

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Unit 1. BUSINESS COMMUNICATION. ESTABLISHING CONTACTS. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТОВ.....	6
Unit 2. BUSINESS STYLES IN DIFFERENT COUNTRIES. ДЕЛОВЫЕ СТИЛИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ.....	11
Unit 3. TELEPHONE ETIQUETTE. ОБЩЕПРИНЯТЫЙ ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ	16
Unit 4. BUSINESS COMMUNICATION — INTERNET. ЭЛЕКТРОННАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ.....	21
Unit 5. BUSINESS ETHICS. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА	24
Unit 6. MAKING A REPORT. СОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТА	28
Unit 7. MAKING A PRESENTATION. СОСТАВЛЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИЙ.....	31
Unit 8. BUSINESS COMMUNICATION — BUSINESS LETTER. СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА	36
Библиографический список.....	41
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	42

ВВЕДЕНИЕ

Учебно-методическое пособие имеет профессионально ориентированный характер и направлено на обучение деловому английскому языку обучающихся бакалавриата первого курса всех технических и математических УГСН, реализуемых НИУ МГСУ. Пособие включает теоретический материал по восьми разделам устной и письменной деловой коммуникации, а также упражнения для его отработки и самостоятельного изучения дисциплины.

Содержание учебного пособия охватывает различные сферы делового общения на английском языке: деловое общение и установление контактов; деловые стили в разных странах; средства делового общения (общение по телефону); электронная деловая коммуникация (электронные сообщения); деловая этика; деловая документация (инструкции по технике безопасности); выступление с деловой презентацией; структура делового письма (сопроводительное (мотивационное) письмо).

Помимо учебных текстов и упражнений, направленных на формирование у обучающихся навыков делового общения на английском языке, каждый раздел содержит теоретический и справочный материал, необходимый при составлении деловых писем и сообщений, подготовке документов для трудоустройства в зарубежную фирму или международную организацию, ведении телефонных разговоров и переговоров, подготовке к презентациям и их обсуждению, а также для ознакомления с реалиями и правилами бизнес-коммуникации. Пособие расширяет, систематизирует и углубляет знания бакалавров по устному и письменному деловому общению, этике, знакомит обучающихся с деловыми стилями и их культурными отличиями, информирует о правилах собеседований и дает знания по основам деловой документации.

Unit 1

BUSINESS COMMUNICATION. ESTABLISHING CONTACTS. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТОВ

Что такое деловое общение? Деловое общение — это обмен информацией между людьми на рабочем месте и вне его.

Эффективное деловое общение — это то, как сотрудники и руководство общаются для достижения целей организации. Его цель — улучшить организационную практику и сократить количество ошибок. Для достижения эффективного делового общения важно работать над навыками общения и коммуникационными процессами. Деловое общение также имеет большое значение для:

- представления возможностей / новых бизнес-идей;
- написания планов и предложений (делового письма);
- принятия решений;
- достижения договоренностей;
- отправки и выполнения заказов;
- успешных продаж;
- эффективных совещаний;
- обеспечения обратной связи с персоналом и клиентами.

ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

Существуют три основные формы делового общения, которые широко используются в организациях различного уровня:

1. *Вербальное общение* — это способ передачи информации устно с использованием слов. Включает в себя различные коммуникационные платформы, такие как видеоконференции, онлайн-интервью, телефонные звонки через Skype, Zoom и т.д.

2. *Письменное общение* — этот вид общения предполагает запись информации одной стороной и передачу ее другой стороне. Включает в себя как традиционные формы письменного общения, например, бумажные письма, так и современные, такие как электронная почта, облачные документы, приложения для обмена сообщениями и т.д. Письменное общение является одной из самых распространенных форм коммуникации в настоящее время.

3. *Личное общение* — хотя электронная форма общения становится все более распространенной, личное общение, осуществляемое лицом к лицу, по-прежнему является эффективным способом обмена информацией и передачи важных данных.

МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Существует множество платформ для этих трех основных форм коммуникации, которые часто используются в организациях:

1. *Онлайн-общение*. Использование веб-порталов и облачных сервисов позволяет передавать и синхронизировать данные между участниками компании независимо от их местонахождения.

2. *Видеоконференции* позволяют компаниям со всего мира проводить онлайн-видеосессии и электронные встречи для обмена информацией и обратной связи.

3. *Отчеты и презентации*. Деловые отчеты и презентации часто используются для передачи информации с использованием цифровых носителей, таких как презентации PowerPoint, Keynote, Google Slides и т.д.

4. *Телефонные совещания*. Многосторонние телефонные встречи предоставляют возможность обмена информацией устно и получения ответов на вопросы.

5. *Очные (личные) встречи* обеспечивают индивидуальную коммуникацию и передачу информации между сторонами, например, с помощью интервью или обычных деловых встреч.

6. Почтовые ящики для предложений или отзывов обеспечивают возможность отправки письменных или цифровых комментариев, вопросов, просьб, отзывов или предложений, как анонимно, так и подписавшись.

7. Электронная почта является одним из самых популярных способов письменной коммуникации. Она позволяет передавать важную информацию внутри компании с использованием рабочих компьютеров, планшетов и мобильных устройств.

8. Обмен сообщениями. Приложения для обмена сообщениями, такие как Slack, Messenger, Skype, обеспечивают быструю и удобную цифровую письменную коммуникацию между несколькими сторонами, а также синхронизацию данных и облачное хранение файлов для совместной работы с ними.

Все эти методы коммуникации играют важную роль в эффективном деловом общении и выбор конкретного метода зависит от ситуации и предпочтений каждой организации.

Exercise 1. Read the article and complete it using suitable words and word combinations:

effective communication	achieve your goals	seem similar
interpersonal communication	formal language	highlight these differences

General communication vs business communication

There are many differences between general (interpersonal) and business communication. They relate to form, content and also purpose. General communication has no rules, except of course, rules of etiquette and manners. However, there are rules for business communication, because in a business environment a lot depends on (1)_____. In this article, we will (2)_____ to emphasize the importance of communication in an organization.

The first and most important difference lies in the audience. While in normal communication you choose different tones depending on whether you are talking to a child, a friend or someone who is older, in business communication, communication takes place between people who are talking about a topic that is common and important to everyone. You communicate with others in order to (3)_____, whereas when you're talking to a friend or chatting with someone on Skype, the communication is informal, more casual and much more relaxed.

When talking to a friend, you may use slang terms and sometimes be rude, but in business communication, you keep your distance and only use (4)_____. Of course, in business communication you may ask about the health of your client's sick mother, but this is more out of courtesy and also to cement the bond than any genuine interest, as is the case with a friend's mother. There are instances where the two types of communication (5)_____, such as when you ask a client to come to a restaurant for lunch or dinner, but if you observe carefully, you may find that there is an ulterior motive at work during the conversation at the restaurant table if you compare it to the tone between two friends sitting in the same restaurant.

Business communication is such that it makes the other person feel comfortable, but is devoid of emotion (lacks sentiments). On the other hand, in any general communication, cordiality and emotion can be felt. On a broader level, business communication is only a subset of (6)_____, because two business partners can talk about sports and the weather just like any two friends walking down the street. In business communication, there is a clearly defined purpose, such as trying to convince a client of the usefulness of a new product or signing a contract. In business communication, the tone is professional, often like that of a teacher trying to explain a concept to his students. In business communication, tone, purpose, and content vary depending upon the audience.

Exercise 2. Read the article again and highlight the differences between general communication (interpersonal) and business communication.

Exercise 3. Read the article and title it.

For business, communication is a key. It is important that all stakeholders are able to communicate with each other to effectively achieve the organization's goals. The Internet, and especially the rise of mobile communications, has made communication more instantaneous and efficient than ever before. Today, web and smartphone apps can enhance your company's internal communications, helping to optimize your efforts for greater efficiency, productivity and, ultimately, the bottom line.

Instead of relying on a corporate intranet, organizations can take advantage of a variety of programs designed for business communications. There are applications for instant messaging, e-mail and even for sending notifications via text messages or phone calls. Using the few applications available, companies can optimize and improve internal communications to increase team cohesion and productivity.

Slack. Slack is a cloud-based project collaboration and team interaction tool designed to facilitate communication across organizations. The solution caters to various industries, including media, research, technology, education, financial services, retail, transport and logistics.

Slack provides public channels for members across organizations to start conversations. Private channels enable interaction within smaller teams, and direct channels help send messages directly to colleagues.

Slack incorporates feeds from social media into the application and blends them with ongoing conversations in various channels. Files such as PDFs, images, documents, and spreadsheets can be shared via drag and drop. The app is available for web, iOS, Android and Windows Phone.

DialMyCalls. DialMyCalls makes it easy to send mass notifications via a phone call or SMS. Many companies use DialMyCalls to send out important notifications to employees or to remind them of upcoming events, meetings or deadlines. It is also useful for communicating with employees for substitutions if someone is ill or has to miss work due to personal circumstances.

DialMyCalls can also be used to implement an incoming complaints line to help companies crack down on harassment, mobbing and dysfunctional management in the workplace. It acts as a virtual suggestion box, allowing employees to use two-way text messages or a fictitious phone number to make an anonymous complaint. This can help companies gain valuable insights into the root causes of employee dissatisfaction by providing information on new initiatives to improve organizational culture.

HipChat. HipChat is another popular team communication app that can be accessed from a website or mobile anywhere in the world. It is available in a freemium version, but there is also a low-cost paid version that adds extra features. Designed to integrate with Google Drive, Dropbox and other popular programs, it is a versatile and affordable option that is a great choice for small businesses.

Exercise 4. Create a good presentation about popular business communication apps (e.g. Basecamp, Wrike, FlowDock, Azendoo, DialMyCalls, etc.). Use the following links:

- 1) <https://ownersmag.com/presentation-software/>;
- 2) <https://www.dialmycalls.com/blog/top-9-best-business-apps-for-internal-communication>.

Exercise 5. Look through useful phrases to start a business conversation in English. Create a dialogue between representatives of construction firms from different countries.

Greetings	
Good morning.	Доброе утро.
Good afternoon.	Добрый день.
Good evening.	Добрый вечер.
Welcome!	Добро пожаловать!
How do you do?	Как вы поживаете? (при первой встрече, знакомстве)

I'm pleased to meet you.	Рад с вами познакомиться.
Nice to meet you.	Рад знакомству.
Good to see you again.	Рад снова вас видеть.
How's business?	Как дела?
It's been a long time since I last saw you.	Прошло много времени с тех пор, как я видел вас в последний раз.

Meeting

Hello, my name is... Nice to meet you!	Здравствуйте, меня зовут... Рад знакомству!
And you.	И я рад.
Nice to meet you too!	И мне приятно с вами познакомиться!
May I introduce myself.	Позвольте мне представиться.
I'm from... I'm on business.	Я из... Я по работе.
What company do you work for? / What company are you from?	В какой компании вы работаете? / Из какой вы компании?
I work for Trust Inc.	Я работаю на Trust Inc.
I have an appointment with...	У меня встреча с...
What do you do?	Чем вы занимаетесь? (сфера деятельности)

Opening the conversation

What can I do for you?	Чем я могу вам помочь?
We don't have much time, so let's get down to business!	У нас мало времени, поэтому давайте приступим к делу!
What shall we start with (today)?	С чего мы начнем (сегодня)?
I think we shall start with...	Я думаю, мы начнем с...
The matter / the point is that...	Дело в том, что...
Let's get our meeting started. / Let's get started.	Давайте начнем нашу встречу. / Давайте приступим.
Do you have any other comments?	Есть ли у вас какие-либо еще комментарии?
Let's speak to the point.	Давайте говорить по существу.
We're running out of time. Let's get to the point.	У нас мало времени. Давайте приступим к сути дела.
We appreciate you taking the time to join us this afternoon.	Мы благодарны вам за то, что вы нашли время и присоединились к нам сегодня днем.

Intermediate phrases

If I understand you correctly...	Если я правильно вас понял...
That's is beyond my competence.	Это выходит за рамки моей компетенции.
Let me pass this question to the expert on this matter.	Позвольте мне передать этот вопрос эксперту в данной области.
I entirely agree with you. On the other hand...	Я полностью с вами согласен. С другой стороны...
Could I come back to that later?	Могу ли я вернуться к этому позже?
Any further questions?	Есть ли еще вопросы?
Please tell me if anything was unclear.	Пожалуйста, скажите мне, если что-то было непонятно.
If you look at it from my point of view...	Если вы посмотрите с моей точки зрения...

Closing phrases	
I'd like to conclude by making the following statement...	В заключение я хотел бы сказать следующее...
Does it suit you? / Is it all right with you? Yes, quite.	Вам это подходит? / Вас это устраивает? Да, вполне.
Let's sum up the discussion. / Let's recapitulate what we said.	Давайте подведем итоги обсуждения. / Давайте подытожим то, что мы сказали.
So, to summarize we could say that...	Итак, подводя итог, можно сказать, что...
I'd like to close off with the following suggestion...	В заключение я хотел бы высказать следующее предложение...
We are happy to accept this agreement.	Мы с удовольствием принимаем это соглашение.
I'm sorry to break off this interesting discussion but I think we're are running out of time.	Мне жаль прерывать эту интересную дискуссию, но я думаю, что у нас мало времени.
I'd like to go over the most important pros and cons.	Я хотел бы остановиться на самых важных плюсах и минусах.
Saying goodbye	
See you later. / See you soon.	До встречи. / До скорого.
We look forward to cooperating with you again.	Мы надеемся на дальнейшее сотрудничество с вами.
It has been a great pleasure to meet you!	Было очень приятно встретиться с вами!
We should keep in touch.	Нам следует поддерживать связь.
Goodbye! Until next time!	До свидания! До следующего раза!
Good luck with your business! I'm sure it'll go well!	Удачи вам в бизнесе! Я уверен, что все пойдет хорошо!
Well, all good things come to an end. But I'm sure we'll meet again!	Что ж, всему хорошему приходит конец. Но я уверен, что мы еще встретимся!
I've enjoyed meeting you too!	Я тоже получил удовольствие от общения с вами!
It was nice talking to you.	Было приятно поговорить с вами.

Unit 2

BUSINESS STYLES IN DIFFERENT COUNTRIES. ДЕЛОВЫЕ СТИЛИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ

КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ В США

Американцы многие встречи начинают с рукопожатия и нескольких минут разговора. Общение начинается с вежливых вопросов: «Как ваши дела?», «Как прошла ваша поездка?» или «Как поживает ваша семья?». Лучший способ ответить — это просто улыбнуться и сказать: «Хорошо, спасибо. А у вас?», «Все отлично» или «У них все хорошо. Спасибо, что интересуетесь».

Необязательно пожимать руку каждому на встрече. Главное — пожать руку тому, кто руководит собранием. Если участников встречи слишком много, то кто-то будет следить за тем, чтобы все представились. Просто скажите свое имя, должность и компанию, если вы представляете стороннюю организацию.

Перед встречей вам могут предоставить повестку дня (хотя не все компании строго ее придерживаются). В основном она используется для отслеживания времени, чтобы встреча прошла по плану. Обычно совещания длятся примерно один час. Вы также можете получить предварительную информацию перед встречей. Рекомендуется прочитать все материалы и подготовиться к обмену идеями.

Американцам обычно интересно услышать ваше мнение. Говорите открыто. Вы можете быть не согласны с кем-то, и это приветствуется, даже может привести к карьерному росту. Хотя некоторые компании все же принимают решения «сверху вниз», но сегодняшний тренд — это решения, принимаемые коллективно. На встрече обычно каждый имеет право высказаться.

Дресс-код в США гораздо более свободный, чем в некоторых других странах. В некоторых компаниях деловой костюм можно заменить джинсами или повседневными брюками, но только по пятницам. Иногда подобные «Casual Friday» используются для сбора корпоративных средств на благотворительные проекты компании. Иными словами, носить джинсы в пятницу можно, но необходимо заплатить пять долларов, которые пойдут на помощь нуждающимся.

Многие компании предоставляют своим сотрудникам время для волонтерской работы. За пределами офиса сотрудники помогают строить дома, читают книги детям или сажают деревья в парке.

В иных компаниях, особенно в сфере высоких технологий, дресс-код может отсутствовать полностью. Однако перед первой встречей лучше придерживаться делового стиля одежды.

КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ В ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Бизнес-организации в Великобритании отличаются своей особой культурой, которая имеет ряд общих черт с тем, что принято в фирмах Соединенных Штатов. Однако отмечают, что американцы более экспрессивны и активны в проявлении прогрессивных и агрессивных наклонностей.

При встрече необходимо обратить внимание на то, чтобы рукопожатие было легким и крепким, а приветствие — вежливым и сопровождалось улыбкой. Подобные приемы помогут установить позитивную атмосферу на собрании. Британцы, будучи более сдержанными, считают, что рукопожатие — это единственный допустимый физический контакт. Поэтому руку следует пожимать только тому лицу, которое является руководителем собрания, не обязательно здороваться со всеми присутствующими.

Когда вы принимаете участие в совещании, на котором присутствует несколько участников, будьте готовы представиться. В вашем вступительном слове коротко сообщите свое имя, должность и компанию, которую вы представляете, особенно если вы являетесь представителем другой организации. Обычно представиться предлагает руководитель, то есть человек, созвавший совещание.

Возможно, вы получите повестку дня еще до начала совещания. Даже выполненная не до конца она все равно приносит пользу при проведении встречи. Иногда собрание начинается позже, чем планировалось. Поэтому рекомендуется дополнительно учитывать пять–десять минут на случай задержки.

В Великобритании встречи бизнес-организаций проводятся редко и не всегда заканчиваются формулированием конкретных действий. Обычно собрания используются для обсуждения вопросов и принятия отложенных (отсроченных) решений, с подготовкой плана проведения последующего собрания.

КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ ВО ФРАНЦИИ

Французская бизнес-культура раскрывает перед нами чрезвычайно формальный характер этого народа. При первой встрече к собеседнику требуется обращаться «месье» или «мадам». Очень важно представиться, назвав сначала свою фамилию и имя или наоборот. Например: «Я рад познакомиться с вами, месье/мадам. Меня зовут (фамилия, имя)».

Хотя рукопожатие является устоявшимся международным обычаем, французы предпочитают более легкий стиль. Они пожимают руку легким и мягким касанием, отличающимся от более сильного и крепкого американского рукопожатия. Лучше доверить определение приемлемого стиля рукопожатия вашему деловому партнеру. Также важно поддерживать разговор в рамках делового формата, не затрагивая личную жизнь и не интересуясь делами ваших французских коллег. Вопросы о семье во Франции считаются неприемлемыми.

Визитные карточки обязательно должны быть напечатаны на французском языке с одной стороны и на вашем родном языке — с другой. На карточке следует указать вашу фамилию, написанную заглавными буквами. Визитные карточки рекомендуется хранить в специальной визитнице. Во Франции очень важно быть организованным. Ваш деловой наряд и даже такие аксессуары, как визитница, должны выглядеть стильно.

Во время деловых обедов и ужинов правильно держать руки на столе, а не на коленях. Деловые разговоры рекомендуется начинать только после десерта, а хозяин беседы первым предлагает тему обсуждения.

Совещания во Франции могут быть продолжительными, и окончательные решения принимаются исключительно руководством. С вашей стороны потребуются терпение. Французы обычно задают много вопросов и перебивают друг друга. Не вступайте в этот процесс. Перебивание указывает на то, что собеседники заинтересованы в обсуждении, и это считается положительным знаком.

КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ В РОССИИ

Российская культура деловых встреч характеризуется формальностью. От посетителей ожидается пунктуальность. Необходимо сообщить о своем прибытии на встречу заранее секретарю или лицу, с которым вы будете встречаться. В России, как и в странах Латинской Америки и Испании, уместно использование профессиональных или академических титулов участников совещания.

При знакомстве с профессионалами в России важно учитывать их статус и сеть контактов. Доверие и лояльность выражаются персонально человеку, а не организации или компании.

Встречи обычно начинаются вовремя, но продолжаются, пока все вопросы не будут обсуждены, поэтому могут длиться дольше, чем предполагалось. По этой же причине их обычно стараются не переносить. Встречи без строгого следования повестке тоже обычны. Тот, кто на собрании является старшим по должности, определяет структуру собрания, задавая тему и продолжительность обсуждения. Отдельные участники могут высказывать свое мнение, но рекомендации или советы могут не учитываться, а сами решения обычно принимаются руководством в частном порядке или даже не принимаются совсем. Также для российской культуры характерно, что действовать важно сразу после того, как решение было найдено.

КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ В КИТАЕ

Планируя встречу в Китае, учитывайте, что китайцы могут перебивать друг друга в ходе беседы. Постарайтесь не назначать встречу во время китайского Нового года, который обычно приходится на январь или февраль. Также стоит избегать попадания встреч на Золотую неделю в октябре, когда многие фирмы закрываются. Если вам все-таки приходится встречаться в эти периоды, рекомендуется как жест уважения принести подарок, который будет оценен по достоинству. Помните о том, что в китайской культуре есть счастливые (8) и несчастливые (4) числа и цвета.

Китайцы обращают большое внимание на правильное рукопожатие, которое задает тон встречи. Ваше рукопожатие должно быть крепким, но не грубым, и важно установить зрительный контакт и поддерживать его на протяжении беседы. Это ваш первый шаг к построению доверительных отношений, поэтому важно уделять большое внимание личному контакту.

Будьте пунктуальны. Как только встреча началась, основное внимание уделяется установлению доверительных отношений. Для китайцев характерна медлительность в том, чтобы дать прямой ответ, им обычно требуется время, чтобы убедиться в правильности принимаемого собственного решения. Визитные карточки обладают большим значением. Рекомендуется распечатать специальные визитные карточки, где одна сторона содержит информацию на китайском языке, а другая на английском. Вручайте визитную карточку обеими руками стороной с текстом на китайском языке вверх.

Во время деловых встреч в Китае вы можете столкнуться с руководителями среднего звена, которые являются подчиненными вышестоящих менеджеров. Выражая уважение ко всем, независимо от их статуса, вы получите большой шанс заключить успешную деловую сделку. Сконцентрируйтесь на разговоре и будьте терпеливы — не ждите, что решение будет принято сразу. Вас проинформируют, как только это произойдет.

Обычно первая встреча проводится для того, чтобы узнать друг друга, установить доверительные отношения и наладить контакт. Поэтому важные решения на первой встрече не принимают. Ответ «да» может не означать, что китайцы согласны и хотят двигаться вперед, а лишь то, что они просто понимают сказанное вами. Лучший способ взаимодействия с китайской культурой — поначалу никому не доверять и требовать доказательств. Многие зависят от того, насколько надежного переводчика вы наняли для помощи в переговорах.

Exercise 1. Read the text, highlighting important information and taking notes.

International business etiquette. Greetings and introductions

The physical distance between people greeting each other is so different. In Western countries, the distance is about one and a half meters, so you can shake hands, take a step forward. In Asian cultures this distance is greater (two meters), while in Arab countries it tends to be less — it is said that the correct distance is one that allows you to feel the other person's breath on your face. The important thing is not to offend your partner and to step back if he or she is too close.

As the title of one of the most comprehensive books on international business etiquette — *Kiss, Bow, or Shake Hands* (T. Morrison, G.W. Conaway, and G. Borden), says, there are three ways to greet foreign clients: a kiss, a bow, or a handshake. Western culture has established its own culture, and even in countries where a kiss or bow is commonplace among expatriates, the handshake is used as a form of greeting and saying goodbye to foreign counterparts.

The intensity of the handshake varies from country to country. For example, in Germany, the USA and Japan it is very strong, in the UK it is softer and in France it is light and faster (no longer than three seconds). In Asia it is uniform, except in Korea where it is stronger; in Arab countries it is soft and prolonged (up to ten seconds). In almost all countries, the handshake is usually accompanied by a slight nod.

Kissing as a form of greeting is not widespread in international business. In Arab countries, however, it is very common among businessmen or with friends and family, but not with foreign negotiators. In Latin American countries it is used between women and between women and men if they already

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru