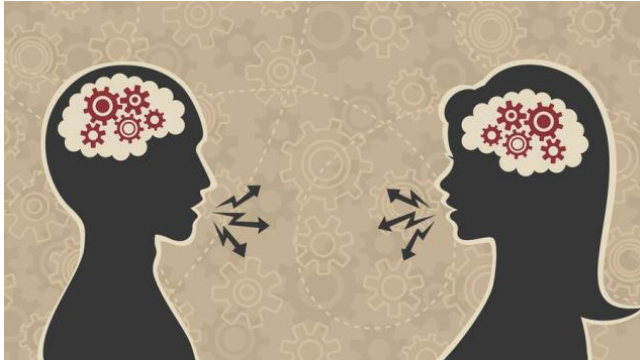


## Eticheta în limbajul profesional



La locul de muncă, menținerea unei imagini profesionale în rândul colegilor, al clienților sau al altor parteneri de afaceri este foarte importantă. În cazul în care comunicarea are loc față în față, prin e-mail sau prin telefon, trebuie să păstrăm un limbaj profesional și un stil de comunicare caracterizat prin tact, respectând anumite reguli de etichetă.

### Prezentați-vă

Când efectuați un apel, vă alăturați unei conferințe telefonice, sau participați la o întâlnire cu oameni noi, prezentați-vă. Menționați-vă numele, rolul dvs. și, dacă situația cere, compania pe care o reprezentați (în cazul în care contactați parteneri externi). Dacă vă întâlniți personal cu cineva, oferiți o strângere de mână fermă și reiterați numele persoanelor pe care le întâlniți în gând. Repetarea în gând a numelor persoanelor pe care tocmai le-ați întâlnit vă va ajuta să le rețineți mai târziu.

### Formulele de adresare

Nu toți cei de la locul de muncă au nevoie sau doresc să li se spună “domnule” sau “doamnă”. Modul în care cineva se prezintă descrie modul în care se așteaptă să fie abordat de dvs. Ca regulă generală, dacă vă adresați cuiva care se află pe o poziție înaltă în companie sau unui client, ar fi bine să folosiți apelativele de politețe.

### Gramatica

Când scrieți și vorbiți, este obligatoriu să respectați toate regulile gramaticale. Folosiți propoziții complete. În email-uri, utilizați majuscule în mod corespunzător și verificați textul din punct de vedere ortografic. Utilizați semnul de exclamare cât mai puțin posibil. Argoul și emoticoanele nu ar trebui să fie folosite în comunicările profesionale. Nu toate interacțiunile trebuie să fie formale, dar nu folosiți același ton pe care îl aveți cu prietenii dvs.

### Tonul profesional

Nu vă insultați superiorii sau colegii, nu vă muștrați echipa sau folosiți înjurături la locul de muncă. E-mailurile personale pot fi trimise cu ușurință către destinatari nedoriti, iar conversațiile private pot fi auzite, punându-vă astfel într-o situație stânjenitoare. Chiar dacă sunteți prieteni cu persoanele cu care lucrați, limitați-vă la a discuta probleme de serviciu în timpul programului. Evitați argoul și jargonul. De asemenea, evitați subiecte sensibile. Conversațiile intime și personale nu sunt potrivite pentru locul de muncă. Politica, situația financiară a cuiva, credințele religioase sau ideologiile politice sunt subiecte tabu.

### Folosirea difuzorului

Cereți permisiunea înainte de a utiliza difuzorul telefonului. Majoritatea oamenilor vor dori să știe dacă sunt și alte persoane care ascultă conversația, în afară de dvs. Dacă este o conversație de tip unu-la-unu, evitați utilizarea difuzorului. Oamenii pot presupune că faceți mai multe lucruri deodată și că atenția dvs. nu este îndreptată către apel dacă folosiți difuzorul.