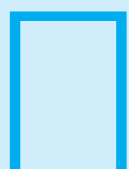


“Если ты действительно хочешь многого добиться в этой жизни – приходится постоянно идти вперед и только вперед...”



Е.С. ИГНАТЬЕВА,
бизнес-консультант,
коуч, имиджмейкер

© Е.С. Игнатъева, 2011



Предлагаем вашему вниманию интервью с Еленой Игнатъевой. Елена начинала карьеру с позиции секретаря, затем работала в различных организациях, была руководителем крупной компании, а потом окунулась в сферу делового этикета и имиджа, начала преподавать, заниматься бизнес-консультированием, PR, подбором и оценкой персонала, стала писать книги по деловому этикету и протоколу. Как Елене удастся вести такую разнообразную, сложную и интересную деятельность? Что помогает ей в развитии и совершенствовании? Какие советы в области этикета и имиджа она может дать нашим читателям? Обо всем этом читайте в нашем интервью.



Елена, как Вас правильно позиционировать: Вы и бизнес-консультант, и имиджмейкер, и журналист, и преподаватель? Расскажите о себе подробнее нашим читателям.

Я часто сама себя спрашиваю об этом, особенно когда приходится знакомиться с новыми людьми. Для моих друзей и давних партнеров

такого вопроса не возникает – для них я человек, который знает ответы на многие вопросы. Ну а если не знает – то постарается их найти.

В институте мы часто шутили, что из нас готовят специалистов широкого профиля. Поэтому правильно было бы назвать меня консультантом широкого профиля.

Если серьезно, то мое становление как бизнес-консультанта началось с должности секретаря в маленькой коммерческой компании. Затем была работа в банке, госбюджетном предприятии, в IT-сфере, рекламной компании, на предприятии авиационной промышленности. И каждый раз я уходила в новую организацию и другую сферу деятельности с повышением в должности. А это значит – с увеличением должностных обязанностей и ответственности. Это был не только карьерный рост, но и своеобразный поиск себя.

Еще пять лет назад я была заместителем генерального директора компании – официального дистрибьютора ExxonMobil Aviation Lubricants в России. Сейчас я независимый бизнес-консультант по вопросам имиджа и этикета.

Считаю, что за эти пять лет я успела многое: изданы две книги по международному деловому этикету и несколько электронных книг по имиджу; разработаны электронные учебные курсы по этикету и этике, организованы и постоянно проводятся тренинги и семинары по этим направлениям. Я преподаю в нескольких бизнес-школах, в том числе и по курсу MBA. Провожу индивидуальные занятия и консультации. А с прошлого года я начала вести серию вебинаров по деловому этикету и имиджу.



Где Вы учились и как появлялись новые направления Вашей профессиональной деятельности?

Свое первое (базовое) высшее образование я получила в Москов-

ском авиационном институте (МАИ). Я инженер-экономист по специальности “Экономика и управление НИОКР”. Пожалуй, именно в МАИ я не только получила основные знания по экономике, управлению, маркетингу и инженерно-техническим предметам, но и многому научилась у своих преподавателей и у тех людей, с которыми подружилась за годы учебы.

Здесь стали проявляться и раскрываться мои способности и как организатора, и как психолога, и как человека, к которому можно просто обратиться за советом.

Но тяга к изучению межличностных отношений привела меня в ГАСИС, где я закончила курс по социальной психологии. Потом был Центральный институт подготовки кадров и изучение имиджмейкинга, тренинги и курсы по коучингу*, ароматпсихологии и ароматерапии, практической характерологии, я также прошла обучение основам эзотерических знаний. И, конечно, немалое время я уделяю самообразованию и анализу полученной информации.

Иногда мне кажется, что я никогда не останавлиюсь в своем развитии. И мне это нравится.

Новые направления моей деятельности образовывались как-то сами собой, можно сказать, что случайно. Но когда я говорю своим друзьям, что я случайно что-то узнала или с кем-то познакомилась, они начинают смеяться и говорят: *“Знаем мы твои случайности. У тебя все случайности закономерны”*.

Видимо, доверяясь своей интуиции, я иду туда, где мои уже полученные знания наиболее востребованы. Но с другой стороны – получается, что даже там я могу получить еще больше необходимой информации, поднимаясь не только по карьерной лестнице, но и развиваясь духовно. Ведь работа, которая не приносит тебе морального удовлетворения, – это каторга!

* Коучинг (англ. coaching – обучение, тренировка) – это метод современного консультирования, способствующий эффективному достижению клиентом поставленных целей, выраженному в конкретных результатах.



Какое направление деятельности сейчас является для Вас самым главным или Вы их все удачно совмещаете?

Интересный вопрос. В настоящее время для меня главным направлением является этикет. Мне важно научить людей правильно себя вести, и не имеет значения, где: в бизнесе или в светской жизни. На своих занятиях я всегда говорю: *“Господа, не надо думать, что этикет – это отдельно стоящая дисциплина, которая вам не нужна. Этикет – это составляющая человеческого общения. Зная правила этикета, вы можете добиться намного большего, чем любыми манипулятивными техниками”*.

Сейчас многие молодые американцы, закончившие колледж или университет, отправляются во Францию, чтобы научиться тонкостям светского, международного и делового этикета. К сожалению, наши соотечественники не уделяют должного внимания столь интересной и полезной науке.

Во время обучения слушателей основам этикета я даю им рекомендации по индивидуальному имиджу, по PR, провожу коучинг. Возможно, в скором времени у меня появится такое направление, как коуч-тренинг по деловому этикету и общению. Так что, отвечая на вопрос, могу сказать, что на своих занятиях и консультациях мне удается совмещать сразу несколько направлений своей деятельности.



Вы совершили довольно резкий карьерный поворот – от сферы большого бизнеса, которым Вы успешно занимались, находясь на руководящих постах, к имиджу и этикету. С чем это связано?

Как сказал один из моих знакомых: *“В тебе победило истинное твоё желание”*. Это желание – делать людей красивыми не только внешне, но и внутренне. Работая в административно-

управленческом аппарате, я наблюдала за тем, как часто неграмотное поведение наших людей во время переговоров приводило к тому, что иностранцы смотрели на нас как на дикарей. Становилось очень обидно и за наших соотечественников, и за себя, и за страну.

Я люблю страну, в которой я родилась, и не важно, как она называется: СССР или Россия. Я люблю наших людей – они талантливы, харизматичны, доверчивы и красивы. Но этого бывает недостаточно при общении с зарубежными партнерами, особенно на их территории. Имидж страны формируется через имидж каждого отдельного человека. И если этот человек не знает принятых норм поведения в деловой или светской среде, то это автоматически бросает тень на всю нацию. И мне очень не хочется, чтобы россияне считали неотесанными простаками, способными только пить водку и играть на балалайке.

Можно было, конечно, выбрать другое направление тренинговой деятельности – например, продажи или переговоры. Но подумайте сами: с чего начинаются продажи или переговоры? С приветствий и представлений, а это не что иное, как этикет. Поэтому я решила, что сначала стоит научить наших менеджеров и продавцов тонкостям делового этикета, а уже после этого можно нанизывать на эту базу технологии продаж и переговоров.



Расскажите о новых тенденциях делового этикета и Вашем видении его развития в России.

Напомню наших читателям, что на протяжении долгих лет в России не существовало специального обучения этикету ни в школах, ни в вузах.

Но для того, чтобы стать достойным деловым партнером, необходимо считаться с общепринятыми правилами игры делового мира. Посмотрите на компании, где руководители и сотрудники придерживаются общепринятых стандартов поведения, соблюдая деловой этикет. В таких компаниях создается позитивная атмосфера, улучша-

ется микроклимат, снижается количество конфликтов, выше производительность труда и т. д.

Если же внутри компании возникает дефицит знаний делового этикета, особенно со стороны руководителей, то ничего удивительного нет в том, что сотрудники компании могут проявить хамство по отношению к клиенту. А любой недовольный клиент – это удар по имиджу компании, который может сильно отразиться на финансовых показателях фирмы. В международной практике бизнес-этикет считается экономической категорией. И об этом не стоит забывать.

Бизнес-этикет – это один из инструментов повышения эффективности делового общения. Он помогает создать позитивный настрой и у сотрудников, и у клиентов компании. Многие руководители, понимая это, при формировании корпоративного имиджа и стиля стали делать ставку на безупречные манеры своих сотрудников, обеспечивая, таким образом, конкурентное преимущество своей компании. Но, к сожалению, еще далеко не все руководители компаний это осознают в полной мере.

Кроме того, обучение деловому этикету должно идти сверху вниз, а не наоборот. Нет смысла обучать рядовых сотрудников основам этикета, если само руководство постоянно нарушает эти правила. Понимая это, многие бизнес-школы, в том числе и школы МВА, стали включать в свои программы обучения курс по деловому и международному этикету. Думаю, что через пару лет бизнес-этикет будет включен в обязательную программу обучения в вузах.



Давайте поговорим о Вашей работе в качестве имиджмейкера. Представителей этой сферы деятельности сейчас очень много – чем Вы выделяетесь на их фоне и что предлагаете лично Вы?

В основном у нас под имиджмейкерством понимается стилистика. То есть вам могут подобрать стиль и фасон одежды, прическу, маки-

яж. Но если вы внутренне к этому не готовы – то все это будет для вас чуждо, выглядеть наиграно и фальшиво.

Не каждый стилист готов изучать ваш внутренний мир. Его задача сделать вас привлекательнее только внешне. Надо понимать, что имидж – это не только внешний вид, но и манера поведения, речь, жесты, походка, привычки. Внешняя форма не может существовать без внутреннего содержания. И если эти две составляющие имиджа противоречат друг другу, то созданный имидж – это лишь хрупкая иллюзия, которая может быть разрушена любой случайностью.

Я же со своей стороны стараюсь сначала провести консультацию, чтобы человек сам понял, какие изменения он хочет внести в свою жизнь и что для этого необходимо сделать. И только после этого начинается работа над внешним обликом, если, конечно, это требуется.



Насколько сейчас принципиальны отличия в деловом имидже женщин и мужчин?

Если брать за основу понятия из делового этикета, то надо понимать, что в бизнес-среде нет ни мужчин, ни женщин. Есть только коллеги, сотрудники, партнеры, конкуренты. Поэтому я не вижу принципиального различия в формировании делового имиджа женщины или мужчины. Правильнее говорить об имидже делового человека, который складывается из личного обаяния, нравственных характеристик и техник самопрезентации, которые не зависят от гендерных признаков.



Как должна выглядеть современная деловая женщина? Наметились ли тенденции к смягчению довольно жесткого делового стиля?

Безусловно. В начале 1990-х гг. женщина должна была выглядеть как мужчина, вернее даже, “как мужик”, чтобы ее принимали всерьез. А цель тогда была только одна – заработать как можно больше денег, любой ценой

Интервью со звездой

и любыми средствами. Это была нешуточная борьба за “место под солнцем”. И поэтому женщина должна была и выглядеть соответственно: брючные костюмы в мужском стиле, короткие стрижки, туфли без каблуков или бесформенные джинсы, футболки, кроссовки и т. д. А, как известно, любая одежда накладывает сильнейший отпечаток на поведение человека. Поэтому деловые женщины того времени были резки, бескомпромиссны, авторитарны, иногда очень невежливы. Соответственно к ним относились таким же образом. Но в деловом мире такие отношения длятся недолго. Кому приятно общаться с женщиной, даже если она и глава компании, которая ведет себя, как грубый мужлан?

Конечно, в смягчении делового женского стиля, как в одежде, так и в поведении, не последнюю роль сыграло развитие международных деловых отношений. В первую очередь – с Италией и Францией. Там для того, чтобы добиться успеха, не нужно подражать мужчинам – это просто неэтично. Необходимо быть в первую очередь профессионалом в своей области. А каждый профессионал знает, что для определенной деятельности существуют свои правила игры, свои внешние атрибуты, свои элементы имиджа. Поэтому на Западе так много внимания уделяют соблюдению дресс-кода как элементу бизнес-среды. Международными правилами делового дресс-кода для женщин рекомендовано носить юбочные деловые костюмы. Открою маленький секрет относительно женских брючных костюмов, да и брюк в целом:

мужчины и женщины воспринимают образы по-разному:

мужчина видит все целиком, а женщина видит картину, которая состоит из мельчайших деталей. И когда на первой встрече мужчина видит вас в темном брючном костюме, то на подсознательном уровне он изначально воспринимает вас как мужчину. Ведь на вас надеты атрибуты мужского стиля (!). А, как известно, мужчины всегда соперничают друг

с другом. Поэтому первая реакция у мужчины на вас – агрессия.

Когда на вас надеты вещи женского делового стиля, этой агрессии, как правило, не возникает. Женщина, которая одета в соответствии с деловым стилем в юбочный костюм или деловое платье с жакетом, будет производить впечатление предприимчивой, решительной, уверенной в себе, аккуратной, но все же Женщины. И значит, поведение мужчины не будет столь агрессивным, и даже если вы допустите какую-то неточность, вам простят – ведь вы Женщина. Но при этом ваш рейтинг как профессионала не упадет. А вот мужчинам редко прощают такие промахи. Что делать? Конкуренция.

И не надо думать, что женский деловой стиль – это только черно-белая или серо-белая гамма. Это глубокое заблуждение! Выбирайте цвета костюма в соответствии со своим природным колоритом, согласно своему цветотипу. И тогда вы всегда будете производить приятное впечатление на своего собеседника, поскольку правильно подобранные цвет и фасон вашего костюма, с одной стороны, сделают ваш образ (внешний имидж) гармоничным, а с другой стороны – не будут отвлекать вашего визави от общения.

Приведу несколько примеров цветовых комбинаций для женского делового гардероба:

1. Костюм: темно-синий; блузка: бежевая, бледно-розовая, бледно-голубая, цвет ванили; аксессуары: темно-синие, сине-черные цвета, бордовые.
2. Костюм: серый; блузка: белая, бледно-голубая, цвета слоновой кости; аксессуары: темно-бордовые.
3. Костюм: бежевый; блузка: цвета слоновой кости, темно-синяя, темно-зеленая; аксессуары: в тон к блузке.
4. Костюм: цвет “мокрого асфальта”; блузка: белая, бежевая, бледно-сиреневая, голубая; аксессуары: в тон к костюму, красные.

5. Костюм: коричневый; блузка: цвет тыквы, золотисто-бежевый, цвет лосося; аксессуары: цвет каштана, шоколадно-коричневые, цвет хвойного леса.



Может ли грамотное построение собственного стиля в одежде привести к карьерному росту?

Существует негласное правило: если вы хотите добиться более высокого положения в карьере, то вы должны выглядеть так, как будто вы его уже достигли. Причем для этого вам не надо тратить огромные деньги на брендовые вещи. В бизнес-среде не принято хвастаться модными и дорогими вещами, если только вы не работаете в индустрии моды.

Правильно выбранная одежда, которая соответствует месту и времени, многое может сделать за вас, а именно – создать соответствующий имидж. Успех и в бизнесе, и в карьере складывается из множества факторов. Один из них, может быть, не самый главный, но уж точно сразу бросающийся в глаза – одежда. На уровне подсознания у нас постоянно идет анализ на соответствие того, “что мы видим” и “что мы слышим”. Это потом партнеры или работодатели оценят ваш профессионализм, ответственность, эрудированность, а сначала за вас говорит одежда. Недаром народная мудрость гласит: “По одежке встречают...”

Одним словом, деловой стиль одежды – это стиль уверенных и профессиональных людей, которые активно заняты бизнесом и своей карьерой, производя при этом впечатление организованного, умного и надежного партнера, с которым приятно иметь дело и на которого можно положиться. Поэтому если вы стремитесь стать начальником отдела, то вам придется отказаться от мини-юбок, джинсов, маек, прозрачных блузок, яркого макияжа. Оставьте все это для друзей, поклонников и отдыха.



Существуют ли отличия в деловом стиле сотрудников различных видов организаций, в российских и зарубежных компаниях?

Обычно выбор одежды определяется стилем жизни и местом работы. В таких сферах деятельности, как финансы, юриспруденция, политика, консалтинг, государственная служба, придерживаются наиболее консервативного стиля одежды. А вот в СМИ, рекламе, сфере услуг, IT-технологиях допустима гораздо большая свобода выбора в стиле, фасоне и цвете одежды.

И, конечно, не стоит забывать еще и о ментальности той или иной страны.

Где-то деловой стиль более консервативен, например в Англии, Швейцарии, Германии, Японии.

В этих странах отдают предпочтение строгому деловому костюму темно-синего, темно-серого или антрацитового цвета с белой блузкой при минимуме украшений.

В некоторых странах на деловой стиль сильно влияет мода – Италия, Франция, Греция.

Здесь в ходу приталенные силуэты, дорогая одежда и обувь, остромодные цвета и сумки ведущих марок. В качестве аксессуаров часто используются шейные платки и шарфы.

А есть места, где к деловому стилю относятся более спокойно – Португалия, Норвегия, Индия, Таиланд.

Здесь на переговоры могут прийти в business casual (повседневная одежда для деловых людей), в которой основной упор делается на удобство.

Этот бизнес-стиль может включать в себя комбинации не костюмных жакетов, юбок, брюк в сочетании с менее формальными блузками, рубашками поло, свитерами, водолазками.

Интервью со звездой

Можно даже надеть платье-рубашки, трикотажные вещи или одежду из льна или шелка. Но не стоит путать business casual со smart casual (элегантная повседневная одежда) и просто casual (обычная повседневная одежда). В business casual категорически запрещена джинсовая одежда!

И если наши крупнейшие компании, такие как “Лукойл”, “Газпром”, “Аэрофлот”, давно ввели в действие требования делового стиля в одежде, и не только ввели, но и объяснили своим сотрудникам, зачем и почему это делается, то многие другие компании к этому только приходят. Поэтому в офисах наших компаний можно увидеть и яркие, вызывающие цвета в одежде, и спортивную одежду, и броские украшения, и чересчур креативные стрижки и т. д.

Но думаю, что это скоро пройдет, так как многие руководители начали понимать, что любой сотрудник компании – это элемент имиджа самой компании. И по тому, как выглядят сотрудники, деловые партнеры делают свои первые выводы, которые могут быть порой и не совсем верными, но запомнятся надолго.



Вы уделяете большое внимание цвету в одежде. Какую роль цвет играет в жизни с Вашей точки зрения?

Цвет – это уникальная категория. Если цвет рассматривать с точки зрения внешнего имиджа, то при помощи цвета можно подчеркнуть свою природную красоту и сделать себя моложе, привлекательнее. Если цвет использовать как элемент цветотерапии, то даже можно решить некоторые психологические проблемы или поправить свое здоровье. По тому, какой цвет человек выбирает, можно определить основные черты его характера и его психологическое состояние.

К примеру, если вы боитесь публичных выступлений, то можно добавить в свой

гардероб вещь бирюзового цвета. Если вы чувствуете упадок сил, то можно использовать в своем гардеробе желтый или оранжевый цвета (в разумных пределах, конечно). Вы замечали, как уютно и тепло в офисах, в которых стены имеют приятный абрикосовый, бежевый цвет? Как приветливы сотрудники в таких офисах? И как холодно и неуютно в помещениях с холодными голубыми или серыми стенами?



Наши читатели – секретари, офис-менеджеры, помощники руководителей и т. д. Что Вы можете им посоветовать, чтобы помочь в формировании собственного делового имиджа и стиля?

Я думаю, стоит начать с осознания того, что специалисты административной сферы являются частью компании, в которой они работают. А любая компания либо уже имеет свой устоявшийся имидж на рынке, либо только начинает его формировать. Значит, и сотрудники – часть этого имиджа. Ведь имидж компании создается не только за счет рекламы, фирменного стиля, но и за счет прямых контактов с людьми, которые в ней работают.

И ваша самопрезентация, ваша речь, ваш стиль одежды могут сыграть не последнюю роль в формировании позитивного имиджа компании. Поведение доверенных лиц, которыми являются секретари, офис-менеджеры, помощники руководителей, оказывает непосредственное воздействие на создание позитивного целостного имиджа лидера компании, а значит, и всей компании в целом. Это надо понять и принять. Именно с этого понимания и следует начинать выстраивать свой стиль. А после уже

можно проявлять и свои индивидуальные особенности.



Вы являетесь автором нескольких книг. Что Вас побудило к творчеству? Над чем Вы сейчас работаете?

Первая книга по этикету, которая вышла в 2008 г., была не моей идеей. После проведения тренинга “Международный бизнес-этикет” руководитель учебного центра “6 карат” предложила написать книгу по международному бизнес-этикету для представителей ювелирного бизнеса на примере 10 стран. До этого у меня уже был опыт написания статей для журналов, правда, про бизнес-авиацию, но попробовать силы в другом направлении мне показалось интересным. И я подписала контракт на создание этой книги. Так появилась книга “Ювелирный бизнес. Деловой этикет”.

Мой опыт общения и работы с представителями разных стран позволил мне написать в 2009 г. следующую книгу – “Международный бизнес-этикет”, но уже на примере 20 стран. За последние четыре года мне удалось пообщаться и познакомиться с деловым этикетом еще нескольких стран, о которых хотелось бы тоже написать. Но издание печатных книг в России – довольно долгий процесс и с экономической точки зрения не очень выгодный для автора. Поэтому сейчас я пишу больше электронные книги по имиджу, этикету, стресс-менеджменту. Возможно, в конце следующего года я начну работу над следующей книгой по международному этикету, расширив список стран.



У Вас бывают творческие кризисы?

Да, конечно. Как и у любого человека, у меня бывают творческие кризисы. Любая деятельность похожа на синусоиду – и ей свойственны и взлеты, и падения. Свои творческие кризисы я называю “состояние ноль”.



Что Вы делаете в такие периоды? Чем Вы увлекаетесь?

В такие периоды я стараюсь отвлечься от своей основной деятельности и переключаюсь на что-то другое, что мне интересно.

Например, в один из таких творческих кризисов я научилась делать гелевые свечи. В другой раз я стала экспериментировать с варкой варенья.

Когда совсем хочется отключиться от всего, я иду в бассейн и плаваю около часа кролем, концентрируюсь только на дыхании. Иногда я включаю все средства связи и перечитываю книги своих любимых авторов: Андре Нортон, Наталью Игнатову, Сергея Лукьяненко. Люблю в минуты душевной грусти просто пройтись по улицам Москвы, посидеть молча в кафе за чашкой капучино, посмотреть на людей. Могу устроить вечеринку с друзьями.

Да мало ли чем можно заняться в минуты творческого кризиса! Главное для меня – не заикливаться на одной задаче, а переключить свое внимание и энергию на что-то другое, более позитивное.



Ваше жизненное кредо.

Не останавливаться на достигнутом.

Как Вам удается все успевать? Расскажите о своих секретах планирования.

Секрет довольно прост. У меня есть волшебный блокнот формата А4, в который я раз в месяц заново ВСЕ свои идеи или планы. Причем я делаю записи, не проставляя нумерации.

Нумерацию я проставляю на следующий день, поступая по принципу “каждый документ должен вылежаться”. И вот уже после этого начинаю двигаться в направлении тех приори-

Интервью со звездой

тетов, которые я сама для себя расставила. Если какие-то идеи так и кочуют из одного месяца в другой, то значит, они не так важны и можно не тратить на них свое время и силы.



Вы очень современная женщина и наверняка с Интернетом Вы общаетесь на “ты”. В какой степени Вы владеете информационными технологиями? Как их применяете?

Моя тяга к компьютерным технологиям проявилась еще в школе. Закончив среднюю школу, я уже знала языки программирования Бейсик и Ассемблер. В МАИ мы изучали основы программирования (Паскаль, SQL), а позднее в моем профессиональном становлении был целый период, когда я руководила отделом технической поддержки в московской IT-компании.

Я очень люблю различные программные продукты, которые помогают в моей работе. Программированием я давно не занимаюсь, но моя степень владения IT-технологиями – это уровень системного администратора средней компании.

При помощи программ, которые имеются у меня на ноутбуке, были созданы мои электронные книги, видеозаписи моих вебинаров, сделан раздел “Видео” на моем сайте, создаются учебные материалы и рекламные продукты. Сам Интернет я рассматриваю как огромное информационное пространство для поиска необходимой мне информации по различным вопросам.



Какие у Вас планы на будущее, проекты?

Наверное, нет смысла говорить о далеком будущем – жизнь всегда вносит свои коррективы. Могу рассказать только о ближайших перспективах.

Сейчас я готовлю две новые программы тренингов: “Деловой этикет для секретарей” и “Лингвистический анализ речи”. Прорабатываю вопросы взаимодействия и сотрудничества с французской школой этикета и немецкой школой имиджа.

Осенью планирую вылететь в Новосибирск, Киев, Кишинев с мастер-классами по деловому имиджу и этикету. Продумываю серию электронных книг по цветотипу для мужчин (для женщин эти книги уже готовы).



Что бы Вы хотели пожелать нашим читателям?

1. Не бойтесь ошибаться. Но всегда делайте выводы из своих ошибок.
2. Не бойтесь задавать вопросы, если чего-то не понимаете или не знаете.
3. Умейте признавать свои ошибки и принимать критику.
4. Думайте о других, а не только о себе.
5. Будьте доброжелательны и проявляйте взаимное уважение.
6. Будьте пунктуальны и обязательны.
7. Старайтесь правильно выбирать стиль одежды.
8. Не несите рабочие проблемы домой, а домашние – на работу.
9. Научитесь вести диалог вместо того, чтобы спорить.
10. Чаще улыбайтесь!
11. И устраивайте себе маленькие праздники – Вы это заслужили!



Елена, спасибо Вам большое за интервью!

*С Еленой Игнатъевой беседовала
главный редактор журнала
“Справочник секретаря и офис-менеджера”
Екатерина Губернская*