

Пегги была глубоко предана институту. Она хотела сделать жизнь более комфортабельной и приятной, а для этого стремилась пробудить в людях интерес к этикету. Пегги была замечательным наставником будущего поколения, готового подхватить эстафету Эмили Пост.



# СОДЕРЖАНИЕ

---

|   |    |
|---|----|
| Благодарность .....   | 9  |
| Вступление: Личные навыки для достижения профессионального успеха ..... | 11 |

## **ЧАСТЬ 1: КЛЮЧИ К УСПЕХУ**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Этикет и этика .....         | 17 |
| 2. Одежда и уход за собой ..... | 33 |

## **ЧАСТЬ 2: ПОСТУПЛЕНИЕ НА РАБОТУ**

|  |    |
|--|----|
| 3. Поиск работы .....                                  | 51 |
| 4. Традиционные резюме и сопроводительные письма ..... | 62 |
| 5. Собеседование о приеме на работу .....              | 73 |

## **ЧАСТЬ 3: НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

|  |     |
|--|-----|
| 6. Вы и ваши коллеги .....   | 89  |
| 7. Вы и ваше рабочее пространство .....                                | 110 |
| 8. Начальники тоже люди .....  | 124 |
| 9. Умный руководитель .....  | 136 |
| 10. Гендерные и возрастные проблемы в рабочей среде .....              | 146 |
| 11. Правильное знакомство .....  | 156 |
| 12. Проведение, присутствие и выступление на идеальном совещании ..... | 163 |
| 13. Телекоммуникация и офис на дому .....                              | 179 |
| 14. Бизнес строится на отношениях .....                                | 186 |

## **ЧАСТЬ 4: ВСЕГДА БЫТЬ НА ВЫСОТЕ**

|   |     |
|---|-----|
| 15. Деловые подарки .....                             | 197 |
| 16. Основы поведения за столом .....                  | 206 |
| 17. Секреты сервировки стола .....                    | 218 |
| 18. Проведение делового обеда или участие в нем ..... | 224 |
| 19. Деловые мероприятия .....                         | 234 |
| 20. Общение вне работы .....                          | 247 |
| 21. Деловые встречи в домашней обстановке .....       | 253 |

## **ЧАСТЬ 5: ОБЩЕНИЕ**

|   |     |
|---|-----|
| 22. Хороший собеседник .....                  | 263 |
| 23. Телефонное общение .....                  | 272 |
| 24. Смартфоны .....                           | 284 |
| 25. Умение составлять деловые документы ..... | 289 |
| 26. Цифровое общение .....                    | 311 |
| 27. Социальные сети .....                     | 319 |

## **ЧАСТЬ 6: В ПУТИ**

|  |     |
|--|-----|
| 28. Вдумчивый путешественник .....                   | 329 |
| 29. Конференции, выставки и другие мероприятия ..... | 340 |
| 30. Ведение бизнеса в других странах .....           | 347 |
| Указатель .....                                      | 366 |

# БЛАГОДАРНОСТЬ

---

Хотя это уже третье издание «Делового этикета», мы не смогли бы подготовить эту книгу без помощи и поддержки тех, кто участвовал в работе над первым и вторым изданиями. Фред ДюБоз и Ройс Флиппин в значительной мере способствовали успеху первых двух изданий. Они превосходные авторы, обладающие великолепными редакторскими навыками.

Спасибо всем, кто проводил подготовительную работу и предлагал отличные идеи для первого и второго изданий. Мы хотим поблагодарить Кортни Денби, Ингу Добелис, Марту Лесли Хейли, Теда Харви, Бет Ландис, Алексис Липсиц, Дейрдру Ван Дайк, Брюса Уокера, Реджис Кэннинг, Лоис Эбин, Джона Фаулера, Грега Грегори, доктора Джуди Харкинс, Мими Ирвин, Нэнси Манискалко, Нокса Мэсси, Джеймса Б. Миллера-младшего, Боба Мура, Сьюзен Онайтис, Морган Лич и Эвана П. Спингарна.

Мы благодарны нашим прекрасным и очень критичным редакторам, работавшим над первым и вторым изданиями: Линде Амброз, Киту Андерсону, Кейт ДюБог, Стейси Кравец, Кеннету Сантору и Берку Стинсону.

Хотим выразить безграничную благодарность Трише Пост, которая координировала процесс работы над третьим изданием. Триша держится в тени, но она один из столпов института Эмили Пост.

Мы хотели бы также выразить особую благодарность Эмили Крамп, нашему редактору из издательства HarperCollins. Она упорно трудилась, чтобы мы не сбились с пути и чтобы третье издание стало лучшим.





## ВСТУПЛЕНИЕ

# ЛИЧНЫЕ НАВЫКИ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УСПЕХА

---

В институте Эмили Пост мы часто спорили о том, правильно ли выбрано название для этой книги. Возможно, подзаголовок «Личные навыки для достижения профессионального успеха» был бы более уместен. Он дает лучшее представление о содержании этой книги. Ведь она написана именно об этом — о том, как добиться успеха в профессиональной сфере.

Мы сами долгие годы преподавали деловой этикет и за это время в полной мере оценили убежденность Эмили Пост в том, что манеры повседневные и манеры на рабочем месте неотделимы друг от друга. Люди жаждут комфортного общения не только в личной жизни, но и на работе. В бизнесе необходимы стандарты поведения, которые сглаживают профессиональные отношения, делают их приятными и продуктивными. Умея себя вести, вы сможете по-настоящему продвинуться, а не плестись в хвосте.

Личные навыки помогут вам устанавливать хорошие деловые отношения, а отношения — это главное в деловом этикете. Здесь нет правил — какой вилок пользоваться, нужно ли называть человека по имени или по фамилии

и ученой степени, следует ли оставлять бумагу в ксероксе после его использования и обязательно ли убирать тарелки и протирать стол после обеда в офисном кафетерии.

Понимание того, как следует себя вести в самых разных профессиональных ситуациях, не только сделает вас более уверенным в себе и приятным в общении человеком, но и даст вам возможность построить прочные и эффективные отношения с коллегами по бизнесу. А такие отношения помогут вам и вашей компании добиться общих целей. При сегодняшней колоссальной рабочей мобильности, растущей популярности командного подхода к бизнесу и необходимости учитывать различные культурные и поколенческие особенности на глобальном рынке личные навыки приобретают особую ценность. Сегодня, как никогда, они — истинный ключ к профессиональному успеху. А строить отношения с людьми нам всегда помогал этикет.

Цель нашей книги — помочь вам обрести уверенность в себе, которая проистекает не только из понимания того, *что* вы хотите делать, но и того, *почему* вести себя нужно

подобным образом. Работая над этой книгой, мы опирались на основополагающие принципы этикета — чуткость, уважение и честность. Мы хотели показать, как эти принципы трансформируются в то, что окружающие считают хорошими манерами. Обладая этими знаниями, вы сможете понять, какое поведение в каждой конкретной ситуации будет «правильным».

## **ЧТО ВЫ НАЙДЕТЕ В ЭТОЙ КНИГЕ**

Поскольку современный бизнес развивается стремительно, новое издание «Делового этикета» было тщательно переработано для того, чтобы книга отражала реалии делового мира — в частности в сфере цифровых методов работы и общения.

Наша книга была написана в 1999 году, когда мы хотели решить основную проблему того времени — отсутствие вежливости. Беспокоила нас не сама грубость, но растущее недовольство работников подобной ситуацией. Работники больше не хотели терпеть грубого отношения. Опрос, проведенный в 2000 году, показал, насколько серьезна эта проблема: более 50 процентов работников заявили, что руководство обращается с ними грубо. В результате такого отношения 22 процента начали работать не в полную силу, а 12 процентов вообще предпочло уволиться. Грубость на рабочем месте самым непосредственным образом влияет на прибыль и эффективность труда.

В то же время на способы общения людей значительное влияние оказывает технология. Появление настольных компьютеров избавило руководство от необходимости иметь помощников, которые печатали бы служебные запи-

ски, письма и отчеты под диктовку. Появилась электронная почта и разнообразные средства, позволяющие самостоятельно создавать документы. Однако в таких документах по-прежнему сохранялись ошибки в интонации, грамматике и синтаксисе, которые негативно влияли на бизнес. То же самое можно сказать и о мобильных телефонах. Порой бизнесмены пользуются ими таким образом, который окружающим кажется грубым и невежливым.

Шесть лет спустя вышло второе издание «Делового этикета». На сей раз мы сосредоточились на отношениях в более неформальной рабочей среде. Свободная одежда, командный дух, офисы на дому, открытые рабочие пространства и свободные отношения между руководством и работниками предъявляли новые требования к деловому этикету. На рабочей сцене появилось новое поколение, у которого были новые идеи и отношения — и все это они принесли с собой в деловой мир. Развитие технологии продолжало оказывать влияние на рабочие отношения. Меньшее количество людей справлялось с бóльшим объемом работы. Технология сделала бизнесменов доступными двадцать четыре часа в сутки семь дней в неделю, а не в обычные рабочие часы, как это было раньше. Электронное общение и неправильное использование мобильных телефонов по-прежнему требовали особого внимания.

Хотя все три издания были написаны для бизнесменов всех типов и уровней — включая офисных работников, тех, кто работает на дому, и руководителей, которым постоянно придется вести бизнес за рубежом, — в третьем издании мы уделили особое внимание тому факту, что впервые в истории плечом к плечу

в офисах могут работать представители четырех поколений. Ключ к успеху в современном бизнесе — это умение взаимодействовать с любым человеком. Например, пятидесятилетнему представителю беби-бума приходится работать под началом двадцатичетырехлетнего хозяина новой компании. Обоим нужно учитывать особенности отношения друг друга к рабочей среде, средствам общения, достижениям технологии — и даже относительную значимость работы и личной жизни.

В третьем издании мы уделили особое внимание цифровому общению и социальным сетям. Текстовые сообщения, твиты, блоги, аккаунты в LinkedIn, Facebook и даже Pinterest сегодня можно использовать для построения отношений. Но те же самые средства могут напроцужь разрушить любые отношения и даже стоить людям их работы. Смартфоны превосходят мобильные телефоны по диапазону возможностей. Они позволяют работать с Интернетом, общаться по электронной почте и писать тексты. Это еще один отвлекающий фактор, который серьезно мешает личному общению.

В третьем издании особое внимание уделено потребностям работников младшего и среднего звена. Но и руководители высшего звена найдут для себя полезные советы, касающиеся того, как поддерживать хорошие отношения с работниками и решать сложные этические проблемы. Большинство советов универсально: являетесь ли вы руководителем крупной корпорации или работаете в небольшой компании, не имеющей дресс-кода, знание этикета пользования мобильным телефоном, умение правильно выбирать деловые подарки и качественно устраивать деловые ужины будут для вас бесценными.

Итак, что же вы узнаете из этой книги?

**КЛЮЧИ К УСПЕХУ.** В первой части мы поговорим о самой важной части уравнения этикета — о вас. Здесь освещены основные принципы этикета: почему и как этикет обогащает ваше взаимодействие с другими людьми; почему так важно всегда вести себя этично и как именно задавать и поддерживать высокие этические стандарты. Кроме того, здесь вы найдете простые, но полезные советы по деловому стилю одежды и уходу за собой — для мужчин и женщин.

**ПОСТУПЛЕНИЕ НА РАБОТУ.** Во второй части мы обсудим, как использовать этикет для своей пользы при поисках работы, рассылке резюме и заявлений о приеме на работу, в том числе и через Интернет. Мы расскажем, как нужно вести себя на собеседовании.

**НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ.** Нигде этикет не может быть более важным, чем на рабочем месте. Гармоничные рабочие отношения жизненно важны для успеха любого бизнеса. В третьей части освещены все аспекты офисной жизни: как поладить с коллегами и начальниками; как вести себя в рабочем пространстве (в комнате или открытом офисе); как строить отношения с представителями противоположного пола и других поколений; как быть чутким и эффективным руководителем; как эффективно проводить рабочие совещания; как решать проблемы телекоммуникаций и работы на дому.

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ.** Практические советы из четвертой части помогут вам уверенно почувствовать себя при общении

с коллегами и партнерами на рабочем месте и вне его. В этой главе вы найдете советы по повышению удовлетворенности клиентов, правильному выбору деловых подарков, расшифровке даже самой формальной сервировки стола на деловом обеде или ужине. Здесь же вы найдете полезные советы по этикету для хозяев приема и гостей.

**ОБЩЕНИЕ.** Пятая часть посвящена этикету самовыражения. В шести главах освещены следующие вопросы: значимость представления; искусство четкой и точной речи; правильное поведение при разговоре по телефону; умение четко выражать свои мысли в письменной форме — как традиционным образом (на бумаге), так и в электронной переписке. Мы добавили в эту часть еще одну главу, посвященную этикету общения в социальных сетях на рабочем месте.

**В ПУТИ — ДОМА И ЗА ГРАНИЦЕЙ.** Шестая часть нашей книги посвящена этикету деловых ко-

мандировок по стране и за рубеж. Мы поговорим о конференциях и ярмарках, о заграничных поездках, где первым шагом к успешным деловым переговорам является понимание и уважение культуры принимающей стороны.

Наша книга поможет бизнесмену, у которого не было возможности изучить основы этикета. Тем, кто уже владеет основными принципами, она поможет освежить знания и совместить хорошие манеры с острым деловым чутьем. И в любом, кто ступил на путь успеха, она вселит чувство уверенности в себе. Мы надеемся, что наша книга будет полезна работникам и руководителям во всем мире, поскольку она связана с вечными истинами, которые остаются актуальными и в нашем быстро меняющемся мире.

ПИТЕР ПОСТ, АННА ПОСТ,  
ЛИЗЗИ ПОСТ И ДЭНИЕЛ  
ПОСТ СЕННИНГ.

*30 апреля 2014 года*

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

# КЛЮЧИ К УСПЕХУ

