UNIUNEA EUROPEANĂ

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013

Instrumente Structurale
2007-2013

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU

Universitatea Româno-Americană

# ETICHETA SOCIALA SI DE AFACERI

Sandra Gătejeanu Gheorghe
Directorul de Protocol al Casei MS Regelui Mihai I al României

Proiect implementat de Universitatea Româno-Americană în parteneriat cu Centrul de Resurse Juridice

UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European
POSDRU 2007-2013
Instrumente Structurale
2007-2013
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU
Universitatea Româno-Americană

# COMUNICAREA ORALA SI SCRISA

- Comunicarea orală
- Corespondența modernă
- Corespondența scrisă de afaceri
- Corespondența scrisă socială
- Invitații
- Formule de adresare

Proiect implementat de Universitatea Româno-Americană în parteneriat cu Centrul de Resurse Juridice

UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European
POSDRU 2007-2013
Instrumente Structurale
2007-2013
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU
Universitatea Româno-Americană

# COMUNICAREA ORALA

- Salutul
- Prezentarea
- Cărțile de vizită
- Arta conversației

Proiect implementat de Universitatea Româno-Americană în parteneriat cu Centrul de Resurse Juridice

# SALUTUL

Salutul este o manifestare de curtoazie față de o altă persoană sau un grup de persoane. Trebuie să respectăm câteva reguli esențiale în momentul în care salutăm o persoană :

- Dacă ne întâlnim cu un grup de persoane, prima persoană salutată va fi cea căreia i se cuvine mai multă deferență (respectând ordinea de precădere)
- Tinerii îi salută pe cei mai în vârstă
- Bărbații salută femeile
- Cei cu funcții mai mici își salută superiorii în grad
- Cei nou veniți îi salută pe cei aflați deja într-o încăpere. Salutul poate să fie general, nefiind nevoie să se dea bună ziua fiecărei persoane din grup. Dacă totuși se dorește acest lucru, trebuie să salutați începând cu persoana căreia i se cuvine mai multă deferență.

- Curtoazia cere ca, indiferent de vârstă sau de funcție, bărbatul să fie cel care salută mai întâi femeia – atât în activitățile din viața publică, din mediul de afaceri cât și în cele cu caracter privat

- Dacă pesrsoanele sunt de același sex, în mediul oficial are prioritate funcția iar în mediul privat vârsta.

- Dacă nu există nici o diferență de funcție, vârstă sau sex atunci va saluta primul cel care se află în mișcare ; dacă ambii sunt în mișcare, cel care taie drumul salută primul; dacă se deplasează în aceeași directive, cel care circulă mai rapid va salute; în cazul în care a fost văzut, cel care se află în mașină în salută pe cel care merge pe jos.

- Când cineva este salutat trebuie să răspundă imediat la salut. Excepție fac femeile , dacă sunt singure și sunt salutate de un necunoscut. Bărbații trebuie să răspundă la salut chiar și unui necunoscut.

- Bărbatul cu capul acoperit va saluta întotdeauna descoperindu-se. Dacă ambele mâini sunt ocupate, salutul se va executa doar prin înclinarea capului.

- O persoană care pare cunoscută, dar nu poate fi identificată, este preferabil să fie salutată.

- Se salută primul la intrarea în compartimentul de tren, în birou, în restaurant, în lift, în sala de așteptare, într-un magazin mic.

# STRÂNGEREA DE MÂNA SI SĂRUTATUL MÂINII

- Strângerea de mână urmează, de obicei, salutului, atunci când persoanele care s-au salutat se opresc pentru a vorbi sau cu ocazia prezentărilor.

- Spre deosebire de saltul, în cazul strângerilor de mână, cel mai în vârstă întinde mâna celui tânăr, femeia trebuie să aibă inițiativa întinderii mâinii, cel superior în grad față de cel inferior.

- Bărbatul nu va da niciodată mâna așezat, nici unei femei, nici unui bărbat. Femeile, nu se ridică în picioare atunci când dau mâna cu un bărbat sau cu alte femei. Dacă femeile sunt gazde atunci se ridică și întâmpină oaspeții, indiferent de sexul și vârsta acestora.

- La reuniunile sau întrunirile în grup regula este că mai întâi femeile își strâng mâinile între ele, apoi femeile cu bărbații și în final, bărbații își strâng mâinile între ei.
- Există câteva reguli speciale cu privire la sărutatul mâinii :

  - Un bărbat prezentat unei femei sau care participă la o reuniune mixtă poate săruta mâna femeilor întâlnite dacă acestea sunt române. În cazul în care sunt și femei străine trebuie adoptată regula conform căreia acestea nu vor fi surprinse de gest.

  - La întinderea mâinii bărbatul se apleacă pentru a o săruta ușor sau doar a o apropia de buze.

  - Sărutul mâinii se practică doar în spațiile închise, nu și în locurile publice sau pe stradă.

- La întâlnirile oficiale sau de afaceri nu se recomandă să se sărute mâna femeilor.
- Nu se săruta mâna cu mănușă

**Salutul membrilor Familiei Regale**

- La sosirea (într-o cladire sau într-un spatiu exterior) și la plecarea membrilor Familiei Regale este obișnuit ca persoanele prezente să salute astfel: barbații cu un gest scurt de înclinare a capului (fără înclinarea corpului), iar femeile cu o reverență.

- Acest lucru este valabil în fața Regelui, Reginei, Principesei Moștenitoare, Principeselor și Principilor.

- Aceeași regulă este respectată și de membrii Familiei Regale față de rudele aflate într-o poziție superioară de titlu sau vârstă (inclusiv dacă e vorba de soție, frate, soră, mamă sau tată).
- Nu este indicat să se întindă mâna din proprie inițiativă, ci numai dacă unul dintre membrii Familiei Regale o oferă.
- Nu este indicat să se stea pe scaun atunci când vreunul din membrii Familiei Regale stă în picioare.

# PREZENTAREA

**Autoprezentarea**

- Se utilizează, în general, dacă ne aflăm la o reuniune oficială sau privată când gazda nu este prezentă sau la o întîlnire de afaceri când nu îi cunoaștem pe toți cei prezenți la întîlnire. Această formă de prezentare este acceptabilă și chiar încurajată în cadrul evenimentelor sociale.

- Este preferabil ca în momentul acestui tip de prezentare să fie adăugat și detalii referitoare la dumneavoastră – de exemplu,, Bună *ziua, permiteți-mi să mă prezint, Sandra Gătejeanu Gheorghe, Director de Protocol al Casei MS Regelui Mihai I”*. Răspunsul la un astfel de prezentare este ,,*Încântat, Marcel Popescu, consilier la Ministerul Afacerilor Externe”*.

- La autoprezentare, cu excepția militarilor, care de regulă își spun gradul, nu este nevoie să vă spuneți funcția sau titlul academic. Prin excepție, acest lucru este recomandat dacă sunteți trimis într-o delegație sau cu o misiune oficială la o instiutuție unde nu sunteți cunoscut.

- Atunci când ne prezentăm, întotdeauna pronunțăm numele apoi numele de familie.

- Dacă discutăm cu o persoană al cărui nume nu ni-l aducem aminte, cel mai politicos este să menționăm numele nostru – de exemplu *,,Bună ziua, sunt Sandra Gătejeanu Gheorghe, ne-am întâlnit la ultima conferință organizată de Președinție. Mă bucur să vă revăd.”*

## Prezentarea unei persoane

- În cazul prezentării persoanelor se aplică regulile de la salut – operează principiul priorității persoanelor cărora li se datorează mai multă deferență. Astfel, bărbații sunt prezentați femeilor, persoanele cu grade mai mici sunt prezentate celor de rang superior, iar tinerii celor mai în vârstă. Prezentarea este făcută, de obicei, de o a treia persoană.

- Întotdeauna se pronunță mai întâi numele persoanei căreia i se face prezentarea, însoțindu-l de o formulă de politețe și apoi numele celui care este prezentat : ,,*Domnule Iliescu, permiteți-mi să vi-l prezint pe domnul Antonescu*”.

- Dacă cel căruia urmează să i se prezinte cineva este o personalitate ce deține o funcție publică, se va menționa doar funcția sau titlul academic : *,,Domnule ministru, vă rog să-mi permiteți să vi-l prezint pe domnul Popescu."*
- Nu este corect *,,Domnule Iliescu, să vă fac cunoștință cu domnul Antonescu ."*
- Când este vorba despre persoane de aceeași vârstă și același grad, fără probleme de precădere, se poate folosi următoarea formulă : *,,Îmi permiteți să vă prezint : Domnul Iliescu, domnul Antonescu".* Ordinea în care se pronunță cele două nume nu mai contează.
- De obicei, este recomandat să adăugați și câte o frază despre fiecare persoană în momentul în care le prezentați. Acest lucru face posibilă începerea unei conversații între cei doi.

- Dacă prezentați un cuplu se va începe cu soțul, nu cu soția : *,,Domnul profesor și doamna Iliescu”*.

- Persoanele singure sunt prezentate cuplurilor. Persoana care intră într-o încăpere este prezentată celor aflați la fața locului.

# CĂRȚILE DE VIZITĂ

- Pentru realizarea cărților de vizită se recomandă folosirea unui carton de bună calitatea, sucicient de gros. Cărțile de vizită pot fi oficiale, de afaceri sau private.

**Cartile de vizita oficiale sau de afaceri**

- Acestea cuprind sigla și numele instituției sau al companiei, prenumele, numele, titlul și funcția persoanei, contactele instituției – adresa poștală, telefon, fax și contactele persoanei – adresă de e-mail, telefon mobil.
- Cărțile de vizită oficiale nu conțin numere de telefon sau adrese de e-mail private.
- Pot fii bilingve, o față în limba română și o față în limba engleză
- Cărțile de vizită trebuie să respecte elementele grafice ale instituției pentru a nu genera confuzii.

## Cartile de vizita private

- Conțin doar numele și prenumele, eventual titlul științific sau onorific și datele de contact personale. Acest tip de carte de vizită se folosește în contactele particulare, pentru eventualele comunicări ce nu au legătură cu activitatea oficială a posesorului.

## Schimbul cartilor de vizita

- Schimbul cărților de vizită se face de obicei în momentul prezentării , persoana mai importantă fiind cea care oferă prima propria carte de vizită.
- Cărțile de vizită trebuie să fie păstrate la îndemână pentru a avea acces imediat la ele. O căutare prelungită a cărților de vizită generează un moment stânjenitor.
- Într-o întâlnire cu mai multe persoane vom oferi tuturor câte o carte de vizită, dacă numărul acestora nu este mai mare de șase.

- Încercați să aveți întotdeauna cărți de vizită la dumnevoastră. Este stânjenitor să rămâneți fără cărți de vizită atunci când sunteți prezentat.
- Este considerată o impolitețe oferirea cărților de vizită doar omologilor dumneavoastră în cazul unei întâlniri mai largi la care participă și colaboratori.
- Când primiți o carte de vizită, mai întâi o citiți și apoi o introduceți în buzunar sau în geantă. Dacă schimbul cărților de vizită are loc în cadrul unei întâlniri la masă, cartea de vizită se păstrează pe masă până la final.
- O carte de vizită primită este personală. Nu putem oferi altora o carte de vizită primită.

# ARTA CONVERSAȚIEI

- Ca să fiți un bun comunicator trebuie să respectați două reguli esențiale :

- Gândiți înainte să vorbiți !

- Ascultați !

- Atunci când conversați priviți persoana în ochi pe parcursul întregii discuții, nu doar ocazional. Din când în când puteți adăuga ,,Înțeleg”, ,,Chiar ?” pentru a indica nu doar că ați auzit mesajul ci și că l-ați înțeles.
- Dacă nu înțelegeți ceva, cereți explicații suplimentare. Acesta este un obicei al persoanelor care sunt buni ascultători.
- Încercați să nu vă întrerupeți partenerul de discuție pentru a începe un alt subiect. Întreruperea este permisă doar în cazul în care trebuie să comunicați ceva urgent, care nu poate aștepta. În acest caz trebuie să precizați oricum ,,În cer scuze că vă întrerup.”

- Încercați să păstrați o distanță confortabilă față de interlocutor. Țineți cont și de înălțime. Așezați-vă la o distanță suficientă de cealaltă persoană pentru a nu-l privi de sus sau de jos.
- Țineți cont și de limbajul corpului. Poziția unei persoane, expresia facială și gesturile trimit mesaje. Unele dintre aceste mesaje pot fi interpretate dar altele sunt clare :

  - Stați drept ! Dacă aveți o postură gârbovită, cocârjată veți da impresia de lene, dezinteres și lipsă de respect.

  - Un zâmbet denotă căldură, deschidere și prietenie, dar nu exagerați. Zâmbetele false și nesfârșite vă fac să păreți nesinceri. O sprânceană încruntată sugerează grijă și supărare.

  - Este recomandat să vă uitați în ochii persoanei cu care vorbiți dar încercați să nu vă holbați pentru că poate să devină înfricoșător.

- Aveți grijă cu gesturile. Este bine să vă folosiți de mâini pentru a explica un anumit lucru dar nu este amuzant să gesticulați în continuu
- Dacă dați din cap nu înseamnă neapărat că sunteți de acord ci poate doar că înțelegeți. Dacă faceți acest lucru foarte des poate să pară că doriți să îl mulțumiți pe interlocutor, în special într-un mediu de afaceri.

În cadrul conversațiilor încercați să folosiți calea de mijloc. Dacă vorbiți foarte mult lăsați impresia că doriți să vă lăudați și că sunteți egocentrist. Dacă vorbiți foarte puțin păreți distant. Teminați ce aveți de spus dar dați și celorlalți șansa să contribuie la conversație.

- Încercați să nu vă repetați.
- Nu șoptiți. Dacă șoptiți dați impresia că excludeți de la conversație pe unii dintre participanți sau că preferați să țineți secretă o anumită bârfă.

## Subiecte de conversatie

- Încercați să vă puneți la curent cu ce s-a întâmplat în comunitatea dumneavoastră, în țara dumneavoastră, în lume, în domeniul competițiilor sportive. Luați-vă puțin timp și gândiți-vă la ce ați citit în ziare, reviste, pe bloguri, la radio, la televizor și veți fi surprinși să vedeți cât de natural poate să se desfășoare conversația.
- Cunoașteți-vă interlocutorii ! Luați în considerare interesele lor, funcția, hobby-urile, reușitele din ultima perioadă.
- Cea mai simplă modalitate de a începe o conversație este să adresați întrebări. Oamenilor le place să fie întrebați despre opiniile lor, astfel în loc să vă prezentați dumneavoastră punctul de vedere despre un anumit joc de fotbal, aduceți subiectul în discuție și adresați-le o întrebare.
- Încercați să fiți un bun ascultător !

- Dacă sunteți o persoană timidă încercați să socializați cu persoane necunoscute într-un mediu sigur – vânzătorii la magazin, șoferul de taxi, persoana care stă lângă dumneavoastră în avion sau tren.
- Încercați să nu vorbiți despre viața sentimentală. Subiectul poate fi considerat mult prea personal de către interlocutori.
- Pentru multă vreme a fost considerat nepoliticos să discutăm despre finanțe cu o altă persoană în afara membrilor familiei. Există excepții. De exemplu puteți discuta despre nivelul chiriei în cartierul în care locuiți, despre taxele de școală ale copiilor. Evitați să discutați despre salariu sau despre prețul bijuteriilor dumneavoastră.
- Puteți să vorbiți despre trecutul dumneavoastră dar doar dacă este un context potrivit.

UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European
POSDRU 2007-2013
Instrumente Structurale
2007-2013
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU
Universitatea Româno-Americană

# CORESPONDENTA MODERNA

E-mailul

- Aspecte generale
- Forma unui e-mail
- Destinatarii
- Dovada sau confirmarea transmiterii sau citirii mesajului
- Subiectul unui e-mail
- CC si BCC
- Documente atasate
- E-mail sau convorbire telefonica
- Cum raspundem la un e-mail ?
- Semnatura automata
- Tonul e-mailurilor

Proiect implementat de Universitatea Româno-Americană în parteneriat cu Centrul de Resurse Juridice

## Aspecte generale

- În ultimii ani, corespondența prin e-mail a înlocuit multe dintre formele tradiționale de comunicare incluzând aici corespondența scrisă formală de afaceri, convorbirile telefonice dintre colegii de birou dar și convorbirile private informale.

- Trebuie să țineți cont de faptul că e-mailul este un document digital care poate fi arhivat și distribuit cu mare ușurință. Din acest punct de vedere nu există e-mailuri secrete sau confidențiale. Nu trebuie să folosiți acest tip de comunicare pentru a transmite diverse chestiuni delicate sau orice informații pe care destinatarul nu și le-ar dori atribuite.

- Conținutul mesajelor electronice trebuie să fie succint și nelitigios ; evitați disputele prin e-mail. Cuvintele nepoliticoase și supărătoare arată și mai rău dacă sunt reprezentate digital.
- Țineți cont de faptul că hârtia de scris și cerneala nu pot fi înlocuite cu nimic. E-mailurile nu trebuie folosite, decât în cazuri extrem de rare, pentru corespondența personală, formală sau semi-formală precum cea prin care se răspunde la invitațiile primite prin poștă, prin care se mulțumește pentru un cadou, prin care se anunță nașterea, căsătoria sau decesul.
- Dacă primiți o invitație prin e-mail este corect ca răspunsul să vină tot prin mesaj electronic.
- Regulile generale de scriere și ortografiere se aplică și conținutului unui e-mail întrucât este tot un document scris, ca și scrisorile.

## Forma unui e-mail

- Un e-mail este văzut , de obicei, atât în varianta electronică, cât și printat. Astfel, mesajul trebuie să arate bine așezat și bine scris în ambele variante. Formatul și configurația e-mailului trebuie să reflecte scopul său – social sau pentru afaceri.

## Destinatarii

- E-mailurile trebuie trimise doar celor pentru care conținutul este relevant. Evitați să bombardați diverși destinatari cu mesaje irelevante. Dacă există mai mulți destinatari, aceștia trebuie așezați în ordine alfabetică sau, într-un mediu de afaceri, în ordinea importanței (funcțiilor).
- Dacă trimiteți un e-mail din greșeală unei persoane căreia nu îi era destinat conținutul, destinatarul trebuie sunat imediat și rugat să ignore sau să șteargă mesajul.

## Dovada sau confirmarea transmiterii sau citirii mesajului (Delivery and Read Receipts)

- Confirmarea trimiterii sau citirii mesajului este utilă în cazul în care conținutul unui mesaj este urgent sau important. Aceste dovezi sunt de fapt echivalente confirmărilor de primire de la poșta obișnuită. Așa cum se observă, pot fi folosite pentru a avea confirmarea că e-mailul a fost primit sau că acesta a fost citit.

## Subiectul unui e-mail

- Linia destinata subiectului e-mailului este un rezumat al conținutului corespondenței electronice și trebuie să alerteze destinatarul. Dacă subiectul este bine scris atunci puteți să fiți siguri că va atrage atenția destinatarului. Este folosit și în scopul înregistrării sau uneori al regăsirii informațiilor și din acest motiv este important să reflecteze subiectul e-mailului.

- Dacă mesajul este foarte important și doriți să indicați necesitatea obținerii unui răspuns imediat, folosiți steagul pentru chestiuni urgente. Acesta trebuie utilizat doar pentru chestiuni extrem de urgente sau mesaje foarte importante.

## CC si BCC

- Puteți trimite mesajul în copie(cc) persoanelor care trebuie doar să vadă mesajul. Și aceștia trebuie să fie ordonați pe baza regulilor anterior precizate.

- Copia ascunsa(bcc) trebuie folosită rar. Este înșelătoare pentru destinatarul inițial. În locul utilizării copiei ascunse puteți transmite ulterior e-mailul unei terțe persoane, adăugând o scurtă notă prin care explicați orice alte aspect.

- Dacă copia ascunsă este esențială – de exemplu în cazul transmiterii unui document confidențial către persoane care trebuie să rămână anonime sau către un mare număr de adrese de e-mail – expeditorul e-mailului trebuie să fie și destinatar , iar toți ceilalți primitori se vor afla în ,,bcc”. În acest caz, toți cei care primesc e-mailul vor ști că lista completă a destinatarilor a fost ascunsă de ei.

## Documente atasate

- Aveți grijă ca atașamentele să fie trimise într-un format pe care destinatarul să îl poată deschide. Întotdeauna trebuie să faceți o scurtă precizare și în textul e-mailului cu privire la atașament.
- Atașamentele foarte mari, care pot excede capacității căsuței de e-mail a destinatarului, trebuie să fie trimise cu mare grijă. E-mailurile lungi trebuie împărțite într-o serie de mai multe e-mailuri scurte, când acest lucru este posibil.
- Imaginile neadecvate nu trebuie trimise ca atașamente la e-mail, mai ales de la o adresă de birou.

## E-mail sau convorbire telefonica

- E-mailurile sunt foarte des folosite pentru în locul convorbirilor telefonice dar, dacă mesajul transmis este complex, atunci ar trebui să folosiți telefonul sau să solicitați o întâlnire. E-mailul trebuie folosit doar pentru a introduce un subiect. Conținutul trebuie să fie clar, simplu și la obiect. Aspectele complexe și detaliile trebuie discutate față în față.

## Cum raspundem la un e-mail ?

- Ca și în cazul scrisorilor, este politicos să răspundeți prompt la un e-mail. Doar câteva cuvinte de confirmare sunt suficiente ca un răspuns intermediar și vor asigura pe expeditor că e-mailul a fost primit, până la redactarea unui răspuns mai detaliat.

- Ca și regulă, la corespondența scrisă nu trebuie să se răspundă doar prin e-mail. Dacă este necesar un răspuns urgent, atunci puteți da un telefon sau trimite un e-mail însă acesta trebuie să fie urmat și de o corespondență scrisă.

- Folosiți ,,reply” doar atunci când e-mailul dumneavoastră este un răspuns la e-mailul original și dacă subiectul e-mailului este relevant. ..Reply all” trebuie folosit cu atenție și doar dacă întreaga listă de persoane trebuie să fie ținută la current cu eventimentele.

- În majoritatea cazurilor se recomandă să creați un mesaj nou, cu un subiect distinct pentru a evita e-mailurile vechi.

## Semnatura automata

- În general fiecare persoană are mai multe variante de semnături automate – profesionale sau informale. Semnăturile folosite la e-mailurile de afaceri trebuie să furnizeze informații necesare destinatarului precum – funcția, adresa de e-mail a companiei, numărul de telefon, adresa de e-mail, adresa poștală.

- De multe ori semnătura include și un mesaj din partea companiei care specifică și delimitează drepturile și obligațiile:

- *„The information in this message is sent by an attorney or his agent or employee, is intended to be confidential and for the exclusive use of the individual or entity named above. The information may be protected by attorney/client privilege, work product immunity or other legal rules and exempt from disclosure under applicable law. If the reader of this message is not the intended recipient, you are notified that retention, dissemination, distribution or copying of this message is strictly prohibited.”*

- *„Royal Household Legal Disclaimer - This message and any attachments should only be read by those persons to whom it is addressed and be used by them for its intended purpose. The Royal Household cannot accept liability for statements made which are clearly the sender's own and not made on behalf of the Royal Household. Replies to this email address may be subject to interception or monitoring for operational reasons or for lawful business purposes.”*

## Tonul e-mailurilor

- Spre deosebire de o convorbire telefonică și de o discuție față-în-față, este aproape imposibil să judecăm cum va fi interpretat mesajul nostru de către destinatar.
- Trebuie să scrieți cât mai scurt, simplu și la obiect. Sarcasmul și umorul subtil trebuie să fie temperate, mai ales în cazul în care mesajul este trimis către o persoană pe care nu o cunoașteți bine.
- Este recomandat să adoptați un stil formal. Nivelul de formalist/informalist folosit în primul e-mail poate fi imitat atunci când răspundeți.

UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European
POSDRU 2007-2013
Instrumente Structurale
2007-2013
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU
Universitatea Româno-Americană

# Convorbiri telefonice

Aspecte generale

Convorbirile urgente

Conversatia la telefon

Mesagele vocale

Proiect implementat de Universitatea Româno-Americană în parteneriat cu Centrul de Resurse Juridice

## Aspecte generale

- Deși sunt o modalitate modernă de comunicare, telefoanele mobile trebuie folosite cu discreție și bun simț.
- Telefoanele trebuie închise în spațiile publice fără poloare fonică (biblioteci, muzee) precum și în timpul concertelor, filmelor, al pieselor de teatru, al ceremoniilor civile și religioase și al întrunirilor sociale.
- Nu lăsați niciodată telefoanele mobile să întrerupă întâlnirile sociale sau momentele private.
- Soneria telefonului mobil nu trebuie să fie gălăgioasă, stridentă sau invazivă pentru ceilalți.
- În situația în care vă aflați într-o întâlnire în care folosirea telefonului mobil este interzisă dar așteptați un telefon urgent, explicați partenerilor situația.

## Convorbirile urgente

- Sonorul telefonului mobil trebuie oprit. Când primiți telefonul urgent scuzați-vă discret și răspundeți la telefon într-un loc liniștit, departe de participanții la întâlnire. Alternativ, puteți da telefonul mobil unei secretare sau unui recepționer pentru a răspunde și a prelua mesajul.

## Mesagele vocale

- Dacă preferați să lăsați un mesaj vocal aveți grijă ca acesta să fie clar, concis și la obiect, incluzând numele, data,ora și o scurtă precizare referitoare la scopul telefonului și dacă este nevoie să fiți resunat. Ca și regulă generală este de preferat să vă lăsați numărul de telefon
- Trebuie să răspundeți prompt la un mesaj vocal primit sau la un apel pierdut.

## Conversatia la telefon

- Când sunați pe cineva trebuie să vă prezentați. Veți menționa doar numele și prenumele. În cazul în care sunați în interes de serviciu veți menționa și compania sau instituția pe care o reprezentați. Dacă este necesar puteți menționa și funcția.
- În situația în care legătura telefonică este prin secretariat, apelantul așteaptă la telefon legătura. Dacă solicitați secretarei să vă facă legătura telefonică, aceasta va suna secretara celui apelat, vă va face legătura dumneavoastră cu secretara celui apelat și veți aștepta până vi se va face legătura cu persoana căutată.
- În cazul unei conversații oficiale este recomandat ca persoana care recepționează mesajul să se identifice dată fiind și obligația de a întocmi nota telefonica.
- Orice convorbire telefonică se va termina cu un mesaj de salut.

UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European
POSDRU 2007-2013
Instrumente Structurale
2007-2013
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU
Universitatea Româno-Americană

# Teleconferintele

Aspecte generale

Desfasurarea teleconferintei

Videoconferinta

Proiect implementat de Universitatea Româno-Americană în parteneriat cu Centrul de Resurse Juridice

## Aspecte generale

- Teleconferința poate să fie condusă atât prin telefon cât și pe internet. Dezavantajul teleconferințelor este că expresia facială și limbajul corpului nu pot fi observate. Este foarte important ca participanții să vorbească clar și concis. Toți participanții trebuie să lase câteva secunde între începutul și finalul fiecărui schimb de mesaje pentru a îngădui orice întârziere de timp cauzată de conexiunile cu satelitul.

## Desfasurarea teleconferintei

- Persoana care organizează o conferință este președintele acestei întruniri. Președintele conduce ședința și se asigură de cursivitatea conversației. De îndată ce teleconferința începe, președintele trebuie să treacă în revistă agenda și să țină toți participanții pe aceeași linie.

- Lista de participanți la teleconferință trebuie întocmită cu grijă. Teleconferințele interactive trebuie să aibă un număr limitat de participanți – patru este ideal, opt este maximum. Participanții care trebuie să plece înainte de finalul teleconferinței își cer scuze la început. Trebuie să se retragă în liniște, fără a deranja pe ceilalți.
- Finalul teleconferinței trebuie să conțină o scurtă analiză și un rezumat al discuțiilor și a ceea ce s-a convenit precum și indicarea măsurilor ce trebuie luate și de către cine. La final, toți participanții trebuie să iasă concomitent din sistem. Este nepoliticos ca un grup restrans să continue o discuție privată; dar dacă anumiți participanți au primit misiuni în cadrul teleconferinței și acest este momentul pentru a vorbi despre task, este acceptabil.

## Videoconferinta

- Videoconferința este similară teleconferinței, cu câteva mici diferențe. Participanții se pot vedea și auzi – astfel încât comunicarea include expresii faciale și limbajul corpului. Participanții trebuie să își limiteze mișcările. Cei care sosec târziu sau pleacă devreme trebuie să își anunțe sosirea și plecarea. Acest lucru trebuie făcut rapid și fără a înrerupe foarte mult întâlnirea. Nu este permis să se răspundă la telefon sau să se trimită mesaje în timpul videoconferinței.

# CORESPONDENTA SCRISA DE AFACERI

## Scrisorile de afaceri

- În general aceste scrisori sunt scrise la calculator. Formula de adresare și semnătura trebuie să fie scrise de mână.
- Scrisorile trebuie să fie imprimate, pe hârtie albă, ivory sau crem, de format A4. Nu este indicat să folosiți hârtie colorată și plicuri asortate sau de culoare diferită.
- Antetul scrisorii trebuie să includă logou-ul companiei, adresa poștală, numărul de telefon și adresa de e-mail a companiei. Nu este recomandat să includeți propriul nume în antetul unei scrisori folosite pentru corespondență de afaceri.
- Dacă bugetul companiei o permite, puteți să gravați antetul.

- Corespondența trebuie să aibă data scrisă complet, spre exemplu 10 ianuarie 2013 și nu 10.01.2013. Data se scrie în colțul din dreapta sus/stânga sus și este precedat de un alt rând pe care se găsește numele destinatarului și eventual adresa acestuia.
- Modul în care semnați scrisoarea este influențat de formula de adresare. Ca regulă generală, dacă scrisoarea este adresată astfel ,,Stimate domnule Georgescu" semnătura trebuie să fie ,,Al dumneavoastră devotat...". Dacă formula de adresare este ,,Stimate domnule/Stimată doamnă" atunci puteți încheia cu ,, Cu stimă...".
- Nu este recomandat ca în scrisorile de afaceri să vă adresați direct sau să folosiți un ton familiar.
- Dacă primiți o scrisoare de afaceri și trebuie să răspundeți folosiți același ton ca cel al expeditorului.

- Dacă nu cunoașteți numele destinatarului puteți să vă adresați ,,Stimate domnule/Stimată doamnă”. În orice caz ar trebui să faceți orice efort necesar aflării acestor detalii.
- Este de preferat ca scrisorile de afaceri să fie scurte și concise, pe maximum o pagină.
- Dacă scrisoarea este trimisă pe fax puteți să adăugați o hârtie de însoțire. Acestă notă include informații esențiale precum: data, numele destinatarului, compania și numărul de fax, numele expeditorului, numărul de telefon și de fax, numărul de pagini trimise. Trebuie să existe și un loc în care se detaliază conținutul documentului.

## Produse de papetarie

- Pentru scrisorile oficiale se folosesc coli de hârtie cu dimensiuni standardizate A4. Cel mai des este folosită hârtia de culoare albă (se mai foloseşte şi cea colorată mai mult pentru copii şi numai în interiorul firmei).
- Paleta de sortimente de hârtie se întinde de la hârtia simplă, reciclabilă până la hârtia satinată, marmorată sau lucrată manual. La alegerea hârtiei trebuie să ţinem seama, de exemplu, că hârtia lucioasă este foarte greu încărcată de multe aparate şi se ajunge de multe ori să se blocheze în aparat; acelaşi lucru este valabil şi pentru greutatea hârtiei.
- Unele imprimante, în special cele cu laser încarcă numai hârtia până la 100 g/m². De asemenea, Poşta Română percepe taxă pentru greutatea scrisorii.

- Plicul folosit pentru expedierea corespondenţei trebuie să fie confecţionat dintr-o hârtie de calitate, de aceeași textură și culoare cu hârtia, iar elementele ce se menţionează pe acesta trebuie scrise lizibil, ca să faciliteze identificarea destinatarului.

**Există mai multe tipuri de plicuri:**

– plicuri standard de corespondenţă – plicuri adaptate pentru coli A4 împăturite în două;

– plicuri de cabinet – plicuri lungi pentru coli împăturite pe lung;

– plicuri dosar – pentru coli A4 neîmpăturite.

- În cazul companiilor, de multe ori plicurile au sigla firmei (instituţiei) imprimate.

Pe plic se fac următoarele menţiuni:

– adresa destinatarului care coincide cu adresa interioară. Aceasta trebuie să fie completă (numele persoanei şi/sau al firmei, strada, localitatea, codul poştal, eventual ţara, (atunci când corespondenţa se expediază în alte ţări). Pot exista ca şi în scrisoare, indicaţii de transmitere a corespondenţei către un anumit serviciu sau persoană. Ex: „În atenţia…….”;

–adresa expeditorului – poate fi plasată pe verso dar în unele cazuri se află în colţul din stânga sus.

– indicaţii speciale de atenţionare (se referă la caracterul corespondenţei): personal, confidenţial, urgent etc., care se scriu în colţul din stânga sus (în cazul în care adresa expeditorului se află pe verso) sau în stânga jos;

– indicaţii pentru poştă (se referă la categoria sau tariful poştal, fie la modul de trimitere a corespondenţei). Putem întâlni una din menţiunile: par-avion, prin curier, recomandată, post-restant etc. (acestea sunt scrise fie de expeditor, fie de către serviciile poştale, la cererea expeditorului).

# INVITATII

Invitatiile oficiale sau formale

- Aspecte generale
- Dress code
- Plicul invitatiei
- Invitatii adresate membrilor Familiei Regale
- Invitatii private
- Invitatii la evenimente informale ( Invitatii acasa)
- Invitatii la dineuri sau prânzuri formale

Raspunsul la invitatie

## Aspecte generale

- În general, invitațiile oficiale sunt trimise pe un carton care poate fi gravat.
- În mod uzual, invitația cuprinde următoarele categorii de informații:

- natura a evenimentului
- unde va avea loc evenimentul
- când va avea loc evenimentul
- ora începerii evenimentului și eventual ora finalizării acestuia

- Invitația trebuie să conțină numele persoanelor invitate, scrisă de mână. În funcție de caracterul invitației se menționează și funcția.

În funcție de caracterul relației celor invitați, putem să ne adresăm astfel:

- Soț și Soție – Domnul și Doamna Dragoș Gheorghe
- Cuplu necăsătorit – Domnul Dragoș Gheorghe și domnișoara Sandra Gatejeanu
- Frate și soră – Domnul Valentin Ionescu și domnișoara Elena Ionescu
- Mamă și fiu – Doamna Maria Ionescu și domnul Valentin Ionescu

## Dress code

- Pentru un eveniment ce se desfășoară în timpul zilei, ținuta este menționată pe invitație doar dacă este alta decât de ținuta de zi (costum gri sau albastru închis, respectiv taior sau rochie de zi).
- Pentru evenimentele care au loc seara, ținute trebuie menționată : white tie, black tie. De asemenea, trebuie să se precizeze dacă se poartp decorații.

## Plicul invitatiei

- Pe plic trebuie să menționăm doar persoana invitată de drept, dacă această corespondență este trimisă la o adresă oficială, chiar dacă soția/partenera este invitată. Pe plic se menționează numele complet, titlul, funcția, la fel ca în cazul scrisorilor oficiale.

## Invitatii adresate membrilor Familiei Regale

- O invitație la un eveniment, transmisă unui membru al Familiei Regale, este întotdeauna însoțită de o scrisoare adresată Secretarilor Privați.
- Este diplomatic dar și prudent ca înaintea transmiterii invitației oficiale, organizatorul evenimentului să informeze Protocolul Regal despre eveniment. Informarea privește natura și scopul evenimentului
- Doar în circumstanțe excepționale doi sau mai mulți membri ai Familiei Regale pot fi invitați la același eveniment. Dacă o invitație adresată unui membru al Familiei Regale este refuzată, aceasta poate fi extinsă unui membru junior al Familiei, dar niciodata unui membru senior.
- De îndată ce un membru al Familiei Regale a acceptat invitația, participarea la eveniment trebuie să fie discutată cu Protocolul Regal și Secretarii Privați.

## Invitațiile Regale

- În mod obișnuit invitațiile din partea Majestății Sale Regelui Mihai sunt trimise de către Șeful Onorific al Casei Majestății Sale Regelui.
- Un exemplu de formulare este:

"Șeful Onorific al Casei Majestății Sale Regelui este autorizat de către Majestatea Sa Regele să invite pe domnul și doamna Popescu la un dineu privat, la Palatul Elisabeta, Joi, 10 decembrie 2010, la ora 18.30"

- Invitația poate veni și din partea Altețelor Lor Regale Principesa Moștenitoare și Principele Radu.
- Un exemplu în acest sens este :

"Altețele Lor Regale Principesa Moștenitoare și Principele Radu au plăcerea să invite pe domnul și doamna Popescu la Seara Palatului Elisabeta dedicată Asociației Române de Presă Sportivă, marți, 6 decembrie 2011, la ora 17.00"

- Răspunsul la invitație trebuie adresat membrului Casei MS Regelui sau al Familiei Regale care a adresat invitația.
- După participarea la un dineu oficial, o scrisoare de mulțumire poate fi transmisă membrului Casei MS Regelui care a adresat invitația , solicitându-se ca mulțumirile să fie transmise Suveranului.
- În Marea Britanie invitațiile MS Reginei sunt transmise de către

- The Lord Steward of the Household pentru un dineu de stat
- The Lord Chamberlain pentru evenimentele importante ale Curții Regale (gardne party, căsătorii, funeralii)
- The Master of the Household pentru activitățile private ale Reginei care se desfășoară la Buckhingham Palace sau la una dintre celelalte reședințe.

EIIR

The Lord Chamberlain is commanded by
The Queen to invite

.....

.....

to the Marriage of
His Royal Highness Prince William of Wales, K.G.
with
Miss Catherine Middleton
at Westminster Abbey
on Friday, 29th April, 2011 at 11.00 a.m.

A reply is requested to:
State Invitations Secretary, Lord Chamberlain's Office,

Dress: Uniform, Morning C

Palais de Monaco

Par ordre de Son Altesse Sérénissime le Prince Albert II de Monaco,
le Chambellan a l'honneur d'inviter

à la Célébration du Mariage Religieux de
Son Altesse Sérénissime le Prince Albert II de Monaco
avec
Mademoiselle Charlène Wittstock
dans la Cour d'Honneur du Palais Princier, le samedi 2 juillet 2011 à 17 heures

Tenue : Jaquette ou Uniforme (costume sombre toléré)
Chapeau pour les Dames

## Invitatiile private

- Atunci cand organizați o cina acasă, daca dineul este formal, puteti transmite o invitatie scrisa. In caz contrar este acceptabil sa faceti o invitatie si prin e-mail sau telefonic.
- Invitația trebuie să fie trimisă cu suficient timp înainte de eveniment pentru a permite destinatarilor să își organizeze agenda. Se recomandă expedierea invitațiilor între treizeci – zece zile înainte de eveniment.
- Daca ati primit o invitatie la cina trebuie sa raspundeti prompt. Raspunsul dumneavoastra depinde de felul in care invitatia a fost formulata. Daca ati primit o invitatie tiparita atunci trebuie sa raspundeti printr-o scrisoare scrisa de mana. Daca ati fost invitat prin e-mail sau telefonic puteti sa folositi acelasi mijloc de comunicare pentru a raspunde.

- Daca ati acceptat o invitatie la cina este de datoria dumnevoastra sa va anuntati gazda despre alergiile, intolerantele sau restrictiile la mancare pe care le aveti. Ar trebui sa faceti acest lucru cu cateva zile in avans.
- Trebuie sa ajungeti la ora fixata pe invitatie. Daca exista riscul sa intarziati anunta-ti-va gazda , cere-ti-va scuze si explicati situatia.
- Daca sunteti gazda cinei incercati sa planificati meniul din timp si sa nu il schimbati. Este foarte important sa nu modificati felurile de mancare in ajunul cinei.
- Atunci cand invitati musafirii fiti siguri ca ati clarificat natura evenimentului – se vor simti inconfortabil daca vor participa la o cina formala in blugi si in pantofi sport.

## Invitatii la evenimente informale ( Invitatii acasa)

- Invitațiile la evenimente informale sau invitațiile acasă sunt , de obicei, tipărite pe un carton de bună calitatea de dimensiuni mici (15 *11.5cm). Dacă este nevoie cartonul poate să fie și mai mare.
- În cazul unui cuplu căsătorit, invitația se transmite în numele gazdei.
- Numele persoanelor invitate este trecut în colțul din stânga sus. Nu este nevoie să trecem și numele de familie.
- Dacă doar ora indicată pe carton nu este suficientă pentru a indica natura evenimentului, aceasta poate fi inclusă pe carton : ,,Dans la ora 20”.
- Aveți grijă ca invitații să aibă toate informațiile importante: adresa, dress code, ora de finalizare a evenimentului, etc.

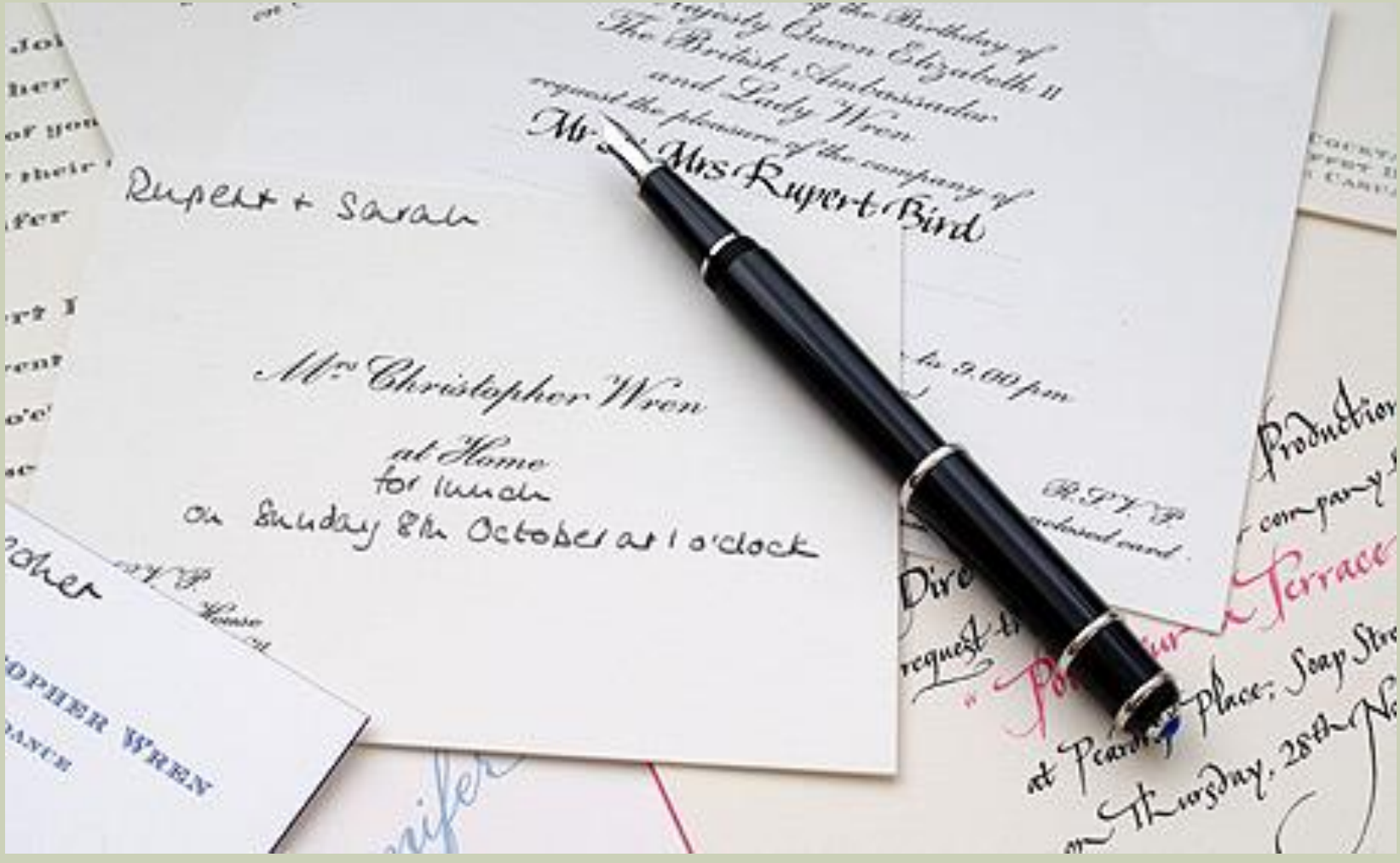
UNIUNEA EUROPEANĂ

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013

Instrumente Structurale
2007-2013

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU

Universitatea Româno-Americană




Proiect implementat de Universitatea Româno-Americană în parteneriat cu Centrul de Resurse Juridice

## Invitatii la dineuri sau prânzuri formale

- Sunt printate pe un carton de bună calitatea, de dimensiuni 15*11.5cm. Sunt transmise în numele ambelor gazde.
- Numele complet al persoanelor invitate se scrie fie pe spațiul lăsat liber , fie în colțul din stânga sus.
- Textul din invitație poate să fie clasic : ,,Domnul și Doamna Georgescu au onoarea de a invita pe domnul și doamna Ionescu la un dineu oficial ce va avea loc în data de 15 februarie 2013, la ora 19, la Casa Centrală a Armatei”.
- În colțul din dreapta jos este menționat dress-code-ul iar în stânga jos datele de contact la care se răspunde la invitație. În anumite state ordinea poate să fie inversată.

UNIUNEA EUROPEANĂ

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013

Instrumente Structurale
2007-2013

OIPOSDRU

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE

Universitatea Româno-Americană

Mr. and Mrs. Robert Gilding

request the pleasure of

[Name of guest is written here]

company on Tuesday, the twenty-seventh of December

at ten o'clock

at the Fitz-Cherry

Dancing

R.s.v.p.
Twenty-three East Laurel Street

Honoured guildmate,

Munchausen and Crystallips
request the pleasure of your company
for dinner and dancing
on Monday 21st July
seven o'clock for seven-thirty
at the Wayfarer's Rest Inn
in Silvermoon City

Formal dress
Small pets only

RSVP

## Raspunsul la invitatie

- Răspunsul la invitație se transmite în scris, pe hârtie pe care se menționează adresa expeditorului.
- Dacă invitația transmisă este la un eveniment cu un număr foarte mare de participanți, se pot utiliza cartoane de răspuns. Acestea se trimit împreună cu invitația și trebuie să fie de dimensiuni reduse. Invitații trebuie să folosească întotdeauna aceste cartoane de răspuns. Dacă vor să adauge anumite detalii o pot face printr-o scrisoare separată.
- Răspunsul se face în aceeași modalitate în care s-a transmis invitația. Este nepoliticos să confirmăm prezența prin telefon dacă se cere un răspuns scris.
- Răspunsul la o invitați trebuie să vină cât mai repede de la momentul primirii invitației.
- În general, se folosește un ton impersonal dar puteți să personalizați răspunsul.

- Dacă răspunsul este personalizat, încercați să reluați în scrisoarea detaliile din invitație ( ziua, ora, locația). Dacă răspunsul este negativ încercați să explicați imposibilitatea de a vă prezenta și să urați succes organizatorilor evenimentului.

# FORMULE DE ADRESARE

Familia Regală

Autorități centrale și locale

Cler

Corpul Diplomatic

Armată

Academie

Alte profesii ( medici, juriști, polițiști)

## Familia Regala

- Scrisorile adresate Regelui au pe plic mentiunea: "Majestatii Sale Regelui Mihai I al Romaniei". In interiorul scrisorii, se poate relua in coltul din dreapta sus aceeasi mentiune. In textul scrisorii, formula de inceput este "Sire".
- Pentru Regina, mentiunea de pe plic este "Majestatii Sale Regina Ana a Romaniei". In interiorul scrisorii, se poate relua in coltul din dreapta sus aceeasi mentiune. In textul scrisorii, formula de inceput este "Majestatea Voastra" sau „Majestate”.
- In scrisori, ca si in adresarea verbala, este de dorit evitarea formulei "dumneavoastra" si folosite formele "Majestatii Voastre", "al Majestatii Voastre", "pentru Majestatea Voastra" etc.

- Scrisorile adresate Principesei Mostenitoare Margareta au pe plic mentiunea:"Altetei Sale Regale Principesa Mostenitoare a Romaniei". La inceputul scrisorii, formula de adresare directa este: "Alteta Regala" sau "Alteta Voastra Regala".

- Pentru prinți se va folosi, după caz, adresarea „Alteței Sale Serenisime“, dacă este prinț suveran al unui principat (Monaco și Liechtenstein) și „Alteței Sale Imperiale și Regale“ dacă este membru al Familiei Imperiale a Austriei sau „Alteței Sale Regale“, dacă este fiul unui împărat sau rege.

## Autoritatile centrale si locale

- Pentru funcțiile de președinte de stat, șef de guvern, foști președinți și foști șefi de guvern, președintele Academiei, ambasadorii, se va folosi formula introductivã de „Excelența Voastră“, iar în cuprinsul scrisorii cea de „Excelență Voastrã“ sau „Dumneavoastră“.
- În încheierea scrisorilor adresate unor înalte personalitãþi de stat, se pot folosi formule de politețe ca: „Rog pe Majestatea Voastră/Alteța Voastră Regală sã binevoiască a accepta expresia profundului meu respect“, „Vă rog, Domnule Președinte, să binevoiți a primi expresia celei mai înalte considerații“, „Vă rog să acceptați, Domnule Ministru/Ambasador, expresia înaltei mele considerații“, „Vã rog sã primiți, domnule Director, expresia distinsei mele considerații“.

-**Președinte** : ,, Excelența Voastră”, ,,Dommnule Președinte ”, ,,Excelenței Sale Domnului Președinte ...(prenumele și numele) Traian Băsescu

-**Prim-ministru** : ,, Excelența Voastră”, ,,Dommnule Prim-ministru ”, ,,Excelenței Sale Domnului Prim-ministru ...(prenumele și numele) Victor Ponta

-**Președintele Academiei Române** : ,,Excelența Voastră”, ,,Dommnule Președinte al Academiei ”, ,,Excelenței Sale Domnului Președinte al Academiei Române ...(prenumele și numele) Ionel Haiduc.

-**Ministru** : ,, Domnule Ministru”, ,,Domnului Ministru al Apărării Naționale”, ,,Domnului Corneliu Dobrițoiu, Ministrul Apărării Naționale”.

-**Președintele Senatului** : ,,Domnule Președinte al Senatului ", ,,Domnului Președinte al Senatului României ", ,,Domnului Prof. Univ. Dr. Crin Antonescu, Președintele Senatului României"

- **Secretar de Stat** : ,,Domnule Secretar de Stat", ,,Domnului Secretar de Stat ...(prenumele și numele) Dan Petre

-**Senator/Deputat** : ,,Domnule Senator / Deputat", ,,Domnului Senator/Deputat .....(prenumele și numele) Călin Popescu Tăriceanu"

-**Primar** : ,,Domnule Primar", ,,Domnului Primar General Sorin Oprescu ", ,,Domnului Prof.Univ.Dr. Sorin Oprescu, Primarul General al Municipiului București".

-Presedinte Consiliu Judetean/Local : ,,Domnule Preşedinte al Consiliului Județean/Local”, ,,Domnului Preşedinte al Consiliului Județean/Local”, ,,Domnului……(prenumele și numele) Ion Popescu, Preşedintele Consiliului Județean/Local”

-Prefect : ,,Domnule Primar”, ,,Domnului Primar al Municipiului Cluj”, ,,Domnului … ……(prenumele și numele) Ion Popescu, Primarul Municipiului Cluj”

**Biserica Ortodoxa Româna**

– **Patriarhului:** „Prea Fericite Parinte Patriarh“, „Prea Fericirea Voastra“, „Prea Fericirii Sale, Prea Fericitului Parinte Daniel, Patriarhul Bisericii Ortodoxe Române“;

– **Mitropoliților și Arhiepiscopilor**: „Înalt Prea Sfințite“, „Înalt Prea Sfinției Voastre“, „Înalt Prea Sfinției Sale, Înalt Prea Sfințitului…. (prenumele), Mitropolitul Moldovei și al Bucovinei“;

– **Episcop sau Arhiereu vicar**: „Prea Sfințite“, „Prea Sfinția Voastră“, „Prea Sfinției Sale, Prea Sfințitului ……. (prenumele), Episcop al Oradei“;

– **Arhimandrit și Stareț**: „Prea Cuvioase Părinte Arhimandrit/Stareț“, „Prea Cuvioșia Voastră“, „Prea Cuvioșiei Sale, Prea Cuviosului Arhimandrit Vasile“; dacă acesta este și stareț, adăugpm, în continuare, „Starețul Mânăstirii (denumirea)“;

– Preot: „Prea Cucernice Părinte“, „Prea Cucernicia Voastră“, „Prea Cucernicului Pãrinte (numele), paroh al bisericii (denumirea)“;

– Călugăr/Călugăriță: „Cuvioase Părinte“, „Cuvioasă Maică“.

- În ce privește formulele de încheiere a corespondenței, se pot folosi: „Al Prea Fericirii Voastre“, „Al Înalt Prea Sfinției Voastre“, „Al Prea Sfinției Voastre“, „Al Prea Cuvioșiei Voastre“, la care se adaugã, în funcție de destinatar, „cu adânc/profund respect“, „cu înaltă considerație“, „cu deosebită stimă“, „cu distinsă considerație“.

**Biserica Românã Unita cu Roma, Greco-Catolicã**

- Folosește aceleași formule de adresare ca și cele din Biserica Ortodoxă. Excepție se face în cazul conducătorului acestui cult, care are rang de Arhiepiscop Major, iar formula de adresare este: Preafericirea Sa Lucian, Arhiepiscop Major al Bisericii Române Unite cu Roma, Greco-Catolicã.

**Biserica Romano-Catolica**

- – Papă: „Sanctitatea Voastră“, „Prea Sfinte Părinte“, „Sanctității Sale Papa Benedict al XVI-lea“;
- – Cardinal: „Eminența Voastrã“ sau „Domnule Cardinal“, „Eminenței Sale Cardinalul (numele), la care se adaugã funcția deținutã (Arhiepiscop de ...)“;
- – Arhiepiscop/Episcop: „Excelențã“, „Monseniore“, „Domnule Arhiepiscop/Episcop“, respectiv „Excelenței sale Arhiepiscopului de (denumirea diocezei), Monseniorul (numele)“;

– Preot: „Părinte Paroh“, „Domnule Părinte“;
– Călugări: „Cuvioase Părinte“, „Cuvioasă Maică“.

- Trebuie precizat faptul că Papei nu i se scrie direct decât la nivel de Șef de stat sau de întâi stătător al unui cult religios (Patriarh); scrisorile altor persoane care vor să comunice ceva Sfântului Părinte se adresează prelatului însărcinat cu Secretariatul de Stat al Vaticanului.
- În cazul conducătorilor celorlalte culte religioase din țara noastră (reformat, evanghelic, luteran, unitarian, penticostal, adventist, creștin după evanghelie, baptist, musulman, mozaic, martorii lui Iehova), formula de adresare este cea de „Eminență“, pentru Șefii de cult care dețin demnitatea de episcop și pentru Șef Rabinul cultului mozaic, iar pentru ceilalți Șefi de culte este cea de „Domnule“, cu menționarea titulaturii acestora, respectiv: „Domnule Superintendent“,
- „Domnule Prim-delegat“, „Domnule Președinte“, „Domnule Muftiu“. Și în cazul celorlalți slujitori ai acestor culte se va folosi formula de adresare „Domnule“.

## Corpul Diplomatic Acreditat la Bucuresti

-Pentru Șefii de misiune : ,,Excelența Voastră", ,,Domnule/Doamna Ambasador", ,,Excelenței Sale Domnului Ambasador Estanislao de Grandes Pascual", ,,Excelenței Sale Domnului Estanislao de Grandes Pascual, Ambasadorul Regatului Spaniei la București".

-Pentru Însărcinatul cu afaceri : ,,Domnule/Doamnă"

-Pentru Consulul general : ,,Domnule/Doamnă Consul"

-Pentru Miniștrii și ceilalți funcționari diplomatici : ,,Domnule/Doamnă"

## Ierarhia diplomatică

- Ambasador
- Ministru Plenipotențiar
- Ministru Consilier
- Consilier Diplomatic, Consul General
- Secretar I, Consul
- Secretar II, Viceconsul
- Secretar III
- Ataşat, agent consular

## Armata

Pentru cadrele militare adresarea se face folosind gradul pe care aceștia îl dețin în structurile militare. Excepție face Ministrul Apărării Naționale.

- Șeful Statului Major General - ,,Domnule General-locotenent”, ,,Domnului General-locotenent Ștefan Dănilă, Șeful Statului Major General

- Generali și Amirali - ,,Domnule General/Amiral”, ,,Domnului General/Amiral... ( nume și prenume”

- Colonel/Comandor - ,,Domnule Colonel/Comandor”, ,,Domnului Colonel/Comandor... ( nume și prenume)”

- Locotenent-colonel - ,,Domule Locotenent-colonel”, ,,Domnului Locotenent-colonel ... (nume și prenume)”

- Maior - ,,Domnule Maior”, ,,Domnului Maior...(nume și prenume)”

- Căpitan – ,,Domnule Căpitan”, ,,Domnului Căpitan...(nume și prenume)”.
- Locotenent - ,,Domnule Locotenent”, ,,Domnului Locotenent...(nume și prenume)”.
- Sublocotenent - ,,Domnule Sublocotenent”, ,,Domnului Sublocotenent...(nume și prenume)”.