

b. Разбира се, че е по-приятно да получите цветен имейл, отколкото обикновен върху бял фон. Това показва, че изпращачът владее всички възможности на компютърните програми;

c. В деловата кореспонденция няма място за цветен фон и украшения.

18. Ако работите в общо помещение и бюрата ви са разделени от ниски преградни стени, можете да разговаряте със съседа си и през стената.

a. Не, защото вашият разговор ще пречи на другите колеги;

b. Да, след като помещението е общо, няма проблем да си кажем нещо през преградите.

19. Когато пътувате в самолет, проява на добро възпитание е да разговаряте със съседите си на седалката.

a. Разбира се, за да не ви е скучно и на вас, и на тях;

b. Не разговаряте по никакъв повод с тях;

c. Казвате "добър ден", като сядате, но не се чувствате задължени да водите разговор.

20. Уместно ли е да се изпраща имейл на бизнес партньор през нощта или в почивен ден?

a. Не, имейли се изпращат само през работно време;

b. Не, защото това ще ви издаде, че работите нощем;

c. Няма значение по кое време изпращате имейли, защото партньорите ви ги четат, когато на тях им е удобно.

Отговори: 1. a, 2. c, 3. c, 4. d, 5. a, 6. b, 7. c, 8. b, 9. c, 10. a, 11. b, 12. c, 13. b, 14. a, 15. b, 16. c, 17. c, 18. b, 19. c, 20. c

Тест № 4

Уважаеми колеги, отговорете на следващите въпроси, като посочите верният отговор в матрицата, той е само един! На 1-ви и 30-ти въпрос отговорете писмено. Успех!

1. Фирмената култура на една организация е:

2. Всяка организация има своеобразна организационна култура. Източници на това своеобразие са:

a. Цели, ценности и представяне на клиентите на организацията;

b. Опитът, получен мениджърите в укриване на доходи;

c. Ясно изразяване на личното мнение;

d. Нововъведения, направени от нови ръководители и работници

3. Най-важните характеристики на фирмената култура са:

- a. Вътрешни процеси, обноси, дизайн, облекло, стратегия, мисия;
 b. Анализирани на потенциалните потребители;
 c. Обобщаване на идеи от колегите;
 d. Събиране на факти за дейността на организацията;
4. Един от основните елементи на фирмената култура е:
 a. Фирмени табути;
 b. Поведението на мениджмънта;
 c. Церемонии при уволнения;
 d. Обществени правила и норми.
5. Един от *типете* фирмена култура:
 a. Официално-делова;
 b. Бюрократична организационна култура;
 c. Дружелюбна;
 d. Впечатляваща.
6. Едно от нивата на фирмената култура:
 a. Организационно;
 b. Повърхностно ниво (артефакт);
 c. Консервативно;
 d. Либерално;
7. При общуване се спазва следната пътна карта (стъпки):
 a. Логическа структура;
 b. Лаконичен стил;
 c. Изграждане на позитивни взаимоотношения;
 d. Общуване от позиция на силата.
8. Облеклото е в състояние:
 a. Да ви издигне в кариерата;
 b. Да впечатли колегите;
 c. Да ограби доверието, което искате да вдъхнете;
 d. Да ви развали настроението.
9. Когато се избират дрехи, логичен е въпросът:
 a. Колко струват;
 b. Кой ще ги плати;
 c. Единични бройки ли са;
 d. Какъв образ искам да създам и пред кого.
10. От какво се предизвиква „раздвоеният имидж“?
 a. Занемерен външен вид;
 b. Демонстриране на самочувствие;
 c. Облеклото е известна марка;
 d. Перфектна кожа и добре поддържани зъби.
11. Един от начините за подобряване на имиджа, е:
 a. Говорене директно по темата;
 b. Силно ръкостискане;
 c. Познаване на закони и правилници;
 d. Опровергаване на кляуките.
12. Основното предназначение на визитката е:
 a. Предаване на послание;
 b. Изпълнение на служебно задължение;
 c. Демонстриране на добри обноси;
 d. Дава информация за личността и бизнеса на притежателя.
13. Съдържанието на визитките най-общо трябва да включва:
 a. Покана за среща;
 b. Реторични въпроси;
 c. Длъжност и сфера на работа;
 d. Имуществено състояние на притежателя.
14. Кое от съкращенията върху визитките е вярно?
 a. p. f. (pour feliciter)- за довиждане;
 b. p. r. (pour remercier)- за изказване на недоволство;
 c. p. p. (pour presenter) - за покана за вечеря;
 d. rsvp тел... - за отговор на телефон;
15. Промотирането на фирмения сайт се извършва чрез:
 a. Разговор по телефона;
 b. Чрез линкове на други партньорски сайтове;
 c. Игри с приемане на подаръци;
 d. Наличие на компютър.
16. Когато се запознаете с някого, е подходящо да обсъждате:
 a. Вашето здраве;
 b. Спорни въпроси;
 c. Настоящи събития;
 d. Колегите в службата.
17. При оплаквания предприемате следните действия:
 a. Агресия;
 b. Държите се надменно;
 c. Задавате въпроси, за да получите информация;
 d. Подлагате човека на разпит.
18. Ако се окажете в неловка ситуация, вие:
 a. Използвате хумор за излизане от ситуацията;
 b. Използвате остър унизителен тон;
 c. Представяте досадника на някой друг;
 d. Подсмърчате шумно.
19. При делови разговор поведението на страните е следното:
 a. Търсят се теми, които не засягат присъстващите;
 b. Парират безсмислените диалози;
 c. Говорим за децата и успехите им;
 d. Самоизтъкваме се.

20. В един разговор трябва да се избягва:
- a. Да скръстваме ръце и да заставяме в тази поза;
 - b. Да говорим седнали;
 - c. Да говорим силно;
 - d. Да се оглеждаме в огледалото.

21. Трябва да се обръщаме винаги на „Вие“ към:
- a. Към обикновените работници;
 - b. Лицата, които ни вдъхват уважение;
 - c. Колегите в службата;
 - d. Хората на улицата.

2. Казуси

2.1. Казус 1: Открийте грешката:

1. На вратата. Мъж и жена с еднакво служебно положение вървят по коридора. Тя стига първа до вратата, но той избързва да ѝ отвори. Жената възразява. Къде е грешката?

2. Покана за вечеря в дома на шефа. Поканен сте със съпругата си на вечеря у вашия началник. Не знаете какво да занесете и решавате да купите някакъв сладкиш – „онзи чудесен лимонен кейк“, който толкова много харесвате. След дълго обикаляне намирате въпросния кейк. Но пък заради това закъснявате с 5 минути. Жена ви си говори с домакинята, докато вие с шефа си пиете коктейлите. По време на вечерята се налага да извадите с пръсти от устата си костици от рибата – „Добре, че не я глътнах!“ Оставяте я на края на чинията си. След десерта се разхождате из градината, възхищавате се на чудесните цветя. След като благодарите и на двамата домакини за прекрасната вечер, си тръгвате. Къде е грешката?

Отговори:

1. Грешката тук е в нейния отказ. Вярно е, че колежата демонстрира по-старомодни маниери, които вече не са правило в деловото ни обкръжение. И макар – чисто формално погледнато – колежката да е права, че след като тя е стигнала първа до вратата, тя трябва и да я отвори, тя проявява лошо възпитание, като насочва вниманието към неговата постъпка, а освен това и е нелюбезно да не поблагодари за един кавалерски жест.