

Lighthouse
C.A.R.E.S.
prezentuje



Biznesowy savoir vivre w nowej rzeczywistości

Subiektywny przewodnik LHS

Wracając do normalności, wracamy także powoli do spotkań twarzą w twarz. Jednak zasady bezpieczeństwa, które wdrażają poszczególne firmy, jak zachowanie bezpiecznej odległości, noszenie maseczek, dezynfekcja rąk, powodują, że spotkania, które znaliśmy przed pandemią teraz wyglądają zupełnie inaczej. W zakłopotanie wprowadzają nas sytuacje, o których wcześniej idąc na spotkanie nie myśleliśmy. Zastanawiamy się choćby czy podać rękę, czy nie, czy być na spotkaniu w maseczce, czy ją zdjąć, wreszcie o co w ogóle zadbać idąc na spotkanie, czy organizując je u siebie, aby jego uczestnicy czuli się bezpiecznie i komfortowo.

Odpowiedzi na te i inne pytania, znajdziecie Państwo w poniższym krótkim przewodniku, w którym dzielimy się swoim doświadczeniem z odbytych już spotkań. Jednocześnie zaznaczamy, że poniższe wskazówki stanowią podpowiedź, o co warto zadbać na spotkaniu biznesowym w nowej rzeczywistości. Prosimy o traktowanie ich jako inspirację czy wskazówkę, nie zaś wytyczne postępowania, czy „sztywne reguły”, które należy zawsze stosować, bo wiele dziś zależy od wewnętrznych zasad ustalonych przez firmy. Nadrzedną zasadą, która powinna nam przyświecać na spotkaniach stacjonarnych to bezpieczeństwo uczestników. Dlatego bezpieczeństwo stawiamy na pierwszym miejscu i podchodzmy do spotkań stacjonarnych ze zdrowym rozsądkiem, tak aby wszyscy uczestnicy spotkania czuli się na nim komfortowo.

W poradniku opisaliśmy kluczowe zagadnienia dotyczące spotkań, które w nowej rzeczywistości rodzą najwięcej pytań.

1. O co zadbać przed spotkaniem
 2. Jak się witać?
 3. Czy wręczać wizytówkę?
 4. O czym pamiętać rozpoczynając spotkanie?
 5. Kawa, herbata, woda?
 6. Kończąc spotkanie...
-

O co zadbać przed spotkaniem?

Kiedy jestem organizatorem spotkania:

Każde spotkanie w nowej rzeczywistości może być nieco inne, ponieważ firmy indywidualnie ustalają swoje zasady bezpieczeństwa. To, o czym należy pamiętać organizując spotkanie, to przede wszystkim zapewnienie bezpieczeństwa uczestników.

Warto zapewnić dobrą organizację nie tylko przy recepcji, ale również w sali konferencyjnej, tak aby na przykład od razu wyznaczyć krzesła, które można zajmować na spotkaniu, dzięki czemu uczestnicy spotkania zachowają odpowiedni dystans.



Dla komfortu uczestników warto także zadbać o to, aby nie tylko na recepcji czy przed wejściem do firmy, ale także w sali konferencyjnej był płyn do dezynfekcji rąk.

Jako organizator spotkania, dobrze jest także wcześniej wysłać informacyjnego maila do uczestników spotkania z krótkimi wytycznymi dotyczącymi zasad bezpieczeństwa w biurze, dzięki temu osoba odwiedzająca firmę będzie wiedziała dokładnie, czego się spodziewać.

Kiedy idę na spotkanie zewnętrzne:

- Idąc na spotkanie z klientem załóż kilka zapasowych minut i bądź wcześniej. Większość firm ma swoje procedury przed wejściem do biura. Możesz na przykład zostać poproszony o wypełnienie ankiety o stanie zdrowia. Warto zatem założyć kilka dodatkowych minut.
- Jeśli nie chcesz być zaskoczony wewnętrznymi procedurami firmy, zapytaj przed spotkaniem, jak wyglądają procedury bezpieczeństwa w biurze klienta, o co powinieneś zadbać, jak się przygotować.



- W większości firm przed wejściem do biura zostaniesz poproszony o zdezynfekowanie rąk i nałożenie maseczki. Część firm udostępnia maseczki dla gości, warto jednak mieć swoją. Wiele firm umieszcza także dla gości przed wejściem rękawiczki jednorazowe.
- Zaproszony do sali konferencyjnej, zapytaj od razu, które miejsca możesz zająć, czy są jakieś wytyczne, jeśli nie będą one oznaczone. Jeśli miejsca są oznaczone, wybierz te, które wskaże Ci organizator spotkania. Jeśli nie ma wytycznych co do zajmowania miejsc, zgodnie z regułą *savoir vivre*, dobrze jest zająć miejsca dalsze od drzwi wejściowych tak, aby osoby dołączające do spotkania, mogły sprawnie zająć miejsce. Jeśli na spotkaniu będzie kilka osób pamiętaj o zachowaniu odpowiedniej odległości, dobrze jest obok siebie zostawić puste miejsca.

Jak się witać?

Podawać rękę czy nie podawać? Może samo „dzień dobry” wystarczy? A może na sposób japoński – ukłon? Czy przywitanie na nowe czasy - łokciem?



Przywitanie to chyba najbardziej krępujący moment w nowej rzeczywistości. Nie wiemy do końca, jak się zachować, czy wyciągać rękę na powitanie, czy może lepiej tylko się skłonić. Co jednak zrobić, kiedy spotkanie zacznie się od uścisku dłoni, czy wyjmować swój płyn do dezynfekcji rąk, czy z tego zrezygnować? Powitanie w nowej rzeczywistości to coś czego się dopiero uczymy. Z pewnością dużo też zależy od wewnętrznych zasad, które przyjmie dana firma. Warto zatem zawsze poczekać na ruch gospodarza lub po prostu powiedzieć „*dzień dobry*” i zapytać: „*Czy nie macie Państwo nic przeciwko uściskowi dłoni?*”. Dobrze jest także dodać dla komfortu uczestników, że dezynfekowaliśmy ręce przy wejściu do firmy.

Zgodnie z zasadami *savoir vivre*:

a) Jeśli wchodzimy do sali konferencyjnej, w której są już uczestnicy spotkania, powinniśmy jako wchodzący się przywitać. W nowej rzeczywistości wchodzimy do sali w maseczce na twarzy, na początku dobrze będzie powiedzieć „*dzień dobry*” i zapytać: „*czy możemy się przywitać przez uścisk dłoni lub po nowemu przez łokieć czy z uwagi na środki bezpieczeństwa po prostu zaczynamy?*” Zostawiamy wtedy wybór gospodarzowi, tak aby nie stawiać go w niezręcznej sytuacji.

b) Jeśli czekamy w sali na przyjście gospodarza. Tutaj sprawa jest o tyle prostsza, że możemy poczekać na ruch gospodarza. Jeśli przywita się jedynie mówiąc „*dzień dobry*”, to uszanujmy tę regułę. Jeśli będziemy jednak widzieć wahanie gospodarza, co do przywitania, pokażmy, że dla nas jest to również sytuacja nowa: „*Czy możemy uścisnąć sobie dłonie, czy woli Pan/i zacząć?*” Możemy tutaj również zapewnić gospodarza, że dezynfekowaliśmy ręce na recepcji lub też zaproponować dezynfekcję rąk po uścisku dłoni, jeśli w sali jest płyn do dezynfekcji. Możemy także zaproponować przywitanie po nowemu przez dotknięcie łokcia, to zawsze rozluźnia atmosferę i wywołuje uśmiech.

Czasy koronawirusa przyczyniły się do powstania nowych form powitań w biznesie. I tak możemy witać się:

A. Łokciem



B. Żółwkiem



C. Ukłonem



Czy wręczać wizytówkę?

W nowej rzeczywistości spotkań biznesowych pojawiają się wątpliwości, wręczać wizytówkę, czy nie? Jeśli tak, to kiedy: lepiej na końcu czy na początku spotkania? Wreszcie zastanawiamy się jak się zachować po jej otrzymaniu – dezynfekować ręce?



Zgodnie z etykietą biznesową, jeśli jest to nasze pierwsze spotkanie wizytówkę wręczamy na początku. Otrzymując wizytówkę dobrze jest chwilę na nią spojrzeć, a następnie odłożyć na stół, najlepiej w takiej kolejności jak siedzą nasi rozmówcy, aby jeśli zapomnimy imienia, można było zerknąć na wizytówkę.

W nowej rzeczywistości spotkań biznesowych, jeśli mamy możliwość, spróbujmy przed spotkaniem telefonicznie lub mailowo wymienić się kontaktem, tak aby ze względów bezpieczeństwa zrezygnować z wizytówek. Możemy wtedy od razu przy pierwszym kontakcie zaznaczyć, że zostawiamy od razu kontakt, aby ze względów bezpieczeństwa już na spotkaniu nie wymieniać się wizytówkami.



Jeśli jednak wymienimy się wizytówkami na spotkaniu, to zupełnie naturalnym będzie po wymianie wizytówek zdezynfekowanie rąk. Zdecydowanie lepiej jest to zrobić, niż przez całe spotkanie czuć się niepewnie. Możemy także na początku spotkania powiedzieć, że ze względów bezpieczeństwa wizytówkę wręczymy na końcu spotkania, z pewnością większość osób to zrozumie.

O czym pamiętać rozpoczynając spotkanie



Dobrze jest na początku spotkania ustalić główne zasady organizacyjne dotyczące przebiegu spotkania, np. zapytać, czy prowadzimy spotkanie w maseczce, czy możemy zdjąć maseczki, zachowując bezpieczny dystans. Nawet jeśli członkowie spotkania ustalą, że spotkanie będzie prowadzone bez maseczek, a ktoś w tej maseczce pozostanie, to pozwólmy mu na to. Ważne, aby każdy uczestnik spotkania czuł się na nim komfortowo.

Jeśli podczas spotkania będziemy prowadzić prezentację, a spotkanie odbywa się w maseczkach, to warto na początku spotkania poprosić uczestników o zgodę na to, aby na czas prezentacji maseczkę zdjąć (o wiele swobodniej prezentuje się bez maseczki): „Czy moglibyśmy się umówić, że tylko na czas prezentacji zdejmę maseczkę, o wiele swobodniej będzie mi się mówić i oddychać, a też to, co mówię będzie bardziej wyraźne”.

Kawa, herbata, woda?

Zazwyczaj podczas spotkań biznesowych pijemy kawę, herbatę lub wodę. Jeśli spotkanie prowadzone jest w maseczkach, to oczywiście, kiedy chcemy się napić uchyłmy na chwilę maseczkę. To jest naturalne, nie musimy też informować o tym, że na chwilę podnosimy maseczkę, aby się napić, aby nie zakłócać przebiegu spotkania.

Jeśli polewamy wodę do szklanki ze wspólnego dzbanka, dobrze będzie zapytać uczestników spotkania, czy nalać komuś wody, tak aby jedna osoba dotykała karafki.



Kończąc spotkanie...

Na zakończenie spotkania warto ustalić formę dalszych kontaktów z klientem, czy będzie preferował spotkania zdalne, czy stacjonarne. Obecnie wiele firm wybiera spotkania stacjonarne w wyjątkowych sytuacjach lub na początku współpracy, aby się poznać. Kilkumiesięczna praca zdalna przekonała nas bowiem, że spotkania zdalne są tak samo efektywne jak te stacjonarne, a pozwalają zaoszczędzić czas na dojazd.

Kończąc spotkanie pamiętajmy o pożegnaniu. Tutaj również zamiast uścisku dłoni, możemy po prostu zdecydować się na skinienie głową, czy po prostu krótkie „do widzenia”.



Podsumowanie

Pamiętajmy, że dla każdego z nas spotkania w nowej rzeczywistości to coś, czego dopiero się uczymy. Warto zachować podczas nich zdrowy rozsądek, zapewniamy komfort spotkania uczestnikom i sobie. Jeśli nie do końca wiemy jak się zachować, po prostu zapytajmy gospodarza spotkania o panujące w firmie zasady lub ustalmy na początku zasady organizacyjne, z którymi wszyscy będą czuć się dobrze.

Na koniec jedna refleksja, te nowe czasy sprzyjają relacjom, wszyscy bowiem czujemy niepewność, dzielimy te same doświadczenia: pracy zdalnej, połączenia pracy i opieki nad dziećmi, noszenia maseczek, dobrze jest zatem o tym mówić. Zamiast small talku o pogodzie, warto zapytać, jak sobie radzimy w nowej rzeczywistości, opowiedzieć o swoich doświadczeniach, to na pewno przełamuje lody i pomaga w nawiązaniu relacji.



Jeśli masz pytania dotyczące tego poradnika albo potrzebujesz wsparcia w komunikacji z klientami, budowaniu relacji z klientami w nowej rzeczywistości czy realizacji działań komunikacyjnych związanych z "odmrożeniem" – zadzwoń lub napisz do nas. Pomożemy Ci opanować nową rzeczywistość i nowe narzędzia, aby Twój biznes funkcjonował i rozwijał się bez przeszkód.

O Lighthouse

Jesteśmy firmą doradztwa komunikacyjnego. Łączymy PR-owe podejście do tworzenia angażujących treści z ich skuteczną dystrybucją, charakterystyczną dla marketingu. Lubimy podejmować wyzwania, a trudne tematy to nasza specjalność.

Jesteśmy częścią jednej z największych agencji komunikacyjnych na świecie Edelman oraz należymy do Związku Firm Public Relations.

Skontaktuj się z nami



601 06 66 46



www.lhse.pl



www.linkedin.com/company/lighthousepolska/



www.facebook.com/Lighthouse.Polska



www.lhse.pl/podcasty



Studio Lighthouse