

آداب معاشرت در کسب و کار

۹۶ درس کلیدی برای حرفه‌ای شدن در محیط کار

باز بار اچسر
دنس کوی

مترجم: مرجان مرادی آثار



انتشارات آرامیس

آرامیس، ناشر تفکر مدیران موفق

سرشناسه	: پچتر، باربارا Pachter, Barbara
عنوان و نام پدیدآور	: آداب معاشرت در کسب و کار/باربارا پچتر، دنیس کویی؛ مترجم مرجان مرادی آثاری.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات آرامیس، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۳۱۲ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵-۰۱۴۲-۱۹۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی: The essentials of business etiquette: how to greet, eat, and tweet your way to success, 2013.
موضوع	: آداب کسب و کار
شناسه افزوده	: کاوی، دنیس
شناسه افزوده	: Cowie, Denise
شناسه افزوده	: مرادی آثاری، مرجان، - ۱۳۶۴، مترجم
ه بندی کنگره	: ۱۳۹۵ / پ ۳۱۴ HF ۵۲۸۹
رده بندی دیویی	: ۳۹۵/۵۲
شماره کتاب ملی	: ۴۱۳۴۵۰۱

اصول آداب معاشرت در کسب و کار

نویسنده: باربارا پچتر، دنیس کویی
مترجم: مرجان مرادی آثاری
ویراستار: نیکو ضیعی
ناشر: آرامیس
ناظر فنی: علی گودرزی
صفحه آرا: قاسمی (رها)
طراحی جلد: پارسا باقری
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
نوبت چاپ: اول - بهار ۱۳۹۵
شابک:
مراکز فروش:

انتشارات آرامیس:
۰۹۱۲ ۵۷۵۵۱۴۸ - ۰۹۱۲ ۸۳۳۳۰۱۹ - ۰۲۱ ۸۰۰۴۸۴۵
www.Aramispub.com



انتشارات پردازش

تهران، میدان انقلاب، خیابان شهدای ژاندارمری بین فروردین و اردیبهشت، پلاک ۱۳۲
شماره تماس: ۰۲۱-۶۶۹۷۵۵۶۱-۷



قیمت: ۱۹۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار.....
۱۵	فصل اول: سلام و احوال‌پرسی کردن.....
۱۷	بخش ۱. برقراری رابطه‌ی دوستانه.....
۱۸	۱. چه چیزایی در سلام شما وجود دارد؟.....
۲۱	۲. بازی اسم: و شما.....
۲۳	۳. معرفی افراد به هم به شکلی تأثیرگذار.....
۲۶	۴. از آشنایی با شما خوشحالم آقای.....
۲۸	۵. مادر! عزیزم با غریبه‌ها صحبت کن.....
۳۱	۶. آیا روبوسی کردن با همکاران درست است.....
۳۳	۷. پرده‌ی انگشت شست شما باید پرده‌ی انگشت شست شخص مقابل را لمس کند.....
۳۶	۸. اما من سوالات بیشتری درباره‌ی دست دادن دارم.....
۴۰	۹. کارت‌های ویزیت در دنیای رسانه‌های اجتماعی.....
۴۳	۱۰. حرف‌های عادی و روزمره، حرف‌های مهم یا همه چیز را می‌گویند.....
۴۷	۱۱. جلو بروید و با افراد جدید آشنا شوید.....
۵۰	۱۲. خطوط آغازگر... در هواپیما یا هر جای دیگر.....
۵۴	۱۳. کمک! من وارد گفتگویی شدم و نمی‌توانم از آن خلاص شوم!.....
۵۶	۱۴. طوره رفتن از گفتگوهای شخصی.....
۵۹	۱۵. از بحث‌های سیاسی در محل کارتان اجتناب کنید.....
۶۲	۱۶. متشکرم... نه، متشکرم.....
۶۵	۱۷. یادداشت‌های تشکرآمیز مهم هستند.....
۶۹	۱۸. قواعد اهدا کردن هدیه‌ای را که از شخص دیگری دریافت کرده‌اید، اصلاح کنید.....
۷۲	۱۹. کافی شاپ استارباکس دفتر کار من است! دورکاری.....
۷۶	۲۰. اجازه بده به من... نه، اجازه بده...! رهنمون‌های «آداب مساعدت».....

بخش ۲: حفظ وجهه‌ی حرفه‌ای ۷۹

۲۱. زبان بدن: آنچه حرکات بدن شما به دیگران القا می‌کند ۸۱

۲۲. اگر با روی پا بیندازید، خانمی محترم به نظر می‌رسید... در مورد مت‌نویز هم همین‌طور ۸۴

است؟ ۸۴

۲۳. دست‌ها هم حرف می‌زنند اما چه می‌گویند؟ ۸۶

۲۴. حالات چهره‌ی خود را نادیده نگیرید! ۸۹

۲۵. بلندتر صحبت کن! ما صدایت را نمی‌شنویم ۹۲

۲۶. لیستی از جملاتی که نباید گفته شوند ۹۵

۲۷. باید از به کار بردن عبارت «فکر می‌کنم» پرهیزید؟ ۹۷

۲۸. آیا طبعاً زبان شما روی وجهه‌ی حرفه‌ای‌تان تأثیر می‌گذارد؟ ۱۰۰

۲۹. «ایم، نعم، نه، بله» نام عذرخواهی‌کنم ۱۰۲

۳۰. آیا باید زیاد حرف می‌نید؟ ۱۰۵

۳۱. قاطع باش! در این صورت احتمال بیشتری وجود دارد که به خواسته‌تان برسید ۱۰۸

۳۲. اگر کسی وسط حرفه‌ی شما بپرد چه کار می‌کنید؟ ۱۱۱

۳۳. آیا واقعاً قصد دارید این توش را بپوشی؟ ۱۱۲

۳۴. به اصول بوشش در کار توجه کنید ۱۱۵

۳۵. ضمانت لباس نیز بخشی از ظاهر حرفه‌ای‌تان هستند ۱۲۰

۳۶. پرسش و پاسخ‌هایی درباره‌ی بوشش در محیط کار ۱۲۴

۳۷. زمانی که در کارتان ارتقای درجه یافتید، چگونه باید لباس بپوشید؟ ۱۲۶

۳۸. ناخن‌هایی با لاک سبز و دیگر اشتباهات مربوط به ناخن را بکنی ۱۲۸

۳۹. بین عملکرد سی‌وسه کارگر معدن و کفش‌های شما چه اشتراکی وجود دارد؟ ۱۳۱

فصل دوم: آداب غذا خوردن ۱۳۵

۴۰. سرویس غذاخوری: زبان پنهان غذاخوردن ۱۳۶

۴۱. چه اشتباهات بسیاری که در مدت زمان کوتاهی رخ می‌دهد! ۱۳۹

۴۲. شغلان را با چنگال‌تان نابود نکنید ۱۴۳

۴۳. از شش اشتباه بزرگ در دعوت کردن افراد به صرف غذا خودداری کنید ۱۴۶

۴۴. میهمان من باش! صرف شام در سه پرده ۱۴۹

۴۵. من آن غذا را نمی‌خورم! وعده‌های غذایی کاری و ملاحظات رژیمی ۱۵۳

۴۶. با خدومه و پیشخدمتان محترمانه رفتار کنید ۱۵۵

۴۷. حل مشکلات مربوط به دعوت کردن افراد: قوانین مهدکودک ۱۵۷

۴۸.	تأثیر صرف ناهار با همکاران در روابط.....	۱۵۹
۴۹.	سفارش شما خاویار بود و من فقط جوجه سفارش دادم.....	۱۶۱
۵۰.	میزی برای یک نفر؟ بله می‌توانید!.....	۱۶۴
۵۱.	آیا روشی برای مبارزه‌ی غذاها با هم وجود دارد؟.....	۱۶۷
۵۲.	چند سؤال دیگر درباره‌ی آداب غذا خوردن.....	۱۶۹
۵۳.	من از اینکه تنها بروم خجالت می‌کشم.....	۱۷۲
۵۴.	جزئیات و ظرایف اصول و آداب معاشرت در دیدار با دیگران.....	۱۷۵

فصل سوم: شبکه‌های اجتماعی..... ۱۷۷

۵۵.	این کار بی‌ادبی است! پنج نباید، برای همه‌ی تلفن‌ها.....	۱۷۹
۵۶.	این کار بی‌ادبی است! توصیه‌هایی فقط برای کاربران تلفن همراه.....	۱۸۲
۵۷.	لطفاً با آهنگ رمان روی رنگ گوشی‌تان قرار دهید!.....	۱۸۵
۵۸.	شغل خود را به رهنمون‌هایی درباره‌ی پیامک زدن.....	۱۸۷
۵۹.	آیا کسی به پیام‌های پتان‌شیر ناخوش گوش می‌دهد؟.....	۱۹۱
۶۰.	آداب و اصول صحبت کردن با تلفن.....	۱۹۴
۶۱.	آیا وجود اینستاگرام، بویتر و... رسمی اجتماعی دیگر ضروری است؟.....	۱۹۷
۶۲.	اشتهاهات پرهزینه یا گذاشتن مطلب در فضای مجازی.....	۱۹۹
۶۳.	سه شبکه‌ی اجتماعی بزرگ: شما از کدام یک استفاده می‌کنید؟.....	۲۰۲
۶۴.	آیا رسانه‌های اجتماعی بر زندگی حرفه‌ای شما مسلط شده‌اند؟.....	۲۰۹
۶۵.	درباره‌ی وبلاگ‌ها.....	۲۱۲
۶۶.	رهنمون‌های رسانه‌ی اجتماعی درباره‌ی عکس‌ها.....	۲۱۶
۶۷.	تقریباً به خوبی چیزهای واقعی: اسکایپ.....	۲۱۹
۶۸.	آداب ایمیل زدن (۱): از گفتن یا انجام دادن کار اشتباه خودداری کنید.....	۲۲۲
۶۹.	آداب ایمیل زدن (۲): بعد از این همه سال هنوز معمای است!.....	۲۲۶
۷۰.	آیا خوردن را با نحوه‌ی نگارشتان کوچک می‌کنید؟.....	۲۲۹
۷۱.	سه توصیه برای نوشتن ایمیل در محل کارهای غیررسمی.....	۲۳۱
۷۲.	کار درست را انجام بده: همیشه در جستجوی یک غلط املائی باش.....	۲۳۴
۷۳.	نوشتن ایمیل‌های بین‌المللی.....	۲۳۶

فصل چهارم: شغل..... ۲۳۹

۷۴.	هفت اشتباه بزرگ کارگران که می‌تواند کارتان را نابود کند.....	۲۴۰
۷۵.	چقدر با اظهار نظرهای دیگران با روی باز برخورد می‌کنید؟.....	۲۴۳

۷۶. خودتان را کوچک نکنید: تعریف و تمجیدها را بپذیرید..... ۲۴۷
۷۷. در شبپور خود بدمید..... ۲۴۹
۷۸. اهمیت الگوها، مشاوران و شبکه‌ها..... ۲۵۲
۷۹. مشاور شدن: مشاوره یک رابطه‌ی دوجانبه است..... ۲۵۶
۸۰. توصیه‌هایی در رابطه با کارآموزی به پسران و دیگران..... ۲۵۹
۸۱. آداب و اصول ترک کردن یک شغل..... ۲۶۲
۸۲. توصیه‌هایی در مورد پیدا کردن کار..... ۲۶۵
۸۳. آیا شما اشتباهات آدم‌های تازه کار جویای کار را مرتکب می‌شوید؟..... ۲۷۰
۸۴. من مصاحبه‌ای داشتم! حالا چه ضرر؟..... ۲۷۲
۸۵. نوع پوشش برای مصاحبه: آیا شما لباس مناسبی به تن می‌کنید؟..... ۲۷۷
۸۶. من این به سبب موفقیت: توصیه‌هایی برای ارائه‌ی سخنرانی..... ۲۸۰
۸۷. من در این مورد نوبت در یک سخنرانی گفته‌ام..... ۲۸۳
۸۸. ارائه‌ی سخنرانی: ناساک است؟ بیا این دیدگاه را تغییر دهیم!..... ۲۸۵
۸۹. این پیشنهاد را در مورد ندگان سخت‌گیر امتحان کنید..... ۲۸۶
۹۰. کمک! شخصی و لفظ سبکی من خواش برده است!..... ۲۸۹
۹۱. مثل یک فرد جوان و بی‌تجربه‌ی تازه‌وارد..... ۲۹۳
۹۲. آن ممکن است جالب باشد اما معانه نیست..... ۲۹۶
۹۳. خودتان را نشان دهید: یاد بگیرید که در جلسات بی‌پرده حرفتان را بزنید..... ۲۹۹
۹۴. به بحث‌های بی‌انتهای پایان دهید..... ۳۰۲
۹۵. توصیه‌هایی در مورد مسافرت‌های کاری..... ۳۰۴
۹۶. من ویژگی‌های فردی تو را می‌پذیرم چون تو ویژگی‌های من را بپذیرفتی..... ۳۰۸
- نتیجه‌گیری..... ۳۱۰

پیشگفتار

«زندگی و شغل شما همان چیزی است که خودتان ساخته‌اید.»
تاکنون چندبار این جمله را شنیده‌اید؟ گفتن این جمله آسان است
اما عمل به آن سخت؛ مگر اینکه مهارت‌ها و توانایی‌های خود را
پرورش دهید.

من در بیست و پنج سال گذشته سمینارهای زیادی برپا کردم. نه
کتاب دربارهٔ «کسب و کار و معاشرت نوشتم که همه‌ی آنها
درباره‌ی مهارت‌های خاصی بحث می‌کنند تا به افراد کمک کنند که
بدانند چگونه باید در محیط کار حاضر شوند و در شغلشان پیشرفت
کنند. مراجعه‌کنندگان من تعدادی از شرکت‌های مهم دنیا مثل کمبل
سوپ، کریسلر، کلونلند تلینیک، کانادیسون، مایکروسافت، پیزر و واوا
هستند. به طور کلی حدود یکصد سخنرانی در طول یک سال برای
کارمندان و کارکنان در تمامی سطوح ارائه داده‌ام.

چندین سال قبل وبلاگی طراحی کردم. این سکوی اطلاعاتی به من
اجازه می‌دهد تا درباره‌ی به‌روزترین ایده‌ها، پیشنهادات مطرح دنیای
تجارت بحث و اظهار نظر کنم. وبلاگ من با تمرکز بر روی مثال‌هایی از
زندگی واقعی و آنچه تاکنون از افراد در همه‌ی سطوح تجارت، از
رؤسای شرکت‌ها تا افراد جوانی که به تازگی کار خود را شروع
کرده‌اند آموخته‌ام، بحث می‌کند.

این کتاب مجموعه‌ای از مطالب وبلاگ‌های مورد علاقه‌ی من و
آخرین نوشته‌ها و توصیه‌های جدیدی است که به دلیل محتوای
آموزنده و پیشنهادات کاربردی‌شان انتخاب شده‌اند. تاجرانی که من هر
روز با آنها کار می‌کنم پیشنهادات و توصیه‌های بجایی را که در وبلاگ
ارائه می‌شوند انتخاب می‌کنند و بسیاری از آنها از من درخواست

می‌کنند تا رهنمودهای آداب تجارت را به طور سلیس و ساده در اختیارشان قرار دهم. از همکاری دنیز کووی در نگارش و ویرایش آثارم سپاسگزارم.

موضوعاتی که من در این کتاب مطرح می‌کنم به ندرت در دانشکده‌های بازرگانی ارائه می‌شود. این نکات به شما در ایجاد رابطه، داشتن پوشش حرفه‌ای، کاربرد موفقیت‌آمیز رسانه‌های اجتماعی، گفتگوهای قاطعانه، نوشتن با اعتماد به نفس بالا، تفریحات آسان، جستجوی کار به طور مؤثر، و ارائه‌ی سخنرانی‌های ماهرانه کمک خواهند کرد. این نکات و پیشنهادات منطبق با کار و تجارت شما هستند اما در عین حال بسیاری از ایده‌ها می‌توانند به زندگی شخصی شما نیز کمک کنند.

این کتاب شامل چهار بخش و نود و شش مدخل است. من به شما پیشنهاد می‌کنم که هر بار تعدادی از آنها را بخوانید و یا با چک کردن فهرست، مطالبی را پیدا کنید. برای مسئله‌ی مورد نظر خود به آن نیاز دارید. با دقت درباره‌ی مطالب فکر کنید، به نکته‌ها توجه کنید و ببینید که آیا واقعاً از توصیه‌ی مورد نظر پیروی می‌کنید یا نه.

علاوه بر مطالعه‌ی نکات در هر فصل، بخش «این پیشنهاد را امتحان کنید» را هم تجربه کنید. از بخش پرسش و پاسخ بپازید و به بخش «نکته‌ای برای تأمل» نیز توجه کنید.

وقتی مبحثی ارتباطی به مسئله‌ی شما ندارد آن را کنار نگذارید و بررسی کنید که چه طور آن مطلب می‌تواند به شما کمک کند تا توانایی‌ها و مهارت‌های کاری خود یا زندگی اجتماعی‌تان را بهبود بخشید. آگاهی‌ناداشتن از کاری که انجام می‌دهید آسان است به خصوص وقتی که

آن را مدت زمان زیادی است که انجام می‌دهید و به آن عادت کرده‌ای، همان طور که یکی از معاونان ارشد شرکت فورچون ۱۰۰ به من گفت: بارها و بارها دیدم که مدیران بسیار متبحر از رفتارهای خود کرده‌شان که باعث ایجاد محدودیت در شغلشان می‌شود کاملاً بی‌خبر هستند.

باربارا پچر

www.ketab.ir