

Protokol ve Nezaket Kuralları



- **Krala saygı mecburiyet, dilenciye saygı nezaket...**

İngiliz Atasözü



Protokol:(Diplomasi Kuralları)

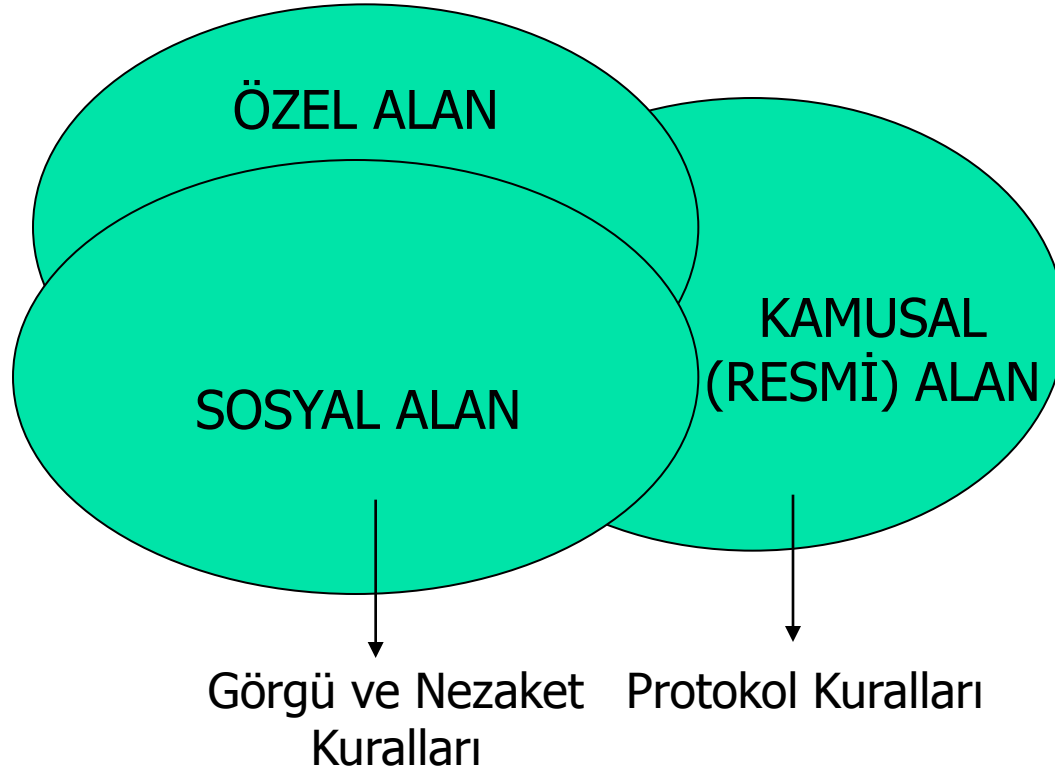
- **Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüdür.**



Nezaket:

- **Başkalarına karşı saygılı, nazik ve ince (kibar) davranma kurallarını gösterir.**

Yaşam Alanımız



SOSYAL ALANDA GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI;
KAMUSAL ALANDA PROTOKOL KURALLARI UYGULANIR.

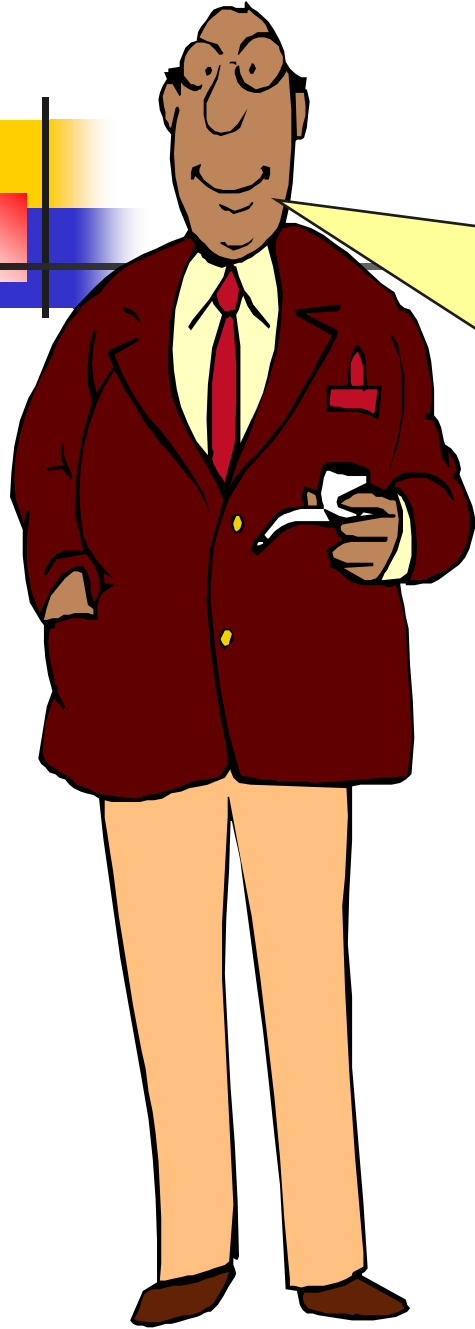


Başarıda Protokolün Yeri

Bir yöneticinin başarısını

- %33 Kişiliği
- %33 İşi (Bilgi ve becerisi)
- %34 Protokol (Temsil niteliği)

Oluşturur.



Protokol kurallarını bilmek
insana güven verir,
üstünlük ve saygınlık
kazandırır.

Protokol kurallarına uyan
kişi, iş yaşamında fark
edilir, tercih edilir ve
yükseltilir.



Protokolün Uygulandığı Yerler

- **Yöneticilerin Makam Odaları**
- **Resmi Otomobiller**
- **Toplantılar**
- **Törenler**
- **Resmi Davet ve Ziyaretler**



İmaj, Nezaket, Görgü....

Kamusal ve sosyal yaşamda bir insanın;

- İMAJI, Kıyafetiyle
- NEZAKETİ, Davranışlarıyla
- BİLGİSİ, Konuşmasıyla
- GÖRGÜSÜ, Yemesi ve içmesiyle

Ortaya çıkar.



Protokol ve Nezaket Kurallarında Kişisel İmaj

- İmaja neden ihtiyaç duyulur?



İmaj nedir?

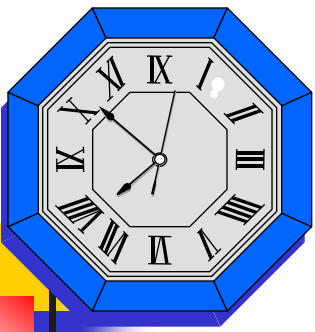
- ***Çevrenizde bıraktığınız etkidir.***
- ***İmaj bir iletişim aracıdır.***
- ***Yeteneklerinizin bir parçasıdır.***

- *İmaj nasıl oluşturulur?*

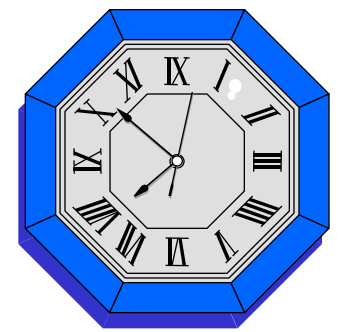


İmaj nasıl oluşturulur?

- *İlk izlenim*



İLK İZLENİM



- Araştırmalara göre, diğer insanlar hakkında karar vermeye, onlarla karşılaştığımız **ilk iki saniye** içinde başlarız.



İmaj nasıl oluşturulur?

- ***Gülümseme***
- ***Göz teması***
- ***Sıkı tokalaşma***
- ***Kişinin ismini kullanma***

GÜLÜMSEMENİN GÜCÜNÜ KEŞFET



- Hiç kimse ASIK SURATLI biriyle muhatap olmaktan hoşlanmaz.
- Bol bol gülümseyiniz. Hem maliyeti sıfırdır, hem de bedeline paha biçilemez. H.J. Brown
- En iyi makyaj, gülümseyen yüzünüzdür.
- Kardeşinin yüzüne karşı güler yüzlü olman bir sadakadır.

Gülümseyin;
öyle samimi
ve sıcak olun ki
her sığıdığınız
ele, ruhunuzu
katın.

Dale Carnegie



İmaj nasıl oluşturulur?

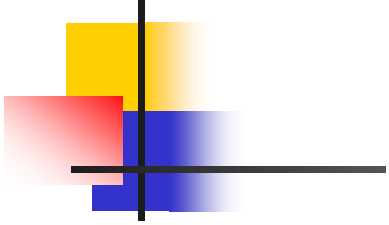
- Duruş (postür)

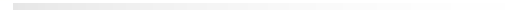
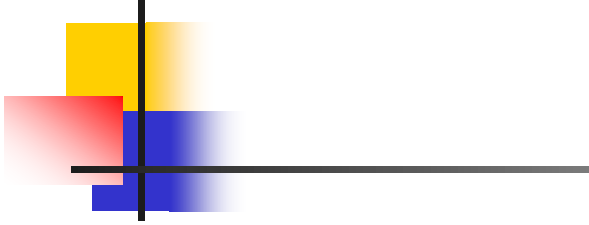
Peşin satan

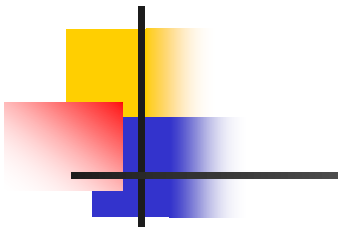
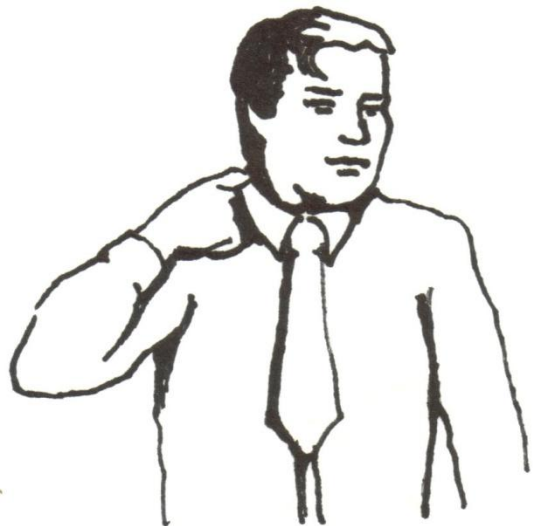
Veresiye satan



**“Kendiniz Hakkında
Sözcüklerin Asla
Veremeyeceği Mesajları
Verirsiniz.”**









İmaj nasıl oluşturulur?

- Saçlar...
- Vücut temizliği...
- Tırnaklar...
- Nefesiniz...



İmaj nasıl oluşturulur?

- **Giyim tarzı**



Erkek Giyiminin Özellikleri

- Ayakta iken kravatın en uç kısmı kemere dokunmalıdır.
- Ceket eteğinin uzunluğunu kollar aşağıya doğru sarkıtıldığında avuç içinin ortasına denk gelecek şekilde seçilmelidir.
- Kemer göbük üzerinde olmalıdır.



Erkek Giyiminin Özellikleri

- Manşetler 1.25 cm ile 1.60 cm arası bir ölçüde ceket kolundan uzun olmalıdır. Bileğinizi rahatça sararak hiçbir rahatsızlık vermeden saatinizi taşımanıza izin vermelidir.
- Yaka 1.25 cm ile 2.00 cm arasında bir uzunlukta ceket yakasının üzerine geçebilir.



Erkek Giyiminin Özellikleri

- Pardösü hiçbir rahatsızlık vermeden ceket üzerine giyilebilmeli,
- Dizleri kapatmalı,
- Pardösü kolları bilek kemiklerinin üzerine gelmeli.



Erkek Giyiminin Özellikleri

- Protokolde koyu renk takım elbiseler tercih edilir. Lacivert ve siyah tonları.
- 3 düğmeli cekette, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygun olur.
- Gömlek beyaz olmalıdır. Açık mavi tonları de olabilir.



Erkek Giyiminin Özellikleri

- Gömlek tek renk ise kravat çizgili olabilir. Gömlek izgili ise tek renk kravat takılmalıdır.
- Ayakkabı siyah ve bağcıklı olmalıdır.
- orap siyah renklidir.



Erkek Giyiminin Özellikleri

- Ayakkabı, çanta ve kemer aynı renkte olmalıdır. Saat kordonunda aynı olması iyi olur.
- Davetiyenin altına kıyafet konusu yazılabilir.
- Süs mendilinde renk sınırlaması yoktur.



Erkek Giyiminin Yanlışları

- Takım elbisenin kolunun kısalığı,
- Sırtta ya da yaka altında potluk,
- Bileklerde potluk,
- Çok yüksek pantolon beli,
- Kısa pantolon paçası.



Bayan Giyiminin Özellikleri

- Hanımlarda gündüz ve gece koyu renk takım kumaş pantolon- ceket yarı resmî kıyafettir.
- Sivil olarak resmî kıyafet hanımlarda gündüz tayyör; gece uzun etek tuvalet;



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Görgü kuralları, toplumun değişmesiyle şekillenir.
- Görgü ve nezaket; Sevilmenin başlıca koşuludur ve dost kazandırır.



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Karşınızdakilere sürekli olarak kendinizden söz etmeyiniz.
- Başkalarına meydan okumayınız.
- Hoşgörülü ve iyimser olunuz.
- Hatasız kul yoktur.



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Ziyaretleri fazla uzatmayın.
- Dedikodudan uzak durunuz.
- Vereceğiniz öğütler ölçülü olmalı.
- Sinirli değil, soğukkanlı olunuz.



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Kadınlara karşı nazik olunuz.
- İsteklerinizi rica ederek belirtiniz.
- Özür dilemek gerektiğinde, gecikmeden özür dileyiniz.
- Alıngan değil, anlayışlı olunuz.



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Temiz olmak,
- İnsanları küçümsememek,
- Her şeyin parayla hallolabileceği inancına esir olmamak.



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Randevu saatine özen göstermek,
- Güvenilir olmak,
- İnsanlara duyarlı olmak.



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Yersiz, soğuk fıkralar anlatmak,
- Konuşmaları gizlice dinlemek,
- Başka bir insanın gramerini veya bilgisini düzeltmek.



Görgü ve Nezaket Kuralları

- Başka bir insanın başarılarının üstüne çıkmak,
- Kontrol kazanmak ve iddiasını ileri sürmek için sesini yükseltmek,
- Sahip olduğu mülkiyetler veya yetenekleriyle övünmek.

İnsanlarla ilişkilerde dört önemli kural

- 1- Farklılıklarınızı hoşgörüyle karşılayın.
- 2- Benzerliklerinizi ön plana çıkarın.
- 3- Eleştiri ve suçlama yöneltmeyin.
- 4- Unutmayın: **İlk izlenim çok önemlidir.**
ve bir daha kolay kolay değişmez.



Etkin bir iletişim için;

- **Etki oluşturan sözcükler;**

- Kesinlikle,
- Açıkça,
- Hemen,
- Özellikle,

- Derhal,
- Muhteşem,
- Memnuniyetle,
- Harika...



Etkin bir iletişim için;

- Karşınızdakini dinlerken;
- alay eden, küçümseyen, küçük düşüren, kötüleyen,
- mimikler, jestler ya da sözcükler kullanmayın.



Etkin bir iletişim için;

- Konuşanın açığını yakalamak, kişiliğimizin gücünü ve üstünlüğünü göstermek amacıyla tuzak kuran bir dinleyici olmayın.
- Kaynaktan gelen tüm iletileri kendinize yöneltilmiş bir saldırı olarak kabul etmeyin. Hemen savunmaya geçmeyin.



Bunları asla yapmayın

- Aynı fikirde olmasanız da tartışmaya girmeyin.
- İyi bir sebebiniz yoksa karşındaki kişinin sözünü kesmeyin.



Bunları asla yapmayın

- Konuşmaya önyargılı biçimde başlamayın.
- Diğer kişi buna hazır olmadıkça öğüt vermeyin.
- Öfkeye öfkeyle yanıt vermeyin. Bu olumsuz duyguları körüklemekten başka bir işe yaramaz.

- 
-
- ***Restoran ve yemek adabı:***



Restoran ve yemek adabı

- Lokantada, mn listesi açık kaldığı müddetçe garson gelmez. Yemek seçimi yapılıncaya mn kitapçığı kapatılır.
- Peçete diz üzerine serilir. Tabak altına serilmez.



Restoran ve yemek adabı

- Peçetenin amacı, ıslanan ve yağlanan dudaklarımızı silmektir.
- Üst düzey peçetesini açmadan diğerleri açmamalıdır. O toplamadan toplamamalıdır.



Restoran ve yemek adabı

- Masadan kısa süreli ayrılmalarda peçete sandalyeye bırakılır.
- Peçeteyi kullandıktan sonra peçeteye bakılmamalı.



Restoran ve yemek adabı

- İŖi biten peçete servis tabağının sağına öylece bırakılır.
- Kullanılan kağıt peçete de katlanmadan servis tabağının sağına bırakılır.



Restoran ve yemek adabı

- Ev davetlerinde bez peçete olması makbuldür. İkisi de olabilir.
- Tabağın içine peçete atılmaz.
- Protokol yemeğinde masa örtüsü ve bez peçete aynı renkte olmalı, mümkünse beyaz olmalıdır.



Restoran ve yemek adabı

- Çatallar solda, bıçak ve kaşık sağda olmalı.
- Çatal-bıçak dıştan içe doğru kullanılmalı.
- Masadan yere düşen hiçbir şey alınmaz. Garsona yardım edilmez.



Restoran ve yemek adabı

- Kaşık çorba içildiği müddetçe kasesinin içinde olmalıdır. Ancak çorba bittikten sonra çorba tabağının yan tarafına bırakılır.
- Limon çatalla sıkılmaz, sağ elle sıkılırken sol el siper yapılır. Çorba alt tabağının yanına konur.



Restoran ve yemek adabı

- Çorbaya ekmek doğranmaz.
- Tabağa çok fazla eğilinmez.
- Çorbanın dibini almak için tabak yatırılmaz.
- Kaşığın kenarına bırakılması, yemeğin bittiği anlamına gelir.



Restoran ve yemek adabı

- Garsona yardım etmek kibarlık değildir.
- Et yemekleri tek parça kesilir, tek lokma yenir. Bir parça kesilip ağza götürülür.



Restoran ve yemek adabı

- Pilav çatalla yenir. Çatal-bıçak el değiştirebilir. Pilav çatalla yenirken bıçakla destek verilebilir.
- Börek vs. sağ elde bıçak, sol elde çatalla yenir.



Restoran ve yemek adabı

- Balık bıçağı sadece balığın kılçığını ayıklamak için kullanılır.
- Balık bıçağı yoksa bunu ekmek parçası ile yaparız.



Restoran ve yemek adabı

- Balığın önce kılçığı tamamen çıkarılır, sonra parça parça yenir.
- Balık çatalla yenir ancak kılçık elle çıkarılır ve tabağın kenarına bırakılır.



Restoran ve yemek adabı

- Tavuğun derisi yenmek istenmiyorsa, deri çatal ve bıçak yardımıyla ayrılır. Tek kesim, tek lokma prensibi uygulanır.
- Ağıza istenmeyen bir lokma (taş, kıl vs.) gelirse, kağıt peçeteye çıkarılır ve görülmeyecek bir yere konulur.



Restoran ve yemek adabı

- Elde çatal bıçak, ağızda lokma varken konuşulmaz.
- Sağdaki içecekler bize aittir.
- Soldaki yiyecekler bize aittir.
- Yiyecek servisi soldan yapılır. Boş tabaklar sağdan alınır.



Restoran ve yemek adabı

- İçecek servisi sağdan yapılır, sağdan kaldırılır.
- Boşalan su veya meyve bardağı garson tarafından doldurulur.



Restoran ve yemek adabı

- Şerefe kadeh kaldırıldığında içki olmasa da katılmak lazımdır.
- Ne içiliyorsa onunla "Şerefe" denir.
- Ast-üst kadeh tokuşturamaz.
- Kadeh göğüs hizasında kaldırılır.



Restoran ve yemek adabı

- Çok delikli olan tuz, tek delikli olan karabiberdir.
- Tuzluk ve diğer istenen malzemeler elden ele verilmez. Uzanabileceği yere bırakılır.
- Yemeği tadmadan tuz atılması görgüsüzlüktür.



Restoran ve yemek adabı

- Çatal ve bıçağın peçete ile silinmesi görgüsüzlüktür.
- Yemek çatalıyla tatlı yenmez.



Restoran ve yemek adabı

- Bize has ekmek tabağı varsa bir parça ekmek bölünür, gerisi bırakılır. Őayet ortak bir tabaktan alınıyorsa, ekmeğin kalanını tabağımıza koyarız. Masa üstüne konmaz.



Restoran ve yemek adabı

- Bütün sebze yemekleri ve köfteler çatal ile yenilir.
- Bıçağa ihtiyaç varsa çatalın kenarı kullanılır.
- Yoğurt kaşıkla yenir.



Restoran ve yemek adabı

- Garsonla yüz yüze iletişim kurulur, Mimikler ile anlaşılır, el ile çağdırmamak gerekir. El kol hareketi yapılmaz, Hop, hıssst denmez.



Restoran ve yemek adabı

- Zeytin, çatalla yenir, çekirdeği çatalla çıkarılır ve tabağın yanına konulur. Kül tablosuna veya masa üzerine konulmaz.
- Protokolde kürdan olmaz. Diğer zamanlarda sol el perde yapılarak kullanılabilir. Peçetenin içine bırakılır, masa üstüne veya kül tablasına bırakılmaz.



Restoran ve yemek adabı

- Restoranda teşrifatçı varsa, teşrifatçı önde, bayan ortada, biz arkada oluruz. Yoksa, biz önden giderek bayana yol gösteririz, öncülük yaparız.



Restoran ve yemek adabı

- Eş ile gidiyorsak karşılıklı oturulur.
- Sosyal yemeklerde eşler yanyana oturur.
- Eş (bayan) erkeğin sağında oturur.
- Kalabalığa erkeğin yönü dönük olmalıdır.



Restoran ve yemek adabı

- Bahşış, yemek çok beğenilmişse %10, normalde %5 olmalıdır.
- Restoranda yemeği bayan söylemez, bey onun adına söyler.
- Erkekler pardüselerini vestiyere bırakır. Bayanlar yanına alabilir.



Hitaplar ve tanışma

- Resmi açılışlar daima en üst tarafından yapılır.
- Toplantılarda ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Yani en üst son konuşur.



Hitaplar ve tanışma

- Astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda, üstler ise politik ve stratejik konularda ve genel nitelikte konuşma yaparlar.
- Konuşmalarınızın başında ve sonunda **saygıyla selamlamayı** unutmayın.



Hitaplar ve tanışma

- Törene katılan tüm konuklar en üst'ten astlara doğru zikredilir. Örnek: Sayın Bakan, Sayın Müsteşar, Sayın Genel Müdürler,.....
- Cumhurbaşkanınının teşrif ettiği tören, toplantı ve konferanslarda, yalnızca Cumhurbaşkanına hitap edilir ve "Sayın Cumhurbaşkanı" denir.



Hitaplar ve tanışma

- Emniyet Genel Müdürü Sayın Gökhan AYDINER (Sayın kelimesi isime bitişiktir)
- Millî Eğitim Bakanlığı Müsteşarı Prof. Dr. Sayın A....
- Güneş gözlüğüyle konuşulmaz.
- Bayan yerine mutlaka "Hanımefendi" denilmelidir.



Hitaplar ve tanışma

- Takdimde, ast konuşmacıları kürsüye davet ederken, "... davet ediyorum"; üst konuşmacıları ve onur konuklarını davet ederken "... teşriflerini arz ediyorum" demek uygundur.

Örnek:

- Konuşmalarını yapmak üzere, Devlet Bakanı Sayın Kürşat Tüzmen'in teşriflerini arz ediyorum.



Hitaplar ve tanışma

- Genel Müdür Yardımcısına normalde "Genel Müdürüm" denilir. Ancak Genel Müdürün yanında "Sayın Müdürüm" denilmelidir.
- Emniyet Eski Genel Müdürlerimizden, "Eski" başa alınmaz.



Hitaplar ve tanışma

- Ast, üste takdim edilir. Yani muhatap üsttür.
- Diğer zamanlarda muhatap bayandır. Yani erkek bayana takdim edilir.
- Genç yaşlıya, tek kişi gruba, yeni gelen mevcut olanlara takdim edilir.



Makamda davranış

- Buyur edilen koltuğa oturulur.
- Söylenmemişse sırtı duvara gelen koltuktur.



Makamda davranış

- Makama girerken mutlaka ajanda ve kalemle girilmelidir.
- Üst veya eş düzey birisi geldiğinde makamda oturulmamalı. Misafir koltuğunda oturmalı.



Makamda davranış

- Üste teşekkür edilmez "Sağolun" denir.
- Makama evrak sunulurken yanına gidilmez. Karşıdan nezaketle verilir.
- Ziyaret en fazla 20 dakikadır.



Kadın-Erkek Adabı

- Erkek daima yardımcı pozisyonundadır.
- Ast-üst ilişkisinin olduğu yerde bayan-erkek ayırımı olmaz. Ast-üstlük geçerli olur.
- Asansörden inişte kapiya yakın olan önce çıkar.



Kadın-Erkek Adabı

- Merdivenden çıkarken önce bayan çıkar, inerken ise erkek önde olmalıdır.
- Üst, Konuk ve Hanım daima sağdadır.
- Üniformalı iken hanım solda yürümelidir.



Kadın-Erkek Adabı

- Kadını; giyimi, evi ve yemeği temsil eder.
- Erkeği; arabası, ayakkabısı ve eği temsil eder denir.



Kadın-Erkek Adabı

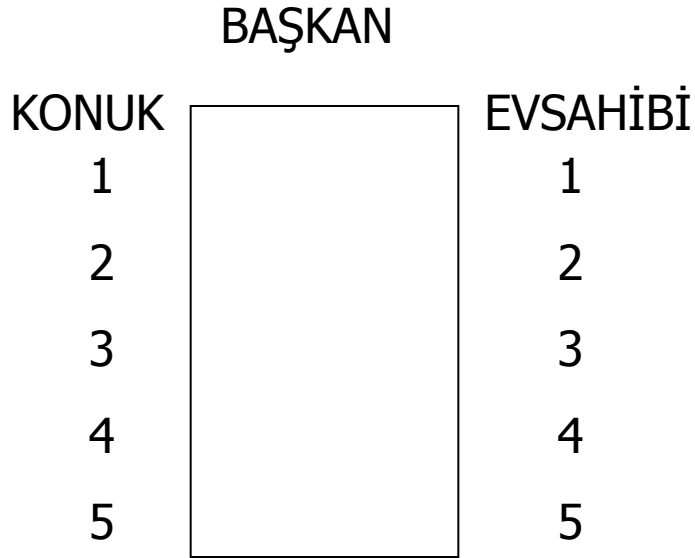
- Tanıştırılan kişilerin özellikleri söylenmelidir.
- Önce elini üst uzatır, sonra ast uzatır.
- Bir bayan elini uzatmadıkça erkek elini uzatmamalı. Hanımlar elini uzatmak zorunda değildir, başı ile selam verebilir.



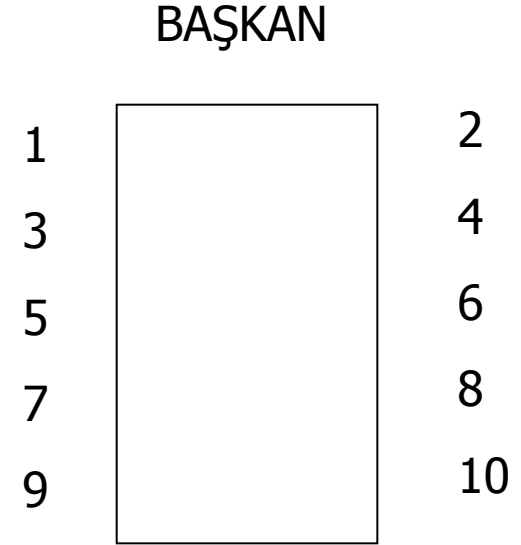
Yönetimde Protokol Kuralları

- Yönetimde protokol, bir anlamda Resmi Görgü Kuralları demektir.
- Ast ile üst özel hayatlarında ne kadar samimi bir arkadaş olsa da, yönetimdeki resmi ilişkilerinde daima protokol kurallarına uymak zorundadırlar.

Toplantı Protokolü

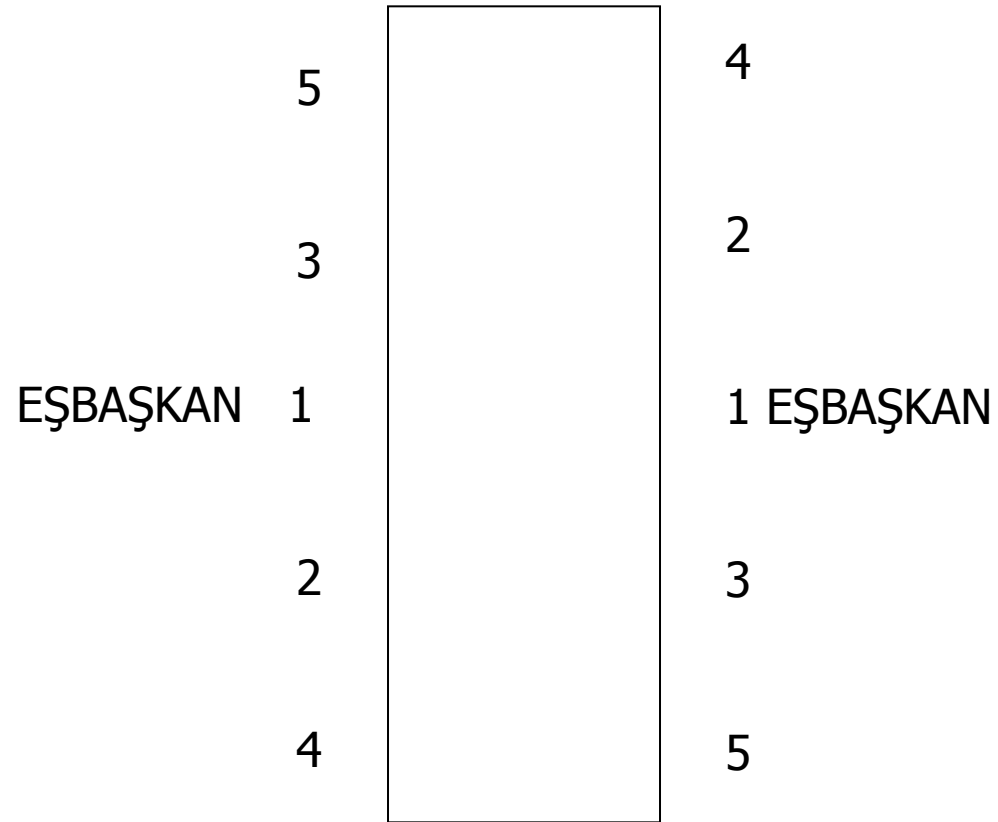


Tek başkanlı ve çift taraflı toplantı düzeni



Tek başkanlı ve tek taraflı toplantı düzeni

Eşbaşkanlı ve Çift Taraflı Toplantı Düzeni





Yönetimde Protokol Kuralları

- Üstünüzün önüne geçmeyin, astınızın arkasına düşmeyin. Seviyenizi bilin. Kendinizi küçük düşürmeyin.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak; otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstünüzün soluna geçin.

Resmi Törenlerde, Yürüyüş,...

- Resmi törenlerde: 1 Numara daima merkezdedir

5 – 3 – 1 – 2 – 4



- Kurumsal törenlerde evsahibi, 1 Numaranın sağındadır.

10-8-6-4-2-1-Evs-3-5-7-9





Yönetimde Protokol Kuralları

- Sayın Başkanım veya Sayın Valim deyin veya sadece Beyefendi diye hitap edin.
- Yöneticinizin makamına girdiğinizde Saygılar Sayın Başkanım veya Saygılar Beyefendi diyerek selamlayın.



Yönetimde Protokol Kuralları

- İçeri girerken ceketinizin düğmeli olmasına dikkat edin.
- Yöneticiniz “Buyurun oturun” demeden oturmayın veya oturmanız gerekiyorsa “Müsaadenizle Efendim” diyerek oturun.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Otururken amiriniz veya üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın.
- Üstünüz ve yöneticiniz size hoş geldiniz veya güle güle derken toka etmek için elini uzatmıyorsa, önceden elinizi uzatmayın.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Otururken, üstünüz ayağa kalkarsa siz de kalkın.
- Üstünüz ya da amiriniz görüşmenizin sonunda size “memnun oldum, teşekkür ederim” derse ve toka etmek için elini uzatırsa...
- kalkıp gitmeniz gerektiğini anlayın.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Yöneticinin makamına birden çok kişiyle girdiğinizde de seviyenize ve kıdeminize göre sıralanarak oturun.
- En üst olan, masaya en yakın oturan ve yöneticiye en yakın olandır.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Yöneticinizle ya da üst yöneticilerle görüşmek için daima sekreteriyle önceden iletişim kurun.
- Uygun zamanını öğrenin ve randevu alın.
- Üstlerinizi ve akranlarınızı randevu almadan veya en azından izin almadan ziyaret etmeyin.



Araç Protokolü

- Resmi araçlarda protokol makamı aracın sağ arka köşesidir. Üst daima burada oturur.
- Sizden üst birini veya konuk olarak bir akranınızı aracınıza aldığınızda sağ arka köşeyi ona bırakın ve soluna geçin.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Resmi aracı kullanan aracın şoförü değil de..., üstünüz veya akranınızın kendisi ise, o zaman şoför mahalline (ön tarafa) geçin.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Üst yöneticinizi, odanızın kapısında değil binanızın kapısında karşılayıp uğurlayın.
- Akranınızı dairenizin kapısında karşılayıp uğurlayın.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Ast konuğunuzu odada ayağa kalkarak ve tokalaşarak karşılayıp uğurlayın.
- Tokalaşmada önce el uzatma hakkı üst olana aittir.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Amiriniz veya üstünüz ziyaretinize veya denetiminize geldiğinde ilke olarak makam koltuğunda oturmayın.
- Misafir koltuğuna geçip karşısında oturun.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Onu kendi astınız durumuna düşürmeyin.
- Baş yöneticinizi, Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Valiyi geldiklerinde makam koltuğunuza buyur edin.



Yönetimde Protokol Kuralları

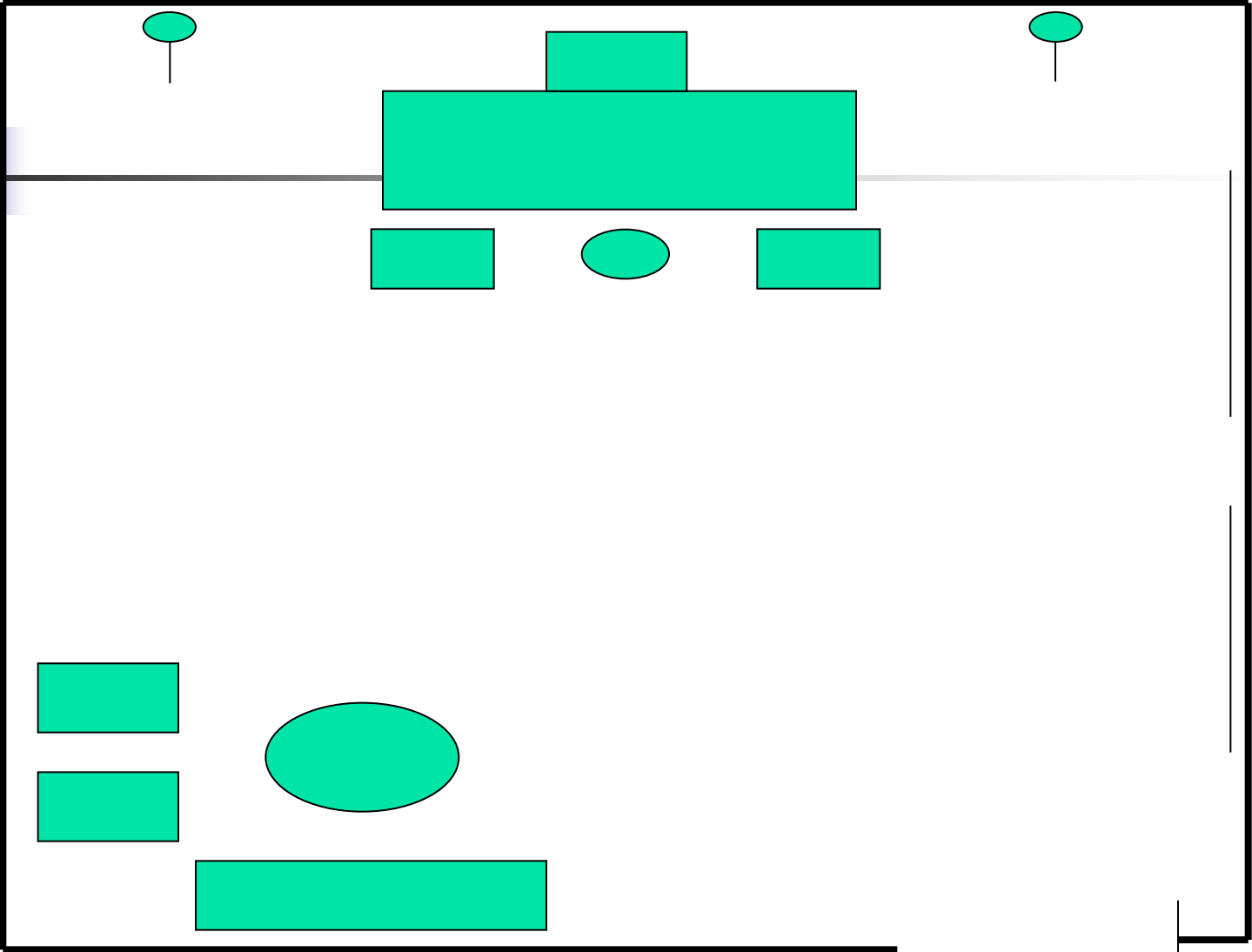
- Astlarınızı ve ast düzeydeki kişileri makam koltuğunuzda oturarak kabul edin.
- Akranlarınızı kabul ederken, eğer yaş, kıdem ve diğer yönlerden sizden üst iseler, onları misafir koltuğunda oturarak kabul etmek bir saygı ifadesidir.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Makam odanızda uygun bir yerde, ortasında yuvarlak masa ya da sehpa bulunan, etrafında misafir koltukları olan bir misafir köşesi düzenleyin.
- Sembol olarak yuvarlak masanın eşitlik demek olduğunu unutmayın.

MAKAM PROTOKOLÜ





Yönetimde Protokol Kuralları

- Üstleriniz ya da resmi misafirlerinizle görüşürken zorunlu olmadıkça:
- Telefonla görüşmeyin,
- Evrak imzalamayın,
- Başka şeylerle meşgul olmayın...
- Mecbursanız, özür dileyin ve izin isteyin.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Akranlarınıza ve astlarınıza adıyla veya ünvanıyla Ali Bey, Müdür Bey, Sayın Öztürk veya Sayın Milli Eğitim Müdürü diye hitap edin.
- Ağabey ve yenge demekten kaçının.
- Erkeklerle beyefendi, kadınlara hanımefendi diye hitap edin.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Resmi konuşma yaparken;
Kesinlikle ben demeyin,
- Biz veya Kurumumuz-Derneğimiz,
Müdürlüğümüz deyin.
- Başkalarına daima "Siz" diye hitap edin.
- Her zaman ve herkese Lütfen deyin ve
teşekkür edin.



Yönetimde Protokol Kuralları

- Tanıştırma daima ayakta ve ilk karşılamada olur.
- Tanıştırmada; Küçüğü büyüğe, Erkeği kadına, ünvanıyla, adıyla ve soyadıyla takdim edin.
- Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtın.



Konuk Protokolü

KONUĞA VERİLEN ÖNEM

➤ KARŞILAMA

➤ OTURTULAN YER

➤ SUNULAN İKRAM

➤ GÖSTERİLEN İLGİ

➤ UĞURLAMA

İLE DEĞERLENDİRİLİR.



Genel telefon adabı

- Arayan kişi kiminle muhatap olduğunu sormadan önce kendini tanıtmakla yükümlüdür.
- Telefonda “**alo**”, “**merhaba**”, “**nasılsınız**” demek ve kendinizi tanıtmak en fazla 15 saniyenizi alır.



Genel telefon adabı

- Hal hatır sorgusundan hemen sonra arananın müsait olup olmadığı sorulmalıdır.



Genel telefon adabı

- Söyleyeceklerinizi aklınızda kesin olarak hazırlayınız, konuşmayı uzatmayınız.



Genel telefon adabı

- Telefonda görüşürken, yanınızdakilerle aynı anda konuşmamaya özen gösterin.



Genel telefon adabı

- Bir topluluk içerisinde otururken çalan cep telefonunuzla yüksek sesle konuşmak, hem yanınızdaki insanlara, hem de çevrede oturanlar saygısızlık olacaktır.



Genel telefon adabı

- Birebir insan ilişkisi her zaman telefon görüşmesinden önceliklidir.
- Sadece telefon çalıyor diye ona cevap vererek birlikte olunan kişiyi ikinci plana atmamak gerekir.



Genel telefon adabı

- Yanınızda biri var ve telefonunuz çalışıyor, açmanız gereken bir telefon ise izin isteyerek bir kenara çekilebilirsiniz. Böylelikle yanınızdaki insanı ikinci tercih haline getirmezsınız.



Genel telefon adabı

- “eee” gibi seslerden anlam çıkarmak...
- “eee” gibi seslerin bir yorumu o kişinin söyleyeceklerini anımsamaya çalıştığı şekilde olabilir.



Genel telefon adabı

- “Ya... Hım...” gibi bazı sesler sizi konuşmaya teşvik eder.
- Yıllar içinde kazandığınız alışkanlıkla sizi dinleyenin çıkardığı sesleri (ve bu sesleri çıkarırken kullandığı ses tonuna) bakarak konuşmayı ne kadar sürdürüp ne zaman keseceğinizi bilirsiniz.



Genel telefon adabı

- Direkt telefon alıcısına doğru, öksürmeyin, hapşırmayın, burnunuzu silmeyin.



Genel telefon adabı

- Görüşmelerinizi her zaman için karşı tarafın “pat diye kapattı” izlenimine kapılmayacağı bir biçimde sona erdirmeye çalışınız.



Genel telefon adabı

- Konuşmayı adeta bir “sözlü el sıkışma” iyi dilek ve temennilerle bitirmeye dikkat edin.



Telefonda iletişim (Kural 1)

- **Telefonunuzu 3'den fazla çaldırmayınız. Telefon eden beklemektedir. Gürültü kirliliği oluşmaktadır.**
- **Kuralımız "karşımızdakine ve çevremize saygı" dır.**



Telefonda iletişim (Kural 2)

- **Üçüncü kez çalan telefonu en yakındaki kişi cevaplamalı ve 4. kez çalmasına izin vermemelidir.**



Telefonda iletişim (Kural 3)

- **Telefonumuzu , “KARGİD, ben Taner size nasıl yardımcı olabilirim” gibi sözcüklerle açmalıyız.**

Telefonda iletişim (Kural 3)



- **Santral görevlileri telefona cevap verirken mutlaka ve mutlaka kurumu tanıtmalıdır. "..... Genel Merkez" gibi. Ayrıca kendilerini tanıtmalarına gerek yoktur. Santralden bağlanan telefonlarda kendimizi mutlaka tanıtalım.**



Telefonda iletişim (Kural 4)

- **Telefonda mutlaka ve mutlaka “GÜLÜMSEYİN”.**
- **“Sesine gülümseme kat”.**



Telefonda iletişim (Kural 5)

- **Kendimizi ve şirketimizi, karşı tarafı biz aradığımızda da tanıtmalıyız; "KARGİD'den arıyorum, Ben Ahmet " gibi.**



Telefonda iletişim (Kural 6)

- **Telefonu bir başkasına aktarırken her iki tarafa da bilgi vermeliyiz;**
“Ben sizi muhasebe’den Ahmet bey’e aktarmaya çalışacağım.” **ve** “Ahmet bey, Örnek A.Ş. muhasebesinden Ayşe hanım arıyor bağlayayım mı?” **gibi.**



Telefonda iletişim (Kural 7)

- **Aranan biz değilsek aranan için mesaj almalı, mesajı** (arayanın firması, adı, soyadı, telefon numarası, aradığı gün, saat, mesaj ve mesajı alanın adı) **doğru olmalı, mesajı ilgisine iletmeli ve mutlaka zamanında iletmelisiniz.**



Telefonda iletişim (Kural 8)

- **Karşıımızdaki kişi beklerken bizim sesimiz ona gitmemeli, bunun için beklemeye almada, bekleme tuşunu/kodunu kullanmalı ve kişiyi çok bekletmemeliyiz.**



Telefonda iletişim (Kural 9)

- **Aranan biz değilsek bile arayana gerekli nezaketi göstermeyi ihmal etmemeli ve telefonu doğru kişiye aktarmalıyız.**



Telefonda iletişim (Kural 10)

- **Yanlış numara çevirdiğimizde karşımızdakine aynı durumda bize davranılmasını beklediğimiz şekilde davranmalıyız.**



Telefonda iletişim (Kural 11)

- **Telefonda "Ararım/z" veya "kendisine söylerim sizi arar" gibi bağlayıcı ifadeler kullanmamalı ve gereksiz sözler vermemeliyiz.**



Telefonda iletişim (Kural 12)

- **Bizi arayan kişiye, telefonumuzun başında değilken de saygılı olmalıyız,**
- **Yanımızdakilere ya da santral görevlisine gittiğimiz yeri söylemeli,**
- **Ya da telefonun yönlendirme işlevinden yararlanmalıyız.**

Telefonda iletişim (Kural 13)



- “Ben yardımcı olabilir miyim?”i **bir yaklaşım tarzı olarak benimsemeliyiz.**
- “Ben yardımcı olabilir miyim?” Demek karşınızdaki kişinin ihtiyacını öğrenmeye çalışmaktır.”
- “Ne istiyorsunuz?” Gibi katı ve sert ifadeler kullanmayınız.

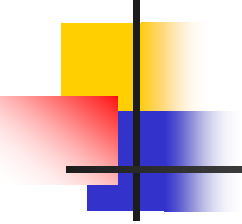


Telefonda iletişim (Kural 14)

- **Telefonda isim ve numaraları mutlaka tekrarlamalıyız ve en küçük tereddütte bile kodlamalıyız veya karşımızdakine kodlatmalıyız.**

Mesajınızın karşı taraftan anlaşıldığını varsaymayın..

- Garanti Leasing'te çalışanlar, bir pastaneye, telefonla pasta siparişi vermiş.
- Pastanın üstüne "Garanti Leasing'den Sevgilerle" yazılması istenmiş.

- 
-
- Telefondaki adam "leasing" kelimesini anlamamış. Onlar da harf harf kodlamışlar.

Gelen pasta...

Garanti, Lüleburgaz,
Edirne, Samsun, Istanbul,
Niğde, Gaziantep,
Nizip'ten Sevgilerle.

Polen ün Grubun

Polen ün Grubun

Polen ün Grubun

Polen ün Grubun

Polen ün Grubun

Polen ün Grubun

Polen ün Grubun

www.gag.web.tr



Telefonda iletişim (Kural 15)

- **Beyaz yalanları** (“Şu anda yerinde değil” gibi) **söylerken dikkatli olmalıyız.**



Aradığınız kişi şirkette ise;

- Ben İsmail, Ahmet beyle görüşebilir miyim?
- Bir dakika bağlayayım.. (1.Cevap)
- Toplantıda sizi arayacağız.. (2.Cevap)



Aradığınız kişi şirkette değil ise;

- Ben İsmail, Ahmet beyle görüşebilir miyim?
- Ahmet bey şirket dışında aradığınız iletelim.



Telefonda iletişim (Kural 16)

- **Telefonda lüzumsuz laflar**
("Ayrılmayın, bir saniye" gibi)
etmemeyi öğrenmeliyiz.



Telefonda iletişim (Kural 17)

- “Bir dakika lütfen” i **sık ancak sade kullanmalıyız.**



Telefonda iletişim (Kural 18)

- “Lütfen” **ve** “Teşekkür ederim/z” **i bolca kullanmalıyız.**



Telefonda iletişim (Kural 19)

- **Telefonu kapatmanın bile bir şekli vardır,**
- **Ahizeyi telefonun üzerine atmamalı, usulca bırakmalı,**
- **hatta önce mandalını kapattıktan sonra ahizeyi yerine koymalıyız.**



Telefonda iletişim (Kural 20)

- **Kolay ulaşılabilir olun ve ulaşmayı bilin.**



Telefonda iletişim (Kural 21)

- ***Telefonda kiminle konuşuyorsanız..***
- ***Sadece ve sadece o kişiye odaklanın..***



Telefonda iletişim (Kural 22)

- ***Telefonda konuşurken karşı tarafın agresif yaklaşımına, ayna olmayın.***