



# МАТРИЦЯ СУЧАСНОГО БІЗНЕС-ЕТИКЕТУ

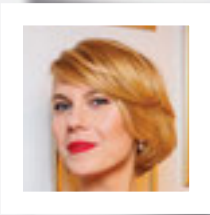
ЗАТЕЛЕФОНУВАТИ ЧИ НАПИСАТИ В МЕССЕНДЖЕР? ЦИФРОВІ МОЖЛИВОСТІ ОНЛАЙН-КОМУНІКАЦІЙ УЖЕ ПІДКОРИЛИ БІЛЬШ НІЖ ТРЕТИНУ СВІТОВОГО НАСЕЛЕННЯ. СЬОГОДНІ ЦЕ НОВА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ, В ЯКІЙ МИ ЖИВЕМО І ВЗАЄМОДІЄМО. КУЛЬТУРА, ЯКА ВИЙШЛА ДАЛЕКО ЗА МЕЖІ ПРИВАТНИХ КОНТАКТІВ І СТАЛА НЕВІДДІЛЬНОЮ ЧАСТИНОЮ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. PANORAMA РОЗІБРАЛАСЯ В НЮАНСАХ ЦИФРОВОГО ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ І З'ЯСУВАЛА НОВІ «ПРАВИЛА ГРИ».

**ТРУДНОЩІ DIGITAL-ПЕРЕКЛАДУ**  
Про те, що цифровий зв'язок залишає далеко позаду телефонні дзвінки, пишуть у ЗМІ, обговорюють на форумах, проводять дослідження, друкують книги. «Діловий світ має бути гнучкий щодо вимог нових видів соціальних зв'язків і, як наслідок, нової комунікативної ситуації, щоб уникнути суттєвих помилок. На кону — імідж і довіра », — досліджуючи останні тренди бізнес-спілкування, попереджає лінгвіст Еріка Дарікс у своїй книзі «Цифровий бізнес-дискурс» (Digital business discourse). Щорічне збільшення власників смартфонів в Україні на 20–25% також призводить до приросту користувачів додатків онлайн-зв'язку. За даними мобільних операторів, українці масово відмовляються від класичних дзвінків та СМС і надають перевагу мережі. Цим пояснюють випуск нових пакетних пропозицій на користь збільшення інтернет-трафіку. «Ось я, наприклад, не виріс в інтернет-епоху, і мене це страшенно дратує, але я змушений підкорятися. Це експансія писемного мовлення, і ви маєте рацію: сьогодні усне спілкування з людиною сприймається як якесь навантаження, занепокоєння, можливо, навіть агресія», — стверджує мовознавець Максим Кронгауз. Тим часом рекрутери найбільшого в світі кадрового агентства Robert Half розробили цілу інструкцію з правильного використання соціальних мереж, месенджерів та електронної пошти. «Ви оволоділи традиційними правилами бізнес-етикету і тепер вільно можете обрати правильний столовий прибор за бізнес-ланчем без відриву від жвавої бесіди. Але сьогодні, коли

все більше справ обговорюють не за коктейлем, а в онлайн-режимі, не менш важливо знати, як професійно презентувати себе», — переконують у своїх рекомендаціях хедхантери.

**НАЙКРАЩИЙ РИНГТОН — БЕЗЗВУЧНИЙ РИНГТОН**  
З такою думкою погоджуються все більше користувачів мобільних телефонів, адже, крім класичних дзвінків і смс, наш смартфон не замовкає від повідомлень з месенджерів, соціальних мереж, електронної пошти. «Мій головний лайфхак продуктивності — беззвучний телефонний режим. Щоб бодай на годину зануритися в роботу, іноді потрібно самого себе встановити в режим «у літаку» і не відволікатися на дзвінки або пошту. Я намагаюся огородити себе від того, що може відволікати, — жодних сайтів і повідомлень», — ділиться співзасновник і головний виконавчий директор GitHub Кріс Ванстрас. Навіть від режиму «вібро» рекомендують утриматися на нарадах, важливих зустрічах або, наприклад, в офісі опен спасе. При цьому не варто хвилюватися, що пропустите важливий дзвінок. Аналітична компанія Flurry в одному зі своїх останніх досліджень каже, що власники смартфонів користуються ними понад три години на день. А за інформацією порталу Lookout, більш ніж половина користувачів каналів онлайн-комунікації перевіряють нові повідомлення щогодини.

**МІСЦЕ ЗУСТРІЧІ — МЕСЕНДЖЕР**  
«Скиньте мені смс, напишіть листа, відправте повідомлення в WhatsApp або



Наталія Листопад,  
Директор бутика  
Cartier

**Яке правило комунікаційного етикету ви вважаєте головним? Ігнорування якого вас дратує?**  
Вважаю, що багато хто не дотримується правил ділового листування, особливо з малознайомими людьми. Дратує неухвага і безграмотність мови.

**Що ви вважаєте хорошим тоном у комунікаційних технологіях?**  
Бути уважним до співрозмовника. На діловій зустрічі вимкнути рингтон і не відповідати на повідомлення.

**Як ви ставитеся до бізнес-спілкування в соціальних мережах?**  
Світ дуже змінився, темп прискорився у всіх сферах, і соціальні мережі допомагають знайти нові контакти, це частина нетворкінгу.

**Ви користуєтеся розумними додатками в телефоні?**  
Використовую додатки LinkedIn для нових контактів, Coursera — для навчання.



Лучо Ск'яролі,  
Представник  
Cuisine Lube  
Ukraine

**Яке правило комунікаційного етикету ви вважаєте головним? Ігнорування якого вас дратує?**  
Повідомлення, яке отримую, не має бути агресивним. Також необхідно, щоб воно було зрозумілим. Звичайно, без зайвих «реверансів», але максимально чітким.

**Що ви вважаєте хорошим тоном у комунікаційних технологіях?**  
Автоматична відповідь на пошту, якщо телефон без звуку і ти не можеш відповісти. Краще повідомити людині, що ти зайнятий, наприклад — на нараді.

**Як ви ставитеся до бізнес-спілкування в соціальних мережах?**  
Соціальні мережі сьогодні — це стиль життя! (Посміхається.) Новинки, технології, реклама, інформація... Як без цього?

**Ви користуєтеся розумними додатками в телефоні?**  
Facebook, Twitter — читаю, дивлюся заради інтересу. Viber, WhatsApp — як засоби зв'язку! Якщо мені необхідно поспілкуватися з людиною, шукаю можливість зустрітися з нею. Живе спілкування — це важливо!





Федеріко Бабіна,  
художник  
federicobabina.com

Соціальні мережі та інтернет — це просто новий тип інструментів. І, як з будь-яким інструментом, наскільки він корисний, залежить від того, для чого його використовують. Соціальні мережі змінюють швидкість спілкування, але не самі повідомлення. Зміст завжди залежить від людини. Те, що було раніше, можна порівняти з маленьким магазином в маленькому містечку. А зараз вітрина глобальна, а замість містечка — весь світ.

Фейсбук, або навіть поділіться зі мною своїм серцебиттям через Apple Watch. Тільки не телефонуйте мені. Наскільки треба бути егоцентричним, щоб без попередження вриватися в моє життя, коли вам заманеться, і змушувати мене кинути всі свої справи й повністю присвятити себе вам?» — категоричний у своїй думці журналіст інтернет-видання The Verge Томас Пікер. Те, що месенджери сьогодні набувають усе більшої популярності, зовсім не означає, що можна в них влаштовувати хаос і невігластво. Навпаки, тут сформувалися певні правила спілкування. На думку експертів кадрового агентства Robert Half, головне — це уважність і стриманість. «Гумор і сарказм тут можуть бути невірно витлумачені. Щоб вдало пожартувати й продемонструвати свій гострий розум, ви маєте добре знати опонента, принаймні, чи має він почуття гумору», — кажуть HR-фахівці агентства. Особливо це стосується учасників одразу кількох чатів, в тому числі й професійних. А також стежте за тим, щоб ваші пікантні приватні розмови не опинилися в центрі уваги через те, що ви поспіхом тицьнули пальцем не в того одержувача. Щодо мови: стиль месенджера дійсно надає діловому спілкуванню певної демократичності. Але не варто цим зловживати в ділових онлайн-бесідах, усе ж краще бути гранично конкретним і змістовним. Є застереження і для шанувальників смайлів і стікерів. Їхній надлишок і надмірна експресія вважаються поганим тоном. Будьте оперативними з відповідями й, відповідно, прийняттям рішень. Вашу відповідь співрозмовник має отримати впродовж доби. Саме в цьому бізнес і бачить одну з переваг онлайн-комунікацій.

**СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ: ПРАВА НА ПОМИЛКУ НЕМАЄ**  
«Ті часи, коли у тебе один імідж для своїх приятелів на роботі, інший — для колег, третій — для знайомих, напевно, вже добігають кінця. Мати два облікові записи — значить бути недостатньо чесним», — переконаний Марк Цукерберг, засновник Фейсбука. Правила листування в соціальних мережах такі ж, як і в месенджерах. Але тут увага прикута до самого профілю. Наскільки правдопо-

дібну візуалізацію свого життя ви будете у цифрі? Це зовсім не означає, що ви зобов'язані «світити» всі сторони свого бурхливого життя без винятку. Експерти Robert Half рекомендують все ж дотримуватися гігієни постів. «Якщо виклали фото з будь-якого ділового заходу, не кваптеся відзначати на ньому людину без її згоди. У коментарях не пліткуйте і не передавайте неперевірену інформацію», — радять у кадровому агентстві. Соціальні мережі видадуть брехунця з усіма його бебехами. Наприклад, на роботі всі знають, що ви на лікарняному, а в мережі ведете досить активний спосіб життя, постите нові фото з місця вашого перебування. Логічно, коли роботодавець захоче з вами розпрощатися.

**E-MAIL: ВСЕ ВАЖЛИВЕ — СЮДИ**  
Експерти радять не нехтувати старожилем цифрового ділового спілкування — e-mail. Електронна поштова скринька і сьогодні продовжує утримувати позиції офіційного і надійного онлайн-інструмента передачі інформації в професійному середовищі. «Попри появу безлічі інших можливостей для спілкування в інтернеті, електронна пошта не вимерла, як пейджери. Вона майже повністю витіснила листування звичайною поштою і досі залишається одним з основних засобів спілкування, особливо в бізнесі», — пише один з блогерів Nabraham. Електронна пошта не вимагає миттєвих відповідей. Разом з тим, відповідь має бути своєчасною. Використовуйте люфт часу і напишіть зважений, аргументований лист. Щодо розмірів тексту, то і тут варто дотримуватися ділової конкретики й лаконічності. Цінуйте час свій і одержувача. «Електронна пошта — це відкритий протокол, де всі можуть спілкуватися одне з одним без проблем. Деякі країни зробили все від них залежне, аби перешкодити використовувати або навіть повністю знити анонімну електронну пошту після того, що зробив Сноуден. Дійсно, адже електронна пошта — це найбільш захищена і закрита частина інтернету, особливо якщо ви вжили додаткових заходів щодо підвищення її безпеки», — переконаний Аарон Страуп Коуп, фахівець із цифрових і нових медіа з національного музею дизайну Купер-Г'юїт.

КИЇВ  
ОДЕСА  
ХАРКІВ  
ЛЬВІВ







# MATRIX OF THE MODERN BUSINESS ETIQUETTE

TO CALL OR WRITE VIA MESSENGER? DIGITAL POSSIBILITIES OF ONLINE COMMUNICATION HAVE ALREADY CONQUERED OVER ONE-THIRD OF THE WORLD'S POPULATION. NOWADAYS, IT IS A NEW CULTURE OF SOCIALIZING, IN WHICH WE LIVE AND INTERACT. IT HAS EXPANDED FAR BEYOND THE PRIVATE CONTACT AREA, HAVING BECOME INTEGRAL PART OF THE BUSINESS INTERCOURSE. PANORAMA LOOKED INTO THE NUANCES OF THE DIGITAL BUSINESS ETIQUETTE AND LEARNED ABOUT THE NEW «RULES OF THE GAME».

**LOST IN DIGITAL TRANSLATION**  
The superiority of digital communication over telephone calls is analysed in the media, discussed in forums, studied in researches and books. «The business world must be flexible as to the requirements of new social communication types and, consequently, of the new communication situation, in order to prevent substantial mistakes. Image and trust are at stake», warns linguist Erika Darics in her book Digital Business Discourse, in which she researches the latest trends in business communication. Annual 20–25% rise of smartphone owners in Ukraine also results in the increasing number of those using online communication applications. According to the data of mobile operators, Ukrainians are massively stopping making classic phone calls and sending SMS, and start using social networks. This explains why so many new package propositions in favour of the bigger Internet traffic are presented.

«If you ask me, I did not grow up in the Internet era, and it extremely annoys me, but I have to obey. This is expansion of written discourse, and you are right: these days, verbal conversation with a person is perceived as some kind of stress, anxiety and, maybe, even aggression», claims philologist Maksim Krongauz. Meanwhile, recruiters of the Robert Half staffing agency have developed a full-scale instruction for the correct use of social networks, Messengers and email. «You've

mastered traditional etiquette, seamlessly reaching for the right fork during a business dinner while engaging in an animated conversation. But at a time in which more business discussions take place in online mode than over cocktails it's just as important to know how to present yourself professionally», the headhunters persuade in their recommendations.

**BEST RINGTONE IS THE SILENT ONE**  
This opinion is supported by more and more users of mobile phones, since, apart from the regular calls and SMS, our smartphone continuously sends notifications from Messenger, social networks and email. «My major lifehack of efficiency is silent phone mode. Sometimes, you need to go into airplane mode and not have your phone or email on, so you can spend at least an hour on something. I try get away from everything that can sidetrack me — no sites and messages», tells co-finder and CEO of GitHub Chris Wanstrath. Even vibration mode is not recommended for conferences, important meetings or, for instance, work in the open space office. Yet, you do not have to worry about missing an important call. In one of its researches Flurry analytics company says that owners of smartphones use them for over three hours a day. What is more, according to the information of the Lookout portal, more than half of the people using online communication channels check for new messages every hour.



Natalia Lystopad,  
Boutique Director  
CARTIER

**Which rule of communication etiquette do you consider to be the main one? Disregard of which one annoys you?**  
I think, many people do not follow the rules of business correspondence, especially with the respondents they hardly know. I am irritated by inattention and illiteracy.

**What do you consider as good manners in communication technologies?**  
You should be attentive to your interlocutor, turn off the ringtone and not answer messages, when you are at a business meeting.

**What is your attitude towards business communication in social networks?**  
The world has changed. The pace of life has accelerated in all its spheres. Today, social networks help find new contacts. They are part of networking.

**Do you use smart apps in your phone?**  
I use LikedIn for new contacts, Coursera — for trainings.



Lucio Schiaroli,  
Lube Cuccine  
Representative

**Which rule of communication etiquette do you consider to be the main one? Disregard of which one annoys you?**  
The message I get should not be aggressive. It must be to the point, without beating around the bush, as clear as possible.

**What do you consider as good manners in communication technologies?**  
Automatic answer to e-mails, if your phone is in the silent regime and you cannot speak at the moment. It's polite to warn that you are busy, at a meeting, for example.

**What is your attitude towards business communication in social networks?**  
Social networks are a lifestyle today! (Smiles.) New products, technologies, advertising, information ... There is no way to do without them.

**Do you use smart apps in your phone?**  
I read Facebook, Twitter just out of interest. Viber, WhatsApp — for communication. If I need to talk to someone, I look for the opportunities to meet this person. Live communication is important!





Federico Babina,  
painter  
federicobabina.com

Social media and the internet are a new tool. And like with any other tool, its usefulness is determined by its application. These media change and modify the speed of communication but not the messages themselves. The contents always depend on people. What we used to have before can be compared to a little shop in a small town. Now the shop window is global and the town is the whole world.

MEET ME IN MESSENGER  
«Text me. Email me. WhatsApp, Facebook me, or send me a heartbeat from your Apple Watch. I don't care. Just don't call me. How self-centered are you to think you can inject yourself unannounced into my life whenever you want, causing me to drop everything just to focus on you?» expresses his categorical opinion Thomas Ricker, journalist of the web paper The Verge. The fact that Messengers are becoming increasingly favoured by no means gives the right to bring chaos and ignorance to this area. Quite the opposite: specific rules of communication have been formed here. According to experts of the Robert Half staffing agency, the key points are attention and restraint. «Attempts at humour or sarcasm can be misinterpreted. Make sure you are familiar with the recipient's sense of humour before attempting to be funny», advise HR-specialists of the agency. This particularly applies to those who simultaneously participate in several chats, including professional ones. You have to be careful to prevent your spicy private conversations from getting into the centre of attention caused by your mistake of jabbing your finger hastily into the wrong recipient. As to the language: the Messenger style does give business communication certain democratic nature. Still, you cannot abuse it in business online intercourses — it is better to be as specific and informative as possible. Admirers of emoticons and stickers should also be warned. Their superfluity and excessive expression are considered as bad style. Be prompt in answering and, accordingly, decision-making. Your interlocutor must receive your reply within one day. This is one of the advantages of online communication recognized by the business industry.

SOCIAL NETWORKS: NO ROOM FOR ERROR  
«The days of you having a different image for your work friends or co-workers and for the other people you know are probably coming to an end pretty quickly. Having two identities for yourself is an example of a lack of integrity», argues Mark Zuckerberg, the Facebook founder. Rules of correspondence in social networks are the same as in Messenger.

The difference is that the attention is compelled towards the profile itself. How real is the visualization of your life built by you in the digital world? It does not mean at all that you must expose all sides of your hectic life without exception. The Robert Half experts recommend maintaining the hygiene of posts. «If you posted a photo from a business event, don't tag people on it without their permission. Don't gossip in comments and don't pass unverified information», advises the staffing agency. Social networks will easily smoke out the liar. For example, if everybody at work knows that you are on sick leave, and you are actively posting new photos from the places you visit, it is quite logical for the employer to say goodbye to you.

EMAIL: ALL IMPORTANT GOES HERE  
Experts advise not to neglect the old-timer of the digital business communication — email. The electronic mailbox continues holding the position of an official and reliable online tool for the transmission of information in the professional environment. «Despite other possibilities for communication existing in the Internet, email has not become extinct, like pagers have. It has almost completely displaced the letters via ordinary mail, and still remains one of the main communication means, especially in business», writes one of the Habrahabr bloggers. Email does not require instant answers. Yet, the answer must be timely. Use the saved time and write a measured, reasoned letter. As to the text volume, one is required to comply with business specifics and brevity as well. Value your and your recipient's time. «Email is an open protocol. Someone can use Google service, send messages through Microsoft software. And yet all these people can communicate without any problems. While various governments have done what they can to hassle or destroy anonymous email services in the post-Snowden world, email is one of the most defensible and private parts of the mainstream Internet experience, especially if one is willing to go through some extra security procedures», thinks Aaron Straup Cope, a specialist of digital and new media from the Cooper-Hewitt National Design Museum.

# ENERGY EFFICIENCY ВІД ОТП BANK: КРЕДИТИ НА ЗАОЩАДЖЕННЯ

## ЧИ Є В ОТП БАНКУ ПРОГРАМИ АБО ПРОЕКТИ, СПРЯМОВАНІ НА ФІНАНСУВАННЯ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНОСТІ?

Для ОТП Банку, який володіє досвідом європейської фінансової групи, енергоефективність — це не просто модне нині слово. Це окремий стратегічний напрямок діяльності нашої фінансової установи, спрямований на посилення енергетичної безпеки країни, сталий розвиток національної економіки і, як наслідок, підвищення добробуту населення.

З метою реалізації зазначеної вище стратегії ми запровадили й налагодили процеси надання фінансування українським підприємствам в рамках проекту ENERGY EFFICIENCY.

## ЩО ПЕРЕДБАЧАЄ ПРОГРАМА ENERGY EFFICIENCY?

ENERGY EFFICIENCY — це інвестиційні кредити, які надаються безпосередньо ОТП Банком юридичним особам на придбання нового або модифікацію існуючого обладнання, застосування якого дозволить скоротити витрати компанії на той чи інший вид енергоносіїв (електроенергія, газ, бензин, тепло тощо), а також рефінансування витрат, які раніше понесла компанія з метою впровадження енергозберігаючих технологій.

## НА ЯКИХ УМОВАХ НАДАЄТЬСЯ ФІНАНСУВАННЯ В РАМКАХ ПРОГРАМИ ENERGY EFFICIENCY?

Умови, на яких надається фінансування, є максимально збалансованими та відповідають потребам потенційних позичальників, насамперед — сільськогосподарських компаній та промислових компаній-виробників. Зокрема, сума строкового кредиту становить від 4 000 000 грн в еквіваленті; вибір валюти кредиту (гривня, долар США або євро); термін — до 5 років.

## ЧОМУ ОТП БАНК ОПКУЄТЬСЯ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНІСТЮ?

ОТП Банк завжди слідував за європейськими досягненнями в сфері використання енергоефективних технологій, і ми раді, що цей напрямок наразі став і в нашій країні насправді популярним. Ми ж зі свого боку докладаємо значних зусиль, зокрема, шляхом налагодження партнерських програм, для того, щоб енергоефективні проекти набирали все більшого попиту і ставали національною парадигмою економічного розвитку.

На питання відповів Сергій Ковальов, начальник відділу продажів великим корпоративним клієнтам АТ «ОТП Банк».

©

### Фінансування енергоефективності

АТ «ОТП Банк». Всі види банківських послуг. Ліцензія НБУ №191 від 05.10.2011 р.