

BIUROWY SAVOIR VIVRE

E-BOOK

URSA GO | BIUROWE REWOLUCJE®

WSTĘP

? Biurowy savoir-vivre ma znaczenie czy jest tylko nadinterpretacją i zbytecznym dodatkiem do ogromu zadań w biurze?

? Dlaczego w każdym ogłoszeniu na stanowisko biurowe znajdują się wymogi co do kultury osobistej?

? Jakie zasady savoir vivre obowiązują w pracy biurowej?

Na te wszystkie pytania znajdziesz odpowiedzi w tym e-booku. Choć temat jest niezwykle obszerny, bo na każdym etapie wszystkich biurowych zadań, savoir vivre jest niezwykle ważny.

Nie wiem skąd się wzięło powiedzenie: jak Cię widzą, tak Cię piszą. Ale ma niezwykłe i jednocześnie prawdziwe odniesienie do efektu pierwszego wrażenia, na które masz tak naprawdę zaledwie od 4 do 6 sekund. To okropnie mało. Jeśli Ci się nie uda to potem pozostaje już tylko walka, by je zmienić. Zwłaszcza, gdy było mówiąc wprost negatywne.



A o to przy naszej polskiej tendencji do ekspresyjnej mimiki twarzy i ciała, jest niezwykle łatwo.

Jak Cię widzą, tak Cię piszą

Wielokrotnie już pisałam i mówiłam, jak budowanie swojego pozytywnego wizerunku profesjonalistki jest ważne. Robiąc to świadomie i dbając o detale, masz zwiększone szanse na rozwój i osiąganie celów.

Praca biurowa jest specyficzną. Dużo się dzieje, rotacja zadań jest permanentna z terminem wszystko na wczoraj. To oczywiście sprawia, że poziom stresu jest wielokrotnie wyższy niż w każdej innej pracy biurowej np. informatyk, księgowa. To specyfika naszego stanowiska i w pewnym stopniu należy to zaakceptować, ucząc się jak sobie z tym radzić.

Przy okazji tej nauki warto też pamiętać, że nawet jeśli poziom stresu wzrasta, savoir vivre musi pozostać na poziomie oczekiwanym przez firmę i jej przełożonych.

On nie może mieć zachwiań, wyjątków i złego humoru.
Utrzymanie tego jest nie lada sztuką, ale wartą poświęcenia jej większej uwagi.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

1. PRZYJAZNY WYRAZ

Każdy wchodzący do biura szuka w Tobie zbawienia dla swoich problemów. Wypatruje Cię stęsknionym wzrokiem i marzy, byś uraczyła go pomocą w załatwieniu sprawy. Dlatego to co możesz dla niego zrobić to mieć zawsze przyjazne nastawienie wyrażone w uśmiechniętych oczach i zadowolonej twarzy. Niech dostrzeże w Tobie wybawienie.

2. KONTAKT WZROKOWY

Nie lubimy tracić czasu na zbyteczne komunikaty, a przede wszystkim na zrozumienie drugiej strony. Patrzenie drugiej osobie w oczy to 75% sukcesu waszej wymiany zdań. Budujesz poczucie ważności tej konwersacji i nadajesz jej wiarygodny ton. Klient czuje, że ma w Tobie zbawiciela, a Ty pokazujesz, że znasz się na swojej pracy i z chęcią mu pomożesz.

3. GUMA DO ŻUCIA

Wiadomo, że dbałość o zdrowe zęby i świeży oddech ma dla naszego zdrowia szczególne znaczenie. Chodząc na dymka zwracanie na to uwagi nabiera dodatkowego znaczenia. Nikt nie lubi oddechu palacza! Jednak ostentacyjne żucie gumy z otwartą buzią, robienie balonów i mlaskanie przy okazji wzmaga pogardę i obrzydzenie do rozpoczynania jakiejkolwiek konwersacji. Może gumę warto zamienić na tik taka, przecież to tylko 2 kalorie.

4. NIENAGANNY STRÓJ

Uśmiechnęłaś się, wstałaś z krzesła i co jeszcze widzi ten klient? Twoje ubranie, po którym także w niezwykle szybki sposób Cię ocenia. W co się ubierasz do pracy? Bluzka z głębokim dekoltem, kusa mini spódniczka, rajtki typu kabaretki? Skromność, schludność i elegancja bronią się zawsze. Wyzywający strój kategoryzuje negatywnie. Gdy klient widzi bieliznę to z czym może Cię skojarzyć? Pamiętaj, że stukająca przy pracy biżuteria także jest elementem ubioru. A jej dźwięk może drażnić innych.

Obycie umila życie!

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

5. MAKIJAŻ

Jest czynnikiem, który wzmaga w kobietach pewność siebie i wzmacnia poczucie piękna. Bynajmniej nie ma w tym niczego złego. Jednak umiar i skromność w stosowaniu kosmetyków sprawia, że zamiast tuszować piękność uwydatnia mankamenty. Maluj się zatem, ale delikatnie i estetycznie.

6. HIGIENA OSOBISTA

Drażliwość tego tematu wywołuje wiele kontrowersji. Jedni twierdzą, że to prywatna sprawa, choć trudno się z tym zgodzić, bo przychodząc do pracy nie reprezentujemy prywatnych spraw. Mamy przecież umowę z pracodawcą, prawda? Dlatego higiena każdego jest niezwykle ważna. Czystość, zadbane paznokcie, umyte oraz ułożone włosy i delikatne (nie mocno słodkie) perfumy. To przecież naprawdę nie jest aż tak wiele.

7. PRZYWITANIE

Wszystkie powyższe elementy skupiają się pod hasłem: przywitanie. To jak to zrobisz ma także znaczenie. Użycie słowa „witam" czy w rozmowie f2f czy to w e-mailu już dawno jest passé i możesz go śmiało zniszczyć w niszczarce. Zastąp go innymi, pięknymi słowami.



8. GESTYKULACJA

Ruchy Twoich dłoni, rąk, palców czy nawet całego korpusu ciała mogą być niezwykle wymowne. Według komunikacji niewerbalnej każdy gest ma znaczenie i potrafi wyrazić o co chodzi drugiej stronie jeszcze wcześniej niż wypowiedziane do tych gestów słowa. Są sytuacje, gdy gestykulacja jest wskazana, ale są także i takie w których ich ilość powinna być ograniczona do minimum. Dobieraj swoje gesty umiejętnie i przede wszystkim w sposób opanowany. Niechaotyczny i szaleńczy.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

9. OTOCZENIE

Wokół recepcji zawsze dużo się dzieje. Ktoś przechodzi, ktoś sięga za ladę, ktoś rozmawia z drugą osobą. To Twoja zawodowa przestrzeń za którą odpowiadasz Ty. Jak wygląda ten świat wokół? Jest głośny, bo właśnie chichrasz się z koleżanką z działu księgowego i obgadujecie, jak kolega z logistyki wywrócił się na imprezie firmowej? Klient wchodzi, widzisz go kroczącego ku ladzie i masz 3 sekundy na ucięcie rozmowy, zanim klient usłyszy choćby jej zdawkowe fragmenty.

10. BIURKO

Pokaż mi swoje biurko, a powiem Ci jak pracujesz. Nie zarchiwizowane dokumenty, niepoukładane faktury, 3 kubki po kawie, rozsypane spinacze a może puder do poprawiania makijażu? Czy to biurko dobrze zorganizowanej administratorki biura?

11. KOMPUTERY, BAJERY

To co na ekranie to w głowie, przecież żyjemy w erze cyfrowego szaleństwa. Masz chwilę i włączyłaś pasjansa lub grasz w minecrafta. Czyli nie masz co robić i do tego jest z Ciebie leń, by czymkolwiek się wykazać. Możesz się oburzać, ale dokładnie taki jest tego odbiór. Nie graj w gry, nie pokazuj klientom ekranu komputera lub telefonu. Lepiej, by nie wiedzieli.

12. JEDZENIE PRZY BIURKU

W każdej pracy przerwy obiadowe ustalone są stosownymi przepisami kodeksu pracy. Nie ma sytuacji, że ona Ci się nie należy. Chyba, że źle organizujesz sobie zadania, wtedy rzeczywiście czasu może Ci zabraknąć. Niezależnie jednak, jaką masz wymówkę, jedzenie i roznoszenie zapachów przy ladzie do dobrego tonu nie należy. Pachnące kwiaty, odświeżacze nadają biurze wyrazu. Zapach grochówki czy sosu czosnkowego już nie.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

13. DZWONKI

Nieskończona jest różnorodność melodyjek telefonów. Te wbudowane w telefon możesz rozszerzać do woli. Czego dusza zapragnie. Może to i dobrze, bo muzyka łagodzi obyczaje. Tylko nie te biurowe. Ta w zamkniętym biurze drażni i złości ludzi wokół. Tym bardziej dzwoniący podczas rozmowy z klientem telefon nie wróży dobrego odbioru. Wycisz go i włącz na wibracje. Mniej hałasu, a jak zacznie szaleć w kącie biurka to na pewno wyczujesz. I nawet telefon szefa Cię nie ominie.

14. CIERPLIWOŚĆ

Pamiętasz, jak pisałam wyżej o wysokim poziomie stresu. Z ludźmi w biurze jest jak z dziećmi w przedszkolu. Musisz tłumaczyć, wspierać, rozumieć i zachować przy tym absolutny spokój. Łatwe to nie jest, ale możliwe do zrobienia. Znajdź metodę radzenia sobie z nim. Ale zachowanie spokoju i temperowanie emocjonalnych wybuchów w każdym zdarzeniu będzie Ci potrzebne.

15. TON WYPOWIEDZI

Gdy cierpliwości będziesz mieć już w zanadrzu z pewnością i o spokojny ton wypowiedzi będzie zdecydowanie łatwiej. Zrównoważona barwa Twojego głosu wpływa pozytywnie na rozmówcę i jego sposób komunikacji z Tobą. Nie dając mu powodów do narastania frustracji, nawet trudny klient nie będzie dla Ciebie wyzwaniem.

16. KULTURA SŁOWA

Z jednej strony wszyscy ich używamy, a z drugiej ich wydźwięk jest mocno negatywny. Mówię tu oczywiście o kolokwializmach, które naszym światem już mocno zawładnęły. I używajmy ich, ale z dużą ostrożnością i tylko poza pracą. Mówiąc: se, no, czaić, tyrknąć do niego, nie sprawią, że wrażenie o Tobie będzie dobre. Wręcz skutek będzie odwrotny. Budując pełne zdania, możesz szybciej i skuteczniej wyjaśnić drugiej stronie sedno danego problemu.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

Dla mnie dobre maniery, odpowiednie zachowanie to absolutna podstawa. Nie da się niczego w życiu osiągnąć bez dobrych manier. Musisz umieć obchodzić się z ludźmi.

Bill Murray

17. DZIEŃ DOBRY, PRZEPRASZAM, PROSZĘ, DZIĘKUJĘ

4 proste, ale magiczne słowa mówione na przywitanie, w trakcie rozmowy lub na jej zakończenie. Nie gryzą, a wręcz głaszczą. Nie są trudne, a wręcz dziecinnie proste. Uczysz się ich już w dzieciństwie, dlaczego by zatem ich nie używać? Szkoda, by zaległy na zakurzonej półce jak stara, dobra książka.

18. SŁUCHANIE

Klient przychodzi, bo chce załatwiać swoją sprawę. Chce być wysłuchany. Ty jako pierwsza usłyszysz jego żale i rozterki, których może i nie będziesz w stanie ukoić. Jednak wysłuchując, dajesz mu możliwość wygadania się i ulżenia jak dobra przyjaciółka. Dlatego nie przerywaj już po 3 jego słowach, nawet jeśli znasz rozwiązanie. Nie negocjuj z jego emocjami przekrzykując jego opinię. Unikaj szerokich dyskusji, jednak każde przerwanie może być źle odebrane, zwłaszcza takie agresywne i nagminne.

19. PODAWANIE RĘKI

Etykieta mówi, że to kobieta pierwsza podaje rękę. Niby tak, choć w przypadku biurowej etykiety to najpierw przełożony podaje ją do pracownika, starszy do młodszego, a potem kobieta mężczyźnie. Niezależnie jednak kto i kiedy pierwszy podaje, bardziej zwróć uwagę na to jak podajesz. Opuszki palców masz na pewno miłe i delikatne, ale ich samotne podawanie nie jest wyrazem pewnej siebie osoby. Podanie połowy dłoni także rodzi obawę, że boisz się, iż rozmówca Cię skrzywdzi. Cała dłoń podana pewnie, energicznie i nie spocona będzie świadczyć o właściwej osobie na właściwym miejscu.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

20. IMIĘ I NAZWISKO

Z przedstawianiem się jest jak z podawaniem ręki. Kobieta z ikrą będzie wyraźnie się przedstawiała i pokazywała pewność siebie. Do takiej prezencji zachęcam i Ciebie. Mów pewnie i wyraźnie. A jeśli nie dosłyszysz imienia czy nazwiska swojego rozmówcy, najzwyczajniej w świecie dopytaj. Żadnej ujmy w tym nie ma.

21. ZDAWKOWE ODPOWIEDZI

Szybka i konkretna rozmowa to sedno szybkiego załatwiania spraw. Druga strona Twojej rozmowy nie ma czarodziejskiej kuli i nie czyta w Twoich myślach. Chcąc, by Cię zrozumieli najpierw sama się zrozum, a potem wyraź to poprzez pełne, jasno sformułowane zdania. Prosto, konkretnie, na temat.

22. NOTOWANIE WIADOMOŚCI

Sprawa klienta wymaga późniejszego załatwienia i dlatego musisz zapisać wiadomość do przekazania. Zapisz najważniejsze jej punkty, by niczego nie pominąć. Upewnij się, że należycie zrozumiałaś i potwierdź z przekazującym. Zanotuj, sprawdź i przypisz do konkretnej osoby. Karteczki typu POST IT świetnie Ci w tym pomogą.



To co to jest ten biurowy savoir vivre?

23. ZŁY HUMOR

Kiepskie dni zdarzają się nawet optymistom, choć ci mają trudności z przyznaniem się do tego. Szarówka dnia i przemęczenie organizmu dopadają każdego. Ważniejsze, jak sobie z tym radzisz. Odreagowujesz na innych czy dusisz skrzętnie w sobie? Niezależnie, jakie metody są dla Ciebie skuteczne, emocjonalne wydźwięki kiepskiego dnia zostaw tylko dla siebie. W biurze zdecydowanie savoir vivre ich nie rekomenduje. Choć powiedzieć, że dziś gorszy dzień oczywiście powinnaś.

24. SZEF PO IMIENIU

W dzisiejszym świecie w 90% biurach mówimy do siebie po imieniu. I dobrze, skracamy dystans, jesteśmy bardziej przyjaźniejsi dla siebie. Jednak są zasady to regulujące.
To przełożony lub osoba starsza wiekiem prosi byś mówiła do niego na Ty. Ty sama nie wychodź z taką inicjatywą, której wydźwięk może świadczyć o Twojej krnąbrności. Jednak istotnym jest także to, byś przy klientach hamowała się z mówieniem do szefa po imieniu. Chyba, że sam tak wskaże.

25. SŁOWO NIE

negatywne znaczenie tego słowa sprawia, że osoba je słysząca napina w sobie mięśnie i już szykuje się do kontrataku, by wyrazić swoje oburzenie. Staraj się unikać nadużywania tego słowa, które można zastąpić wieloma innymi np. skądże, bynajmniej, w żadnym razie itp.

26. ZAWSZE PYTAJ

Może się tak zdarzyć, że skomplikowanie danie sprawy zwłaszcza ze względu na aspekty techniczne może być dla Ciebie zbyt trudne. Nic w tym złego. Dobrze jednak, byś potrafiła się do tego przyznać i mówiła wprost, zamiast czekać, aż samo wyjdzie. Szczerość będzie lepiej doceniona niż udawanie, że rozumiesz.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

27. WYPOWIADANIE SIĘ

To dosyć częsty przypadek w naszym polskim kraju: nie znam, ale wypowiem się. Tak jak masz prawo nie dosłyszeć czegoś, nie rozumieć, tak samo masz prawo nie wiedzieć. Masz także prawo nie mieć zdania w jakimś trudnym czy delikatnym temacie. Możesz więc, odmówić uczestniczenia w rozmowie lub powiedzieć wprost: niestety nic o tym nie wiem.

28. WSTAWANIE

Kiedy widzisz już wchodzącego do firmy klienta, nie tylko przyjazna twarz wyraża uprzejmość w Twojej chęci pomocy, także postawa ciała daje konkretne sygnały. Przyjmując gościa na siedząco wyrażasz olewający stosunek do jego odwiedzin. Wstając dajesz mu do zrozumienia, że z przyjemnością pomożesz w rozwiązaniu jego problemu. I nie ma znaczenia fakt, że to kobieta wita się z mężczyzną.

29. ODPROWADZANIE NA SPOTKANIA

I tu wracamy do samego początku czyli najpierw dbamy o strój i kulturę słowa. Klienta prowadzisz idąc przed nim i odprowadzając go do konkretnej sali, wskazując konkretne miejsce do siedzenia. Pytasz o coś do picia i prosisz o cierpliwość, bo już za chwilę ktoś się nim zaopiekuje.



30. PODAWANIE KAWY

Tego trunku zabraknąć w żadnym biurze nie może. Jej zapasy schodzą w trybie hurtowym, dlatego magazynek musi być na to przygotowany. Ale, tak jak ważna jest jej obecność, tak ważny jest sposób jej podania. Czysta, nie oblana wylaną kawą filiżanka z cukrem lub słodzikiem, podana od prawej strony gościa. Prosta, bez filozofii czynność. Choć o czystości filiżanki najczęściej bagatelizowana. Tymczasem ważne jest także, byś nigdy, absolutnie przenigdy nie trzymała filiżanki czy kubka rękami od góry, dotykając przy tym miejsc, gdzie pije się kawę.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

31. SPÓŹNIALSKI PROWADZĄCY

Znasz w firmie wszystkich i wiesz, jakie mają słabe i mocne strony swojej pracy lub charakteru. Na pewno zaobserwowałaś czy ktoś ma tendencję do spóźniania się czy nie. To daje Ci pewną przewagę i możliwość pokazania swojego profesjonalizmu. Skoro zaprowadziłaś klienta do sali i obiecałaś, że ktoś się nim zajmie to możesz zareagować, gdy prowadzący się spóźnia. Wejdź do sali, pokaż, że o nim pamiętasz, zapewnij, że to tylko jeszcze moment. Zadbaj o wizerunek, skoro innym mniej na nim zależy.

32. WINDA

Ach te piękne, szklane biurowce. Kto nie chciałby w nich pracować? Tylko te przepełnione ludźmi windy. A skoro wyjścia nie ma i musisz z nich skorzystać to przynajmniej rób to elegancko. Mów dzień dobry wsiadając, do widzenia wysiadając. A jeśli wszystkich z windy znasz to przynajmniej: do zobaczenia.

33. PUKANIE DO DRZWI

Jesteś bliżej szefa niż ktokolwiek inny w firmie. Dlatego możesz więcej niż inni. Niestety nadal nie zwalnia Cię to z obowiązku pukania wchodząc do jego gabinetu. Powiem więcej, pukanie jest w dobrym tonie wchodząc do każdego pokoju.

34. DYSKRECJA

W tej pracy słyszysz często wiele i może nawet zbyt wiele. To co wpisane jest w ten zawód to dyskrecja poziom zaawansowany. Zachowuj zasłyszane słowa dla siebie. Nie powtarzaj, nie plotkuj, nie rozsiewaj niepokoju wśród pracowników. Lojalność to pewien aspekt dyskrecji. Sprawdzanie czy dajesz sobie z tym radę odbywa się każdego dnia. I przy każdej wpadce odbije się to najgorzej dla Ciebie.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

35. PRYWATA

Chcąc czy nie chcąc życie prywatne wdziera się w nasze życie zawodowe. Czasem musimy coś prywatnie załatwić, czasem coś wysłać, odebrać. Większość szefów doskonale to rozumie. Nawet jeśli, bądź w tym ostrożna i nie nadużywaj jego uprzejmości. Sporadyczne załatwienia tak, wysyłanie e-maili owszem, skorzystanie z internetu jak najbardziej. Ale jeśli poziom ten drastycznie wzrasta to możesz szybko stracić pracę, bo prawo stoi po stronie pracodawcy

36. PUNKTUALNOŚĆ

Niewielkie spóźnienia zdarzają się każdemu. Codzienne już nie mają racji bytu. Są oznaką złej organizacji i braku szacunku do firmy, w której pracujesz. Przepracowanie nawyku spóźniania się jest istotnym elementem dobrze zorganizowanej kobiety.

37. PRAWDOMÓWNOŚĆ

kłamstwo ma krótkie nogi, znasz to powiedzenie prawda? Masz ważną funkcję w firmie. Możesz wiele osiągnąć. Możesz więcej niż inni. Dlatego nie korzystaj z drogi na skróty, kłamiąc czy nie konfrontując się z błędem. Mylić może się każdy. Przyznać się do błędu wyjątkowi. Korzystaj z tego!

38. ROZMOWY TELEFONICZNE

Jeśli zmuszona jesteś załatwić telefonicznie w pracy coś prywatnego, rób to jak najbardziej dyskretnie i po cichu. Szczególnie, gdy pracujesz na powierzchni biurowej typu open space. Głośne gadanie o tym, jak mąż ma sobie odgrzać obiad jest śmieszne a po co Ci dodatkowe żarty sprośnych kolegów?

39. BRAK ZNAJOMOŚCI FIRMY

Wielkość biura zależy od liczebności pracowników. Przy 200 osobach możesz już nie znać wszystkich. Trudno by spamiętać wszystkie imiona. Pamiętasz jednak czy nie, klient w recepcji nie musi o tym wiedzieć. Nie mów mu wprost: ja go nie znam, ale znajdę. Po co mu taka informacja? Wystarczy, że wytworzysz w nim poczucie, że znasz tu wszystko i wszystkich. I tyle do szczęścia jest mu potrzebne.

To co to jest ten biurowy savoir vivre?

40. PRZEKLEŃSTWA

Każdemu się wyrwie, a według najnowszych badań ponoć są także oznaką inteligencji. Ja osobiście tej wersji będę się trzymać. ALE! Przeklinanie w pracy jest niestosowne i naganne. Sporadyczne, po cichu, bez osób trzecich możliwe. Przy innych niedopuszczalne.



Krystalicznie idealnych administratorek stosujących wszystkie zasady biurowego savoir vivre szukać ze świecą. Każdemu zdarzają się potknięcia i wpadki.

Jeśli jednak przyjmiesz za wyznacznik wszystkie te wspomniane wyżej zasady, wizerunek profesjonalistki będzie zdecydowanie łatwiejszy do zdobycia.