



ETIQUETTE

ISABELLE COPPENS

op het werk

De kunst van attent en
respectvol omgaan
met collega's en klanten



Lannoo

VOORWOORD	6
INTRODUCTIE	
HET BELANG VAN ETIQUETTE OP HET WERK	9
4 OMGANGSVORMEN OP KANTOOR	15
ALGEMEEN	17
AAN HET BUREAU	38
LUNCHPAUZES	44
KENNISMAKINGEN	48
SOLLICITATIES	55
CV & SOLLICITATIEBRIEF	58
SOLLICITATIEGESPREK	63
EERSTE WERKDAG	68
MEETINGS	73
ALGEMEEN	75
FYSIEKE MEETINGS	84
VIDEOMEETINGS	88
HYBRIDE MEETINGS	93
BEZOEKERS ONTVANGEN	95

COMMUNICATIE	103
E-MAILS	106
BELLEN & VIDEOBELLEN	116
BERICHTEN	121
SOCIALE MEDIA	125
ZAKELIJKE EVENTS	129
ZAKENLUNCHES & ZAKENDINERS	132
BEDRIJFSEVENTS	144
NETWERKEVENTS	146
PROFESSIONEEL VOORKOMEN	151
ALGEMEEN	153
KLEDING	157
DANKWOORD	167
LITERATUURLIJST	168

Beste lezer,

Tijdens workshops en bedrijfstrainingen stel ik weleens de vraag wie er etiquette toepast op het werk. Het antwoord is meestal hetzelfde: 'Niet echt. Alleen wanneer ik ga eten met collega's of klanten in een chiquer restaurant, dan natuurlijk wel.'

Zelf ben ik er echter van overtuigd dat iedereen, ook op kantoor, etiquette toepast. Of dat hoop ik toch. Want eigenlijk gaat etiquette over het correct omgaan met anderen, op een attente en respectvolle manier.

Hoewel iedereen weet dat het niet fijn is om al tokkelend e-mails te zitten beantwoorden tijdens een meeting, gebeurt het toch vaak. En hoewel het een kleine moeite is een koffiekop in de vaatwasser te zetten, lijkt een aanrecht in een kantoorkeuken aan het einde van de werkdag vaak ontploft. Of bij thuiswerk komen velen weleens in de verleiding het videoscherm tijdens een meeting niet aan te zetten.

Toen ik tegen mijn vrienden, werkzaam in diverse bedrijven, tijdens een etentje het idee liet vallen om mijn tweede boek te wijden aan 'etiquette op het werk', en daarbij wat meer context gaf over wat ik er juist mee bedoelde, waren de reacties enthousiast. De consensus was dat er nood was aan duidelijkheid en een helder kader. Het zou niet alleen mensen helpen te weten hoe het eigenlijk hoort. Het zou hen vooral doen nadenken over het gevoel dat je collega's geeft in professionele situaties. Als ik erop terugkijk, is die avond dan ook de beslissing gevallen om mijn tweede boek effectief te gaan schrijven.

Want de ambitie om dit boek in het leven te roepen is exact in die nood terug te vinden: onzekerheid wegnemen en ons net dat tikkeltje extra rekening te laten houden met anderen op de werkvloer.

Zelf ben ik mijn professionele carrière gestart in strategieconsulting, waar

een professionele indruk en uitstraling naar klanten en collega's toe er met de paplepel werden ingegoten. In mijn latere managementfuncties op de luchthaven was contact met diverse klanten en collega's opnieuw een belangrijk element en stond samenwerking centraal.

Ik heb dan ook het geluk mijn ervaring in de bedrijfswereld te kunnen combineren met mijn grote passie voor en expertise in etiquette, waardoor ik hoop een 'doorleefde' en unieke kijk te kunnen geven op het onderwerp.

Heeft dit boek als doel de ultieme bijbel te zijn die u van A tot Z hoort te volgen? Zeker niet. Het heeft wél als ambitie een professionele houvast en leidraad te zijn. Vanzelfsprekend aan iedereen de keuze welke tips het meest bruikbaar zijn en wanneer. Etiquette is immers altijd een keuze, en daarin ligt vaak net de kracht.

Ik hoop oprecht dat mijn boek eenieder in een professionele setting kan inspireren. Ik wens u alleszins ongelooflijk veel leesplezier. En succes op het werk...

Met hartelijke groet,
Isabelle

U zult trouwens opmerken dat ik u in de rest van het boek aanspreek met 'je', omdat dit net iets aangenamer en vlotter leest. In mijn eerste aanspreking naar u toe, gebruik ik echter liever 'u' omdat dit, u vermoedt het al, net iets correcter is volgens de etiquetteregels. Maar dat ontdekt u ongetwijfeld zelf nog in het boek.

Whenever two
people come
together and
their behavior
affects one
another you
have etiquette.

Emily Post

HET BELANG VAN ETIQUETTE OP HET WERK

Is het gepast om tussendoor snel een paar e-mails te versturen als het onderwerp in een meeting je toch niet echt aanbelangt?

Welke achtergrond is het meest geschikt voor een videomeeting met een klant?

Moet je tijdens een nieuwjaarsreceptie op het werk echt de hele tijd met klanten staan babbelen?

Het zijn allemaal vragen die iedereen zich weleens stelt in een professionele context.

En ook allemaal vragen waar ‘etiquette’ een duidelijk antwoord op biedt. Want etiquette gaat niet, zoals vaak gedacht wordt, over chique diners, staatsbanketten of ‘gedragsregels voor de gegoede klasse’. Etiquette gaat wél over respectvol en attent zijn voor andere mensen in het dagelijks leven. Jezelf de vraag stellen welk gevoel je anderen geeft door bepaalde zaken te doen, of net niet te doen. Dát is waar etiquette om gaat. En die basisprincipes gelden altijd en overal. En dus uiteraard ook op het werk.

Door jezelf af te vragen wat je zelf het liefst in een bepaalde situatie zou hebben,

kom je vaak al een heel eind. Op die manier is het ook niet al te moeilijk om op bovenstaande vragen een logisch antwoord te vinden.

Want welk gevoel geef je anderen tijdens een meeting door meer met je computer bezig te zijn, dan met het onderwerp van de meeting zelf? En welke indruk geef je je klant met een zicht op een nog op te ruimen keuken tijdens een videomeeting? Of welk gevoel krijgen je klanten als je op een nieuwjaarsreceptie enkel plezier staat te maken met je eigen collega's?

People will forget what you said,
people will forget what you did,
but people will never forget
how you made them feel.

— Maya Angelou

Etiquette biedt dan ook een steeds geldend algemeen kader om te bepalen wat in bepaalde situaties het meest gepast is. Zo ook op het werk.

Alle professionele situaties in regels gieten is onbegonnen werk, en ook helemaal niet nodig zoals voorgaande voorbeelden bewijzen. Het verplaatsen van jezelf in de andere persoon is vaak een handige leidraad.

Dit boek biedt weliswaar een antwoord op de meest gestelde vragen en belicht de meest voorkomende professionele situaties. Dit voornamelijk voor onze contreien, daar professionele omgangsvormen en specifieke gewoontes al eens van land en cultuur kunnen verschillen.

Iedereen spendeert een zeer groot deel van zijn of haar tijd op het werk; dan kunnen we die tijd maar beter zo aangenaam mogelijk proberen te maken,

voor iedereen. Uiteraard kun je te allen tijde jezelf blijven, maar liefst met net dat tikkeltje extra aandacht voor anderen. En misschien dat je het zelf allemaal niet zo belangrijk vindt. Maar je baas, directe collega's en klanten vinden dat misschien wel.

Er dient gezegd dat heel wat omgangsvormen en gebruiken vaak afhankelijk zijn van de bedrijfscultuur. Maar wat doe je als je als werknemer uit een bedrijf met een heel informele bedrijfscultuur iemand tegenkomt uit een bedrijf met een net iets formelere stijl? Dat is waar regels en een algemene houvast dan handig worden.

Want in de eerste plaats creëert etiquette duidelijkheid voor iedereen. Het is een gedragscode die ervoor zorgt dat alle collega's weten hoe het nu eigenlijk hoort, met wederzijds respect voor elkaar en elkaars werk. Het geeft aan wat je van anderen kunt verwachten en ook wat anderen van jou mogen verwachten qua gedrag. En maakt dat het net niet allemaal iets gemakkelijker? Geen twijfel meer over hoe je de andere nu juist aanspreekt in een professionele e-mail. Je niet meer afvragen tot hoe laat 's avonds je je collega's iets kunt sturen in de whatsapp-groep. Of wat je het best doet als meetings dreigen uit te lopen. Klarheid en duidelijkheid, dat is efficiënt voor iedereen.

Op die manier draagt etiquette ook bij aan het zelfvertrouwen van ieder individu. Weten hoe het nu eigenlijk het best hoort, neemt twijfels en onzekerheden weg. En dit maakt dat je je kunt focussen op wat er écht toe doet, en zelfverzekerder overkomt. Het biedt zo een houvast om het beste uit jezelf, én het bedrijf dat je vertegenwoordigt, te halen.

Geen twijfel meer over welke achtergrond nu het meest professioneel zou zijn, maakt dat je je ten volle kunt richten op het gesprek met je klant tijdens een videomeeting. Weten hoe je je het best kleedt tijdens een sollicitatiegesprek, neemt die stress op zijn minst toch al weg. En weten hoe je beleefd een gesprek afrondt tijdens een netwerkevent, zorgt ervoor dat je die avond op een efficiënte manier nog heel wat andere contacten kunt leggen.

I cannot
teach anybody
anything.
I can only
make them
think.

Socrates

Als werknemer representeer je te allen tijde je bedrijf en wordt er dus verwacht dat je altijd en overal de juiste professionele indruk nalaat, in lijn met het imago van het bedrijf. Dit niet alleen naar collega's toe, maar zeker ook naar klanten, leveranciers en andere externe partijen.

Hoe zorg je er dan voor dat klanten zich écht gehoord voelen tijdens een meeting? Wanneer begin je tijdens een zakenlunch eigenlijk over business te praten? En hoe reageer je op een vriendschapsverzoek van een klant of leverancier via Facebook?

Dit zijn allemaal professionele vragen waar etiquette opnieuw een antwoord op biedt, en het contact met je klanten niet alleen professionaliseert, maar vooral ook naar een hoger en persoonlijker niveau tilt. Want klanten hebben uiteindelijk altijd een keuze met wie ze in zee willen gaan. Het financiële aspect speelt daar uiteraard vaak een rol in, maar ook 'het gevoel' dat iemand bij een mogelijke samenwerking heeft. Onder andere service en vriendelijkheid zijn daarin uiterst belangrijk. En tevreden (nieuwe) klanten, is dat niet wat elk bedrijf wil?

Wat 'gastvrijheid' is in een sociale context, is 'collegialiteit' in een professionele setting. De impact van vriendelijkheid is nooit en nergens te onderschatten. Rekening houden met collega's is dan ook de basis, wat de werksfeer ten goede komt en de werkdynamiek verbetert.

Een omgeving waarin aandacht wordt besteed aan wensen, behoeftes, belangen en verwachtingen van anderen, is nu eenmaal een fijnere plaats om te werken. Voor een positieve werksfeer wordt vaak gekeken naar bedrijven die met veel acties en allerlei initiatieven een aangename sfeer proberen te behouden, te verbeteren of te creëren.

Maar het is iets waar elk individu ook een eigen verantwoordelijkheid in heeft. Vriendelijk, attent en respectvol zijn begint bij jezelf, ook op de werkvloer.

Hoe dan juist? Etiquette op het werk biedt daarin een solide houvast.



OMGANGSVORMEN OP KANTOOR

ALGEMEEN

Of je nu voor een bescheiden start-up of voor een alom bekend bedrijf werkt, in een klein of in een groot kantoor, interactie met collega's is er altijd. Per definitie vertaalt zich dat dan ook in de nood aan algemene omgangsvormen. Want mensen willen immers altijd graag weten wat er van hen verwacht wordt, én wat ze van anderen kunnen en mogen verwachten. Vanaf het moment dat er interactie is tussen mensen, komen regels dan ook van pas.

Daarom heeft elk bedrijf wel iets van gedragscodes, richtlijnen of andere geschreven regels, die vaak een eerste en algemene houvast bieden over de *do's and don'ts* op het werk. Daarnaast zijn er dan in elk bedrijf natuurlijk ook de ongeschreven regels, die je vaak eerder al doende leert kennen.

Elke situatie die zich kan voordoen in een werkomgeving in (etiquette)regeltjes gieten, is onbegonnen werk en heeft zoals eerder aangehaald ook weinig zin. Jezelf de vraag stellen wat het gevoel is dat je anderen geeft, door iets te doen of iets net niet te doen, is altijd en overal de basis van etiquette en brengt je al ongelooflijk ver. Aandacht hebben voor anderen, vriendelijk zijn en je collega's op een attente en respectvolle manier behandelen, zijn en blijven de absolute basisprincipes.