



ОБЩИЕ ПРАВИЛА

1. Не забывайте здороваться с коллегами, желать им хорошего дня/выходных – это залог хорошего настроения в офисе(даже если вы не сталкиваетесь по работе/не знаете как его (ее) зовут).
2. Не опаздывайте на совещания, следите за официальными чатами (так вы не пропустите совещаний и важной информации), а если подключаетесь онлайн, помните, что аккаунт должен отражать ваше Имя и Фамилию (Михалыча iPhone просто не допустят к совещанию).
3. Если вы часто отходите от рабочего места - включайте беззвучный/ тихий режим на своём мобильном телефоне (настойчивые звонки на сотовый могут отвлекать коллег).
4. Помните, что личные разговоры по мобильному в кабинете, громкие споры/ рассуждения с собеседником, которые касаются только вас и вашего собеседника, могут отвлекать других сотрудников.
5. Следите за новостями официального канала (<https://t.me/prleasing>) – здесь публикуются новости и события компании (сделки, рейтинги и ранкинги и др.)
6. Если ваш вопрос/проблема касается процесса, в котором участвует несколько служб, преимущественно используйте почту/ организуйте Zoom или чат, тогда вопрос возможно решить в «одно касание», оперативно.
7. Если дверь в кабинет руководителя закрыта – постучите и уточните можно ли войти.
8. Не забывайте формировать полезные привычки, соблюдая орфографические/пунктуационные/стилистические правила ведения диалога/переписки как с коллегами, так и с контрагентами, ведь каждый из нас – представитель компании, транслирующий ее идеологию и принципы.



ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

1. Любой звонок (входящий/исходящий) необходимо начинать с приветствия/пожелания доброго времени суток. Если звонок внешний, следует представиться и назвать организацию.



Вот так: «Добрый день, компания «ПР-Лизинг», менеджер Луиза».

2. Разговор с коллегами должен быть коротким и содержательным (не стоит начинать диалог с длительной прелюдии о погоде/настроении/прошедших выходных, занимая линию собеседника, ведь возможно именно сейчас до вас пытается дозвониться клиент).
3. К собеседнику стоит относиться уважительно и полностью посвящать ему время разговора, не отвлекаясь на еду/ параллельную беседу по мобильному/иному телефону.



ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

1. Ждите ответа не дольше 3х гудков. Если за это время Вам не ответили, высока вероятность, что Вы звоните не вовремя.
 2. Если во время звонка Вы не застали нужного Вам человека, поинтересуйтесь, когда можно перезвонить, и перезвоните позднее.
-  **Следует избегать вопросов:** А где он? А когда будет? (скорее всего человек, взявший трубку не знает, а если вдруг знает, то скажет сам)
3. Обращайтесь к человеку по имени. Психологи давно доказали, что людям это приятно.



ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

1. Включайте переадресацию на мобильный телефон, если Вы вынуждены быть вдали от рабочего телефона (инструкция есть в [справочнике телефонных номеров](#)). Если Вы отвечаете с мобильного, желательно в начале разговора предупредить об этом. Тогда собеседник представится, и Вы сразу включитесь в суть дела, а не будете гадать, кто же с вами говорит.
2. Все звонки коллег во время их отсутствия/возможности ответить необходимо перехватывать (инструкция есть в [справочнике телефонных номеров](#)).



«Добрый день. Менеджер Галина. Екатерины сейчас нет на рабочем месте, я передам, что Вы звонили / Могу я Вам чем-то помочь? / Могу я записать ваш контактный номер?».

Если звонок внешний



не следует говорить: сотрудник/ все на обеде/ все уже ушли, отошел попить чай, не может/не хочет говорить.

не следует использовать следующие выражения: «Алё», «А кто это?», «Какой у Вас вопрос?», «А что хотели?».

3. Если поступил звонок, но вопрос не в вашей компетенции, необходимо перевести звонок на сотрудника, используя кнопку Transfer, сообщите своему коллеге кто звонит/ название компании, и положите трубку.



не следует говорить: «Вы не туда позвонили/ это не ко мне, позвоните по номеру ...спросите Зину».

4. Перезвоните, если пропустили звонок от коллеги.



ДЕЛОВАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ПЕРЕПИСКА

1. Письма также следует начинать с приветствия.
2. Обязательно указывайте тему письма (кратко) - так его намного легче найти в почтовом ящике.
Не пишите свой вопрос в теме письма, оставляя тело письма пустым. Область для письма нужна для того, чтобы изложить что вы направляете и для чего, а если у вас вопрос, требующий углубленного анализа и согласования, изложите свои предложения, и в случае необходимости подкрепите свои рассуждения материалами (ссылки на договор, письмо, статью и др.).
3. В поле «Кому» ставьте тех, от кого требуется ответ на письмо. В поле «Копия» включите тех, кто должен быть в курсе общения/ ситуации, но может не отвечать на письмо.



не следует делать так:

Кому: vse@pr-liz.ru, buh@pr-liz.ru, chaa@pr-liz.ru, vevv@pr-liz.ru, huf@pr-liz.ru, gri@pr-liz.ru

Копия: a@pr-liz.ru, v@pr-liz.ru

4. В случае получения письма, адресованного группе сотрудников (например, vse@pr-liz.ru, manager@pr-liz.ru и др.) будьте внимательны при ответе. Если это был запрос, то необходимо ответить только отправителю, а не использовать команду «Ответить всем».

5. Отправленные в бухгалтерию сканы документов впоследствии пересылаются для сохранения в электронный архив. Приберегите свое время и время офис-менеджера, которое тратится на выяснение информации необходимой для сохранения.



Пожалуйста, указывайте в письме, к какой сделке относятся документы.