

БИБЛИОТЕКА ДИПЛОМАТА

Владимир Запевалов
Олег Давтян

ПЕРЕГОВОРЫ

Организация • Протокол • Этикет



Библиотека дипломата

Олег Давтян

**Переговоры. Организация.
Протокол. Этикет**

ГУП «Инпредсеврвис»

2018

ББК 87.774

Давтян О. С.

Переговоры. Организация. Протокол. Этикет / О. С. Давтян —
ГУП «Инпредсеврвис», 2018 — (Библиотека дипломата)

ISBN 978-5-91258-420-6

Авторы книги – профессиональные российские дипломаты, которые на протяжении длительного времени ведут деловые беседы и проводят переговоры с российскими и иностранными партнерами. В очередной публикации из ставшей популярной серии «Библиотека дипломата» они делятся своим богатым опытом и знакомят читателей с основными этапами подготовки и проведения переговоров, а также с искусством переговорного процесса. Издание рассчитано на специалистов, работающих в системе внешних связей, студентов факультетов международных отношений, а также на широкий круг читателей, которые интересуются правилами протокола и делового этикета.

ББК 87.774

ISBN 978-5-91258-420-6

© Давтян О. С., 2018

© ГУП «Инпредсеврвис», 2018

Содержание

От издателя	6
Предисловие	7
Глава 1	9
Глава 2	10
Глава 3	13
Выбор места	14
Формирование делегаций	15
Составление программы	17
Выбор и подготовка помещения	18
Угощение	23
Переговорный дресс-код	25
Выбор и обмен подарками	30
Порядок встречи делегаций	32
Конец ознакомительного фрагмента.	33

Владимир Запевалов, Олег Давтян Переговоры. Организация. Протокол. Этикет



Составление и подготовка книги к изданию осуществлены редакцией журнала «Консул»

От издателя

Государственное унитарное предприятие по обслуживанию иностранных представительств «Инпресервис» продолжает начатое в 2013 году издание книг популярной серии «Библиотека дипломата». С тех пор вышло в свет пять книг, созданных автором проекта – главным редактором журнала «Консул» Олегом Давтяном, членом Ассоциации российских дипломатов в соавторстве с видными российскими и зарубежными дипломатами и специалистами в области протокола и этикета – И. Арцишевским, Х. Граля, А. Шараповым и В. Грусманом: «Согласно протоколу», «Этикет делового письма», «Подарочный этикет», «Дипломатические приемы: организация, протокол, этикет» и «Религиозный этикет».

Замечено, что среди тех, кто вовлечен или же руководит процессами делового общения на разных уровнях, растет уверенность в необходимости постоянно изучать протокольные и этикетные правила, которым следуют не только в России, но и во всем мире. Ведь регламентируя поведение людей в различных деловых и светских ситуациях, именно они способствуют успешному взаимопониманию и взаимодействию между людьми не только на государственном, но и общечеловеческом уровнях.

Соавтор очередной книги – Владимир Запевалов, представитель Министерства иностранных дел Российской Федерации в Санкт-Петербурге в ранге Чрезвычайного и Полномочного

Посланника делится на ее страницах своим уникальным опытом организации переговоров, которые постоянно проходят в Санкт-Петербурге не только с участием высших руководителей России и иностранных государств, но и представителей деловых кругов, культурных, научных и общественных организаций.

Уверен, что эта книга, как и все предыдущие, вызовет большой интерес у читателей и станет практическим пособием для российских и, возможно, зарубежных специалистов в области внешних связей.

Генеральный директор ГУП «Инпресервис»

А. Позняк

Предисловие

Хорошо известно, что одним из самых универсальных путей разрешения конфликтов являются деловые встречи и переговоры. Их организацию и проведение можно считать наименее обременительным и безопасным (в отличие от военных) средством для достижения поставленных целей, однако при условии, что у участников переговоров есть некий общий интерес и переговоры не являются ширмой для отвлечения внимания от активных военных приготовлений.



Дипломат и писатель Вашингтон Ирвинг назвал переговоры «хитроумным стремлением к тому, чтобы с помощью мирных маневров и кабинетных проделок добиться таких преимуществ, какие государство обычно не может вырвать иначе, как силой оружия».

О том, как готовятся и проходят переговоры, написано множество популярных книг и научных работ. Эта тема также является доминирующей в мемуарной литературе авторства видных российских и советских дипломатов. Если, к примеру, обратиться к периоду, начиная с начала Первой мировой войны до наших дней, то непосредственными участниками тех событий и исследователями подробно описаны Версальская мирная конференция, Мюнхенский сговор с Гитлером, российско-германский пакт о ненападении, известный в последствии как пакт «Молотова – Риббентропа», Тегеранская и Ялтинская конференции, начало холодной войны, заключительный акт Хельсинкской конференции по безопасности и сотрудничеству в Европе, прекращение существования СССР в результате Беловежского соглашения глав республик-учредителей и, наконец, возникновение «однополярного мира» и новая конфронтация между Россией и США.

Тем не менее, несмотря на ряд «дипломатических неудач», для нынешнего поколения специалистов-международников остаются актуальными практически все рекомендации по подготовке и проведению переговоров, по правильному оформлению итоговых документов, то есть по усвоению богатейшего опыта предшественников, которые добивались успеха даже тогда, когда, казалось бы, все «kozyри» на стороне противника. Достаточно, например, вспомнить драматические события начала Великой Отечественной войны, когда гитлеровские войска вошли в пределы СССР без объявления войны.

Нашим дипломатам пришлось вести сложные переговоры с фашистами о возврате на родину более тысячи советских граждан, находящихся в тот период в служебных командировках в Германии. В СССР тогда оставалось всего 120 немцев – сотрудников посольства, которых предлагалось обменять на равное количество наших. Усилиями советских дипломатов при посредничестве шведского правительства нам удалось доставить в Москву через Болгарию и Турцию всех наших людей, несмотря на пожар войны.

В воспоминаниях наших видных дипломатов отражены сложнейшие проблемы политической борьбы за новый порядок в Европе после победы во Второй мировой войне. Сейчас есть возможность познакомиться со стенограммами переговоров лидеров России, Белоруссии и Украины, решивших фактически разрушить с таким трудом созданную послевоенную конструкцию европейской безопасности. Тот факт, что наши западные партнеры, воспользовавшись тем, что не были заключены письменные договоренности о недопущении расширения НАТО на восток в обмен на роспуск Варшавского договора, свидетельствует о слабости российской дипломатии 1990-х годов, о неспособности вести переговоры с пользой не только для России, но и для всеобщего мира.

Следует напомнить о том, что одной из характерных черт переговоров является готовность их участников к сотрудничеству, к поискам компромиссов и взаимным уступкам. Однако если одна из сторон не придерживается таких принципов, то другая может покинуть место переговоров или же выйти из организации или процесса, в рамках которых они происходят и тем самым повлиять на исход переговоров. Так, например, в свое время представители СССР покинули зал заседаний Совета Безопасности ООН, когда на нем были готовы принять антикитайскую резолюцию по вопросу о корейской войне (1950). Также благодаря твердой позиции нашей страны, союзников гитлеровской Германии исключили из Лиги Наций.

Сравнительно недавно российская делегация проявила решительность и приостановила свое участие в работе в ПАСЕ из-за дискриминационных мер и т. д. Таким образом, исторические примеры и события недавнего прошлого наглядно свидетельствуют о том, что путем участия в переговорах или же неучастия в них можно грамотно и принципиально отстаивать национальные интересы.

Авторы книги, предназначенной не только для дипломатов, но и для широкого круга читателей, занятых в сфере международного общения, основное внимание уделяют не столько переговорам на высшем уровне, сколько организации переговорного процесса на уровне регионального сотрудничества, партнерских связей и деловых отношений субъектов внешнеэкономических связей.

Книга адресована всем тем, кто повседневно общается с иностранными делегациями различного уровня и участвует в переговорном процессе от его начала, до подписания итоговых документов.

Глава 1

Суть понятия переговоры

Термин «переговоры» можно считать русским эквивалентом английского слова «negotiation» или французского «negociation», которые имеют латинское происхождение (от латинского «negotium» – занятие, дело, работа). Поэтому самые ранние употребления этого термина были связаны с торговлей и деятельностью купцов и коммерсантов (франц. «negociant» и англ. «negotiant» – торговец, негодант, лат. «negotiator» – банкир, коммерсант).



Английский писатель и политический деятель Гарольд Никольсон в своей книге «Дипломатия» именно через понятие «переговоры» дает определение как дипломатии, так и основ международных отношений, отмечая, что «дипломатия – это формирование международных отношений посредством переговоров», а задача дипломатической службы заключается в том, чтобы «поддерживать связь между двумя суверенными государствами при помощи переговоров». Гарольд Никольсон написал большое количество книг, содержание которых в значительной мере посвящено вопросам дипломатии. Среди них есть книги о министре иностранных дел Великобритании Джордже Натаниеле Керзоне, а также о деятельности своего отца Артура Никольсона (1849–1928), который был послом Великобритании в Санкт-Петербурге в 1906–1910 годах, а затем постоянным помощником министра иностранных дел Великобритании накануне Первой мировой войны.

Таким образом, международные переговоры принято считать одной из основных форм деловых контактов между представителями разных государств с целью обмена мнениями, поиска взаимовыгодных решений, обсуждения вопросов, представляющих взаимный интерес, урегулирования разногласий, развития сотрудничества в различных областях, выработки и заключения международных договоров и соглашений.

Глава 2

Переговорные форматы

Последняя четверть минувшего века войдет в историю международных отношений как «эпоха переговоров», наступлению которой в немалой степени способствовало окончание холодной войны. Этот период отмечен активизацией переговорных процессов в различных форматах. Наряду с традиционными двусторонними переговорами все более широкое распространение стали получать многосторонние, причем некоторые из них превратились в постоянно действующие переговорные форумы, как, например, «Минские соглашения», «Нормандская четверка», «Ближневосточный квартет» и другие.

Следует также отметить, что на определенных этапах нынешних взаимоотношений между государствами все отчетливее начинают превалировать силовые методы решения проблем, как, например, в процессах урегулирования сирийского, украинского, карабахского, приднестровского и других международных конфликтов. Тем не менее, в связи с политической и экономической зависимостью государств и наличием ядерного оружия, переговоры, как уже отмечалось, по-прежнему остаются основной формой взаимодействия на международной арене.

Двусторонние и многосторонние переговоры глав государств и правительств, за исключением руководителей «великих держав» – России и США, нынче уже давно перестали быть чем-то чрезвычайным и исключительным, превратившись в обычную внешнеполитическую практику. Церемониальность, ритуалы и прочая протокольная атрибутика постепенно уступила место обычному деловому стилю общения. Все более популярными становятся рабочие встречи, переговоры без каких-либо предварительных условий, встречи и беседы «на полях» в рамках каких-либо международных мероприятий, «без галстуков» и даже «на ногах».

Во время официальных визитов на высшем и высоком уровнях с участием супруг первых лиц в программах пребывания часто предусматривается возможность неофициальных бесед и в семейной обстановке, что способствует установлению доверительных отношений и формированию климата доброжелательности.

В зависимости от повестки дня, состава участников и уровня представительства, переговоры, затрагивающие сферу международных отношений, принято делить на политические и дипломатические.



Политические переговоры ведутся на высшем (саммиты) уровне (между главами государств и правительств) и высоком уровне (между министрами иностранных дел). На них рассматриваются наиболее принципиальные вопросы международных и межгосударственных отношений. Их участники, как правило, не нуждаются в специальных полномочиях и вправе самостоятельно принимать решения, исходя из национальных интересов своей страны.



Дипломатические переговоры проводятся на уровне дипломатических представителей. Их отличительная особенность заключается в том, что участники переговоров действуют на основании четких инструкций и не вправе без предварительного согласования принимать самостоятельные решения.

В зависимости от числа участников переговоры можно разделить на двусторонние и многосторонние. Примерами тех и других могут служить сессии Генеральной Ассамблеи ООН, конференции и сессии региональных международных организаций – ОБСЕ, СВМДА, ШОС, ЕврАзЭС, встречи участников «Большой семерки» и «Большой двадцатки» и других организаций и объединений.

В зависимости от степени регулярности выделяют разовые и регулярные (возобновляемые) переговоры. Отличие вторых заключается в том, что такие переговоры имеют постоянную и преемственную повестку дня (примером могут служить сессии ОБСЕ).

В зависимости от формы проведения переговоры могут проводиться в виде:

- конгрессов;
- саммитов;
- конференций;
- встреч;
- сессий;
- совещаний, в том числе и постоянно действующих, и т. п.

При этом один и тот же формат переговоров можно называть по-разному в зависимости от повестки дня, состава участников, и даже места проведения той или иной встречи. Кроме того, следует иметь в виду, что переговорный процесс обычно сопровождается общением экспертов на всех его этапах.

Таким образом, в нынешнюю сложную эпоху мировая переговорная структура стала более разноплановой и многообразной. Вот почему, чтобы не допустить неконтролируемого

негативного развития событий, специалисты в области переговоров рекомендуют, в зависимости от конкретной ситуации и международного климата, либо менять форматы и состав участников, либо запускать на нестабильных и спорных, с точки зрения международного права, территориях различные опросы и референдумы, что дает возможность получить более объективную информацию о настроениях людей, проживающих в зонах конфликтов и находящихся в центре внимания ведущих мировых держав, преследующих свои интересы, и делать соответствующие выводы.

Именно так поступила Россия, организовав в 2014 году референдум в Крыму, в ходе которого подавляющее большинство населения высказалось в пользу вхождения полуострова в состав Российской Федерации.

Глава 3

Организация переговоров

Популярную русскую поговорку «По одежке встречают, по уму провожают» можно вполне применить и к существующей протокольной практике организации мероприятий, которые сопутствуют подготовке, началу и окончанию переговорного процесса. От того, кто и как встретит делегацию, где ее разместят, какую предложат программу, в том числе культурную, с каким настроением партнеры сядут утром за круглый или прямоугольный стол, во многом зависит их итог. И, независимо от того, какими методами будут руководствоваться участники переговоров – искать пути к достижению согласия или же, напротив, «продавить» свою позицию – они, как правило, всегда базируются на принципах равенства и взаимного уважения, с учетом общепринятых протокольных требований к подготовке и проведению такого рода мероприятий.

Переговорный процесс складывается из следующих основных этапов:

1. Организация переговоров, включая выбор места, формирование состава делегаций, составление программы, подготовку помещений, порядок встреч и проводов участников переговоров.

2. Переговоры.
3. Анализ результатов.
4. Подготовка коммюнике и релизов.
5. Подготовка и согласование итоговых документов.
6. Подписание итоговых документов.
7. Заявления для прессы.

На каждом из этих этапов возникает необходимость решения многих протокольных вопросов.

Выбор места

Важное значение придается месту, где намечены переговоры. Имеются в виду, в первую очередь, страны или города, готовые организовать такие мероприятия. Ведь часто бывает так, что лидеры ведущих государств мира в условиях существующих разногласий по принципиальным позициям предпочитают встречаться в третьих странах. Немаловажны и технические требования – наличие соответствующих помещений, в том числе пригодных для конфиденциального обмена мнениями, их техническая оснащенность, наличие удобств для размещения делегаций в гостиницах или резиденциях, климат и т. п. Серьезные требования предъявляются и к обеспечению безопасности участников переговоров. Не случайно для такого рода встреч выбираются страны, имеющие многолетний опыт проведения саммитов, как, например, Швейцария или же страны Северной Европы. Так, например, вторая встреча Генерального секретаря ЦК КПСС Михаила Горбачева и президента США Рональда Рейгана состоялась не в Москве или Вашингтоне, а в исландской столице Рейкьявике, на полпути между их государствами. Несмотря на то, что данная встреча завершилась без подписания каких-либо документов и не принесла никаких позитивных результатов для нашей страны, она все же считается заметным событием в советско-американском переговорном процессе. В 2018 году, в условиях конфронтации между Россией, США и странами Западной Европы, встреча российского и американского президентов состоялась в Хельсинки*

О сложностях в выборе места, устраивающего всех партнеров по переговорам, свидетельствует, например, такой исторический факт, описанный в дипломатических учебниках.

В 1942 году, в разгар Второй мировой войны, решался вопрос о первой встрече лидеров антигитлеровской коалиции – СССР, США и Великобритании. Президент США Франклин Рузвельт предложил провести встречу в Африке. На это советский руководитель И. В. Сталин ответил, что, ввиду серьезных операций под Сталинградом, он не сможет уехать из Москвы на продолжительное время. В мае 1943 года Рузвельт предложил встретиться на советской или американской стороне Берингова пролива, а Уинстон Черчилль назвал предпочтительным местом встречи военно-морской порт Шотландии Скапа-Флоу. Однако Сталин отклонил и это предложение и настоял на том, чтобы встретиться в Тегеране, несмотря на то, что Черчилль в качестве компромисса назвал Кипр или Хартум, а Рузвельт высказался в пользу Египта или же «места по соседству с Багдадом». Об этом успехе нашей дипломатии забывать не следует.

Формирование делегаций

При формировании делегаций для проведения переговоров принято исходить, прежде всего, из протокольного принципа равенства статуса и численного состава сторон.

Когда организуют двусторонние переговоры, протокольные службы заранее информируют о составах своих делегаций с указанием фамилий, рангов и служебного положения, в соответствии с которыми будет определяться уровень встречающих и их протокольное место за столом переговоров. Если состав делегации меняется, то об этом принято информировать заблаговременно, до отъезда к месту встречи и обязательно в письменном виде, чтобы избежать ошибок в написании имен, фамилий и титулов. Нелишним будет прислать партнерам и фотографии членов делегации. Особенно это необходимо в контактах со странами Юго-Восточной Азии.

Члены делегаций, как правило, именуется делегатами, заместителями делегатов и экспертами. Заместители делегатов и эксперты участвуют во внутренней работе делегации, оказывают помощь на пленарных заседаниях и имеют право выступать от имени делегации в технических комиссиях и подкомитетах, созданных для рассмотрения предложенных для подписания документов.

Делегации должны иметь руководителей. Желательно, чтобы руководители делегаций имели одинаковые ранги. Целесообразно назначать их из числа старших должностных лиц, которые имеют опыт в работе на переговорах. Они должны знать процедуру и особенности переговорного процесса, владеть одним из рабочих иностранных языков. Руководитель делегации должен постоянно проводить совещания не только перед началом переговоров, но и в паузах между ними, а члены делегации обязательно должны следовать указаниям руководителя и не высказывать во время переговоров неожиданных и несогласованных мнений.

В ходе переговоров никогда нельзя брать слово без его разрешения. Руководитель своим личным поведением должен подчеркивать серьезность и дисциплинированность. Недопустимо фамильярное обращение с членами делегации в ходе переговоров. При проведении совещаний желательно первое слово предоставлять низшему по старшинству члену делегации для того, чтобы избежать довлеющего мнения старшего по званию.

Во время переговоров и вне их делегация должна производить впечатление единой, целеустремленной и дисциплинированной группы.

В составе делегации необходимо иметь секретаря, который будет вести дневник заседаний, участвовать в подготовке итоговых документов, составлять отчеты, готовить и выпускать коммюнике, пресс и пост-релизы.

На переговорах с участием глав субъектов Российской Федерации желательно включать в состав делегации (по согласованию) представителя соответствующего территориального органа Министерства иностранных дел, занимающего высокий пост, чтобы в процессе переговоров он мог исполнять обязанности заместителя делегата и авторитетно выступать от имени своего ведомства, которому Указом Президента Российской Федерации поручено координировать внешние связи в регионе его ответственности с тем, чтобы достигнутые договоренности и готовые к подписанию документы не противоречили единой внешнеполитической линии Российской Федерации.

Из числа сотрудников дипломатического или консульского представительства в странах, где происходят переговоры, могут (также по согласованию) назначаться эксперты, которые являются специалистами по обсуждаемым вопросам.

Телефонная связь для делегаций обеспечивается принимающей стороной.

Часто на переговорах присутствуют наблюдатели. Это происходит тогда, когда те или иные страны, не желая участвовать в переговорах и связывать себя обязательствами, все же хотят быть в курсе событий.

Составление программы

Программа пребывания делегаций на переговоры представляет собой перечень тщательно продуманных мероприятий, учитывающих уровень отношений не только с партнерами, но и уровень межгосударственных отношений.

При составлении проекта программы во внимание принимаются следующие моменты.

Исходя из общего срока пребывания делегации, в первую очередь распределяется время для проведения переговоров и других деловых встреч. Предусматривается включение в программу и культурных мероприятий – знакомство с городом, посещение театра, а также, исходя из традиций и из предварительной договоренности, возложение цветов к памятным местам. Очень важно учесть все пожелания главы делегации и его супруги (если она его сопровождает).

Далее подбирается состав лиц от принимающей стороны, которые будут встречать делегацию, сопровождать гостей и присутствовать на официальных мероприятиях. При разработке этой части программы дипломатический протокол исходит из уровня руководства делегации, из важности переговоров, а также учитывает характер отношений с данным государством.

Обычно принято составлять три программы. Первая – общая, для руководителя и всех членов делегации, вторая – для супруги руководителя делегации, третья – рабочая, с указанием должностных лиц, участвующих в том или ином протокольном мероприятии.

В первых двух программах указываются только сами мероприятия, время их начала и место проведения, а также фамилии и должности лиц, к которым запланированы визиты руководителя и членов делегации. Рабочая программа представляет собой развернутый документ, предназначенный для ее организаторов, в котором отражены все организационные и технические вопросы, прописывается протокол и церемониал посещения объектов, процедура подписания документов, указывается язык, на котором будут вестись переговоры.

Все три программы утверждаются и подписываются руководителем принимающей стороны. Параллельно составляется смета расходов и определяются источники финансирования. После завершения мероприятий оформляется акт о выполнении сметы, подтвержденный соответствующими документами.

Выбор и подготовка помещения

Место и время переговоров определяется по взаимной договоренности их участников. Переговоры могут проводиться на территории принимающей стороны, на территории партнера или же на нейтральной площадке. Право выбора обычно предоставляется приглашенной стороне.

После того как согласовано место для проведения переговоров, определены составы делегаций, утверждены программы, начинается подбор помещений и их подготовка.

Выбор помещения зависит от многих факторов: от характера переговоров, от уровня и количества участников, продолжительности мероприятия, от логистики, от соблюдения требований безопасности, конфиденциальности, а также от возможности оперативно вносить изменения в регламент работы делегации. Наиболее подходящим местом может быть конференц-зал с набором оргтехники, с возможностью синхронного перевода, оборудованный быстрой связью с центром принятия решений, соединенный с помещением для кофе-брейка и т. д.



Минимальная площадь помещения, в котором можно создать комфортные условия для переговоров с небольшим числом участников, составляет не менее 30 м². Главное, чтобы там свободно поместилась необходимая офисная мебель – стол для переговоров и стулья, или же диван и два кресла – и осталось бы пространство для свободного передвижения. Желательно, чтобы в переговорной комнате было окно, поскольку длительное нахождение в закрытом пространстве вызывает у многих людей чувство дискомфорта, которое отвлекает от переговоров и вызывает желание закончить их как можно быстрее. Если в помещении окон нет, необходимо создать яркое и теплое освещение, возможно, даже от нескольких источников света, расположенных на стенах и потолке. Функции окна сможет взять на себя межкомнатная перегородка с матовым остеклением.



В центре помещения для переговоров устанавливается стол, а вокруг него офисные кресла. Дополнительно здесь можно разместить тумбы, стеллажи и шкафы для документов. Если позволяет площадь, можно оборудовать зону отдыха с мягкой мебелью, журнальным столиком и кулером для воды. Значение имеет выбор стиля мебели. Иногда, стараясь произвести впечатление, руководители оборудуют такие помещения массивными столами из ценных пород дерева, ставят кожаные кресла. Однако в небольших помещениях такая мебель может казаться слишком громоздкой. Более подходящими могут быть стеклянные столы, которые пропускают свет и визуально расширяют комнату, а также легкие светлые стулья. Не менее важным критерием выбора мебели является ее комфорт. Например, мягкие кожаные стулья с подлокотниками позволят участникам переговоров вести многочасовые дискуссии, не утомляясь и не теряя концентрации.

Устанавливая стол и стулья, следует обратить внимание на расположение окон и дверей помещения. Протокольный порядок предусматривает рассадку гостей лицом либо к окну, либо к входной двери. Если планировка помещения не позволяет сделать так, чтобы входная дверь не была сзади гостей, на время переговоров ее можно загородить ширмой, шторами, стульями или иной мебелью. Кроме того, если из окон падает прямой солнечный свет, то надо заранее позаботиться о занавесках, а не пытаться каким-то образом решить эту проблему в процессе переговоров, чтобы не потерять темп обсуждения и не упустить какие-то важные детали переговорного процесса.

Положительно воздействуют на атмосферу переговоров и определенные детали интерьера и внутреннего убранства помещения, например, картины художников на стенах, книги на стеллажах, дипломы и другие награды, фотографии известных лиц, которые посещали данное предприятие или учреждение. В дипломатических и консульских представительствах уместны портреты предыдущих руководителей с указанием их актуальных должностей. В комнате можно установить аквариум, расставить различные украшения, то есть сделать обстановку менее холодной и максимально уютной. Именно такой теплый и неформальный стиль оформления служебных помещений постепенно укореняется в Западной Европе, где кабинеты руководителей как бы повторяют домашнюю обстановку и располагают к доверительному общению.



Кстати, переговоры с небольшим количеством участников, которые проводятся непосредственно в кабинете руководителя, могут подчеркнуть особое отношение к гостям. При этом, естественно, надо иметь в виду, что руководитель не должен сидеть за своим письменным столом, а расположиться либо напротив партнера, либо предложить ему место на диване по правую руку от своего кресла. Возможно также размещение руководителей в креслах, стоящих рядом, причем гость занимает место справа от хозяина, а участники переговоров занимают места по обеим сторонам помещения друг напротив друга.



Принимая гостей в кабинете, особое внимание надо уделить внешнему виду письменного стола. На нем не должно быть разбросанных или небрежно уложенных деловых бумаг. Это лишний раз будет свидетельствовать о том, что хозяин кабинета аккуратен, что он самым внимательным образом относится к деловой переписке и что ни одна из бумаг, адресованных ему, не пропадает или же остается без ответа. Телефонные аппараты, компьютер и другая офисная техника должны быть идеально чистыми на случай, если кому-то из сопровождающих делегацию лиц вдруг потребуется ею воспользоваться.

Необходимо также напомнить секретарю, чтобы во время переговоров никого не отвлекали телефонными звонками, а мобильные телефоны выключить или передать в приемную.

На переговорном столе, поверхность которого должна быть также чистая, без каких-либо следов прикосновения, заранее ставится минеральная (но не лечебная и газированная) вода в небольших бутылках. Стаканы и бутылки лучше всего использовать стеклянные. Если участников переговоров много, например, 20 человек с обеих сторон, то обычно выставляют по три бутылочки на фигурной салфетке через небольшие расстояния. Если переговоры проходят в узком кругу, то вода выставляется персонально перед каждым гостем предпочтительно в маленьких бутылочках, этикетками в сторону участников переговоров. До прихода гостей стаканы можно перевернуть вверх дном и разместить на чистых салфетках или плоских тарелочках, а можно просто накрыть салфеткой. На посуде и напитках могут быть нанесены логотипы фирмы.

Во время длительных переговоров и совещаний принято делать перерыв (кофе-брейк) каждые 1,5 часа. Угощение для подобного перерыва, как правило, готовится в отдельном помещении или на отдельном столике. Такой формат требует более комфортно разместить не только участников переговоров, но и их переводчиков, помощников и секретарей, а также установить необходимое оборудование для демонстрации документов, позаботиться о компьютерах и средствах оперативной связи.

Флажки на переговорный стол не ставятся. Они уместны только во время процедуры подписания итоговых документов, но совсем не обязательно это делать.



Цветы могут быть как в нише стола, так и на его поверхности. Обязательное требование к такому украшению состоит в том, что цветочная композиция должна быть невысокой (не более 15 см) и состоять из неярких живых цветов без резкого запаха. При этом цветы и их размеры не должны доминировать в убранстве стола, разрушая его главную и основную функцию

как стола для переговоров и мешать просматривать деловые бумаги, занимая слишком много места. Кроме того, все участники переговоров, сидящие за столом, а также их руки должны быть полностью видны друг другу.



Угощение

Встреча, на которой ее участники лишь представляются друг другу, обмениваются приветственными словами в течение не более 30 минут (о чем протокольные службы должны договариваться заранее), может быть организована в кабинете одной из сторон или же в специальной переговорной комнате, примыкающей к кабинету. В этом случае задействовано минимальное количество обслуживающего персонала, поскольку ни чай, ни кофе в таком формате не предусматривается. Что касается непродолжительных переговоров (до одного часа), то чай и кофе на таких встречах принято подавать в начале мероприятия, буквально через 5-10 минут после того, как все делегации займут свои места за столом переговоров и будут произнесены приветственные слова.

Выбирать чай или кофе предлагает глава принимающей стороны (в том случае, если переговоры проходят на его территории) либо ответственный сотрудник (если переговоры организованы на нейтральной территории).

Вначале подают напитки главе делегации, затем главе принимающей стороны, потом в протокольном порядке остальным участникам переговоров, отдавая предпочтение женщинам. Рекомендуется угощать кофе хорошего качества, свежего помола и обжарки, не растворимый и без вкусовых добавок. Для его приготовления более всего подходит профессиональный или полупрофессиональный аппарат. Однако при этом не следует забывать, что шум и присутствие постороннего человека в помещении, где уже начались переговоры, могут создать нежелательную атмосферу для их участников.

Под чайные и кофейные чашки на блюде может быть положена салфетка. Если при подаче на салфетку под чашкой случайно пролился чай или кофе, то салфетка немедленно подлежит замене. На этот случай необходимо иметь при себе некоторое количество запасных салфеток для того, чтобы можно было их немедленно заменить.

Расположение чайной или кофейной пары на столе также имеет значение. Гостю будет неудобно, если поставить чайную или кофейную пару на большом расстоянии от него. Правильно будет поставить чашку ручкой к правой руке гостя, а за ней или на блюде положить чайную или кофейную ложку, вогнутой стороной вверх, ручкой перпендикулярно правой руке сидящего. При этом необходимо, чтобы сотрудник, сервирующий чай или кофе, не касался пальцами поверхности чашки и блюда.

В ряде случаев, когда переговоры носят неформальный характер, например, в виде обычного обмена мнениями, вполне возможно поставить на стол термосы с чаем и кофе. Сахар подается кусковой, со щипчиками. Лучше всего для угощения участников переговоров подойдет кусковой белый или коричневый сахар в виде маленьких кубиков в сахарнице. Можно предложить и сахарный песок, но в бумажных тюбиках, стоящих в маленьком контейнере на столе. Если чай подается в пакетиках, то их ни в коем случае нельзя класть в чашку или на чайное блюдо. Они хорошо смотрятся в ассортименте на отдельной тарелочке или в специальной коробке с разными сортами чая. Для использованных чайных пакетиков следует поставить контейнер. Если по какой-то причине на столе не окажутся щипчики для сахара, его надо брать пальцами, а не чайной ложкой.

Если регламентом переговоров не предусмотрен кофе-брейк («кофейные паузы»), на столе ставится печенье (примерно по четыре штуки на каждого), хрустящие палочки, пирожные, конфеты, иногда фрукты. Ранним утром не исключается подача выпечки и других кондитерских изделий.

Конфеты, как и выпечку, полагается брать из коробки или вазочки, класть их вначале на десертную тарелку (предусмотреть заранее) и только потом можно их есть. Коробки, где отсутствует хотя бы одна конфета, на стол не ставятся. Высыпанные из коробки в вазочку или

на тарелку конфеты предлагать также нельзя: это заметно. Печенье не принято макать в чай, есть его надо над десертной тарелкой, чтобы крошки не запачкали стол. К фруктам обязательно следует подавать фруктовые ножи.

Переговорный дресс-код

Одежда для переговоров в определенной степени должна отличаться от повседневной и офисной. С одной стороны, она должна соответствовать общепринятой деловой этике, с другой – отражать индивидуальность участника переговорного процесса, помогать в общении. Как говорится, «никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление». Таким образом, собеседниками всегда учитывается то, как одет партнер.

Перед тем, как выбрать одежду и обувь, надо иметь четкое представление о тех людях, на которых нужно произвести благоприятное впечатление. Стиль одежды для переговоров должен отражать вашу уверенность в их положительном исходе.

Начнем с характеристики мужской одежды.

Деловой мужчина должен всегда выглядеть солидным, элегантным, внушающим доверие, и, конечно же, аккуратным. Во внешнем облике делового мужчины недопустимы короткие носки, несвежий носовой платок, плохо пришитые пуговицы, мятый костюм, несвежая сорочка, криво завязанный или засаленный узел галстука, нечищенная обувь, жилет ручной вязки, шарф ручной вязки, кричащие цвета деталей одежды.

При выборе одежды необходимо учитывать не только характер предстоящего мероприятия, но и время года, а также время дня. Так, в зимний и осенний периоды, когда вокруг серо и мрачно, следует отдавать предпочтение более светлым тонам. Темную одежду можно «оживить» светлым галстуком или подобрать яркие элегантные аксессуары, однако следует помнить, что стиль делового мужчины отличают консерватизм, умеренность и опрятность. Одежда для переговоров в вечернее время должна выглядеть более строгой с учетом возможного продолжения на официальном приеме в ресторане или же участия в вечернем культурном мероприятии – театр, концерт и т. п.



От качества ткани костюма зависит то, как долго он сохраняет форму и как долго держатся стрелки на брюках. Желательно чтобы ткань была сделана из сильно скрученной нити, которая остается сухой при попадании под дождь. Брюки не должны быть слишком короткими или слишком длинными. Сзади их длина должна быть на 3 см больше, а впереди они должны образовывать складку и закрывать на ботинках 2 верхние дырочки для шнурков. Брюки с манжетами рекомендуются только высоким мужчинам.

Длина полы пиджака в костюме – до первой фаланги большого пальца опущенной вниз руки. Длина рукава пиджака – до запястья. Рубашки под пиджак в любое время года принято носить с длинным рукавом. Наиболее респектабельно выглядит темно-синий или темно-серый костюм, желательно однобортный. К нему можно надеть жилет, но при этом с особой тщательностью надо подойти к выбору галстука и рубашки, чтобы их цвета соответствовали цвету костюма. Если мужчина с разрешения присутствующих снимает пиджак, то жилет может остаться. И, конечно, ни в коем случае нельзя снимать пиджак, если брюки на подтяжках.

Для особо торжественных мероприятий желательно иметь в своем гардеробе костюм самых темных тонов, но желательно на переговоры не надевать одежду черного цвета. Допускается костюм из ткани в полоску, делающий фигуру более стройной, но полоска не должна быть слишком широкой или контрастной. Если используется ткань в клетку, то клетка должна быть совсем мелкой, еще менее заметной, чем полоска. Пиджаки из буклированной или твидовой ткани лучше смотрятся с тканью гладкой фактуры. Пиджак и брюки могут быть разного цвета, но они должны сочетаться по цвету, по рисунку и по фактуре ткани. Двубортные костюмы

подходят только стройным мужчинам. Невысокие мужчины лучше выглядят в пиджаке на двух пуговицах.

В мужском костюме, предназначенном для ведения переговоров, надо избегать накладных карманов, «погон», вельветовых и бархатных тканей, «заплаток» на локтях и кожи. Надеть старый костюм, в котором чувствуешь себя удобно и уверенно, – можно, однако он ни в коем случае не должен быть мятым, с оттопыренными карманами или линиялой подкладкой.

Однобортный пиджак обычно носят застегнутым на среднюю пуговицу, кроме первой и последней пуговиц, чтобы свободно передвигаться. Расстегнуть пуговицы можно, лишь сидя за рабочим столом, в кресле или во время завтрака, обеда и ужина. Двубортный пиджак всегда должен быть застегнут на все пуговицы.

Декоративный платок в верхний левый наружный карман костюма вставляют только на особо торжественных приемах (в тон галстуку) или же на неформальных мероприятиях (любого цвета) – открытии выставки, презентации, дружеских встречах*. На деловых переговорах дополнительно «украшать» пиджак не следует. В этот карман также нельзя класть очки, расческу, авторучку, служебное удостоверение, визитные карточки и прочие предметы.

Брючный ремень выбирают из натуральной кожи, черного или коричневого цвета с пряжкой, не перегруженной символикой изготовителя или же каким-либо фирменным знаком.

Сорочки должны быть обязательно светлыми и хлопчатобумажными. Не следует никогда надевать с костюмом трикотажные рубашки. Одноцветные сорочки предпочтительнее, чем рубашки с рисунком, хотя тонкая неяркая полоска или клетка вполне допустимы. Сорочки непременно должны быть с проглаженной складкой спереди (если она только что куплена), и обязательно с длинными рукавами. Запонки в манжеты вставлять не следует, рукава надо застегнуть на пуговицы. Часы, если они видны из рукава рубашки, не должны выглядеть как дешевые. Воротник пиджака должен плотно прилегать к шее, а воротник сорочки выступать над ним на полтора-два сантиметра. Чтобы проверить, не мала ли сорочка, достаточно между воротником и шеей поместить указательный палец руки: он должен свободно проходить. Сорочки, как и пиджаки, не должны иметь карманы со складками, на молниях или с декоративными пуговицами и пряжками.

Особенно строгим должен быть воротник, по которому обычно судят об аккуратности мужчины: не застиран ли воротник, хорошо ли отглажена рубашка, правильно ли подобран и завязан галстук. Кстати, пуговица на воротнике вовремя деловых переговоров должна быть обязательно застегнута, а узел галстука поднят до самого верха. Длина завязанного галстука должна быть такой, чтобы его конец закрывал пряжку брючного ремня.

Рекомендуется использовать галстук, который всякий раз завязывается, а не хранится с завязанным узлом. Цвет галстука, как уже указывалось выше, может быть любым. Универсальный выбор – однотонный, но ни в коем случае не черный, галстук, который подойдет к любой сорочке и к любому костюму. Галстук в горошек допустим, если горошины размещены не строго по линии и чем мельче горошины, тем изысканнее галстук. С деловым костюмом хорошо смотрится галстук с диагональными полосками, гармонирующими с основным полем галстука, а также классические рисунки в виде ромбов, квадратов, окружностей. Недопустимы галстуки с изображениями цветов, животных, людей, событийной символики и т. п. Ширина галстука должна соответствовать моде. В настоящее время в моде более узкие, чем были лет пять тому назад, но по-прежнему с расширением книзу.

Если переговоры продолжаются несколько дней, то в деловом мире принято ежедневно менять костюм или его часть, цвет сорочки и галстука.

Место для носового платка – в боковом правом кармане брюк. В задний брючный карман можно положить расческу, но не стоит туда же засовывать бумажник, кошелек или же какие-то другие предметы. Мобильный телефон помещается в специальный внутренний карман в

пиджаке. В левый внутренний карман следует положить футляр для визитных карточек из тонкой кожи, а в правый – бумажник и служебное удостоверение.

Цвет плаща может быть синим, черным или серым. Куртки должны быть такой длины, чтобы закрывали полы пиджака, желательно со спрятанным капюшоном. Зонт – черный, средней длины. Обувь – темного цвета, однотонная, на шнурках, без пряжек и липучек.



Перстни и кольца на период переговоров лучше снять. Обручальное кольцо украшением не является, поэтому, собираясь на переговоры, можно его оставить на своем месте.

В одежде деловой женщины, если отдается предпочтение костюму, не должно быть более двух-трех тонов. Нежелательно использовать в одежде слишком яркие цвета, поскольку на переговорах они мешают партнерам сосредоточиться. Лучший костюм для деловой встречи – это классические однотонные пиджак и юбка. На подсознательном уровне такой консерватизм вызывает доверие и ассоциируется с благополучием, респектабельностью и авторитетностью. Однако вы не должны выглядеть слишком формально и чопорно: выберите темно-синий или серый костюм – более мягкий и женственный вариант, чем черный. Синий цвет символизирует стабильность и рассудительность, поэтому он считается одним из наиболее выигрышных цветов в бизнесе. Можно использовать широкий спектр оттенков синего – от строгого темного до чистого василькового.

Надевая разные по цвету и фактуре пиджак и юбку (брюки), блузку следует подбирать в цвет юбки. Она должна вписываться в общий ансамбль и может быть контрастом по отношению к пиджаку. В деловом мире наибольшей популярностью пользуется классическая блузка, изготовленная из натуральных шелковых или хлопчатобумажных тканей, предпочтительно белого, голубого, розового или бежевого цветов, которые как бы смягчают строгий тон костюма.

В идеале костюм должен сидеть точно по фигуре, но при этом быть не слишком облегающим, чтобы чувствовать себя удобно в процессе долгих переговоров.

Одежду популярных брендов лучше не надевать, поскольку всегда есть опасность увидеть на участнице переговоров точно такой же костюм или блузку. Отличным решением проблемы станет индивидуальный пошив одежды у портного, знакомого с особенностями вашей фигуры. Хороши будут пиджаки с рукавом три четверти – они придают особый шарм движениям рук, зрительно удлиняют их, кроме того, такая одежда очень удобна с практической точки зрения: рукава не трутся о столы и не так быстро пачкаются. Цветовой акцент можно создать элегантным шейным платком.

Аксессуары могут производить даже более важное впечатление, чем костюм, поэтому особенно внимательно и серьезно следует отнестись к качеству такого предмета, как сумка. Наиболее подходящей считается стильная деловая сумка, достаточно вместительная, но не громоздкая, сдержанного дизайна, из натуральной кожи хорошего качества, черного, белого, бордового или темно-коричневого цвета. Небольшая сумочка может быть и на ремне, чтобы не занимать руки. Папка или портфель для бумаг – только в качестве дополнения к сумке.

Очки хорошо смотрятся в красивой оправе и со стеклами, не скрывающими глаз. Футляр для очков подбирают дорогой, но элегантный и не яркий. Элегантными должны быть все аксессуары: авторучка, визитница, органайзер, а также мобильный телефон. Подобные деловые предметы приковывают внимание, свидетельствуют о вкусе их владельца и, в определенной мере, говорят о серьезном подборе кадров на предприятии, в учреждении или организации.

Особенно тщательно следует выбирать украшения. Во время деловых встреч их количество должно быть сведено до минимума. Слишком большие и яркие украшения или же демонстрация богатства нарушают серьезную атмосферу переговоров.

Так, например, хорошо подчеркивают свежесть лица бусы из белого и серого жемчуга. Маленькая брошь вполне уместна на темном платье или жакете. Надевая одновременно кольцо, браслет и бусы, надо помнить, что эти предметы должны быть близки по цвету и текстуре. От больших и ярких сережек и клипс лучше отказаться, поскольку они отвлекают внимание от глаз, а во время переговоров важно удерживать взгляд партнера. Абсолютно неуместна в качестве украшения будет цепочка с крестом, надетая поверх блузки. Протокольные правила рекомендуют спрятать крестик под одежду.

Что касается макияжа как средства подчеркнуть естественные черты лица, то желательно сделать акцент на чем-то одном: либо на глазах, либо на губах. При этом макияж, конечно же, не должен быть броским. Идеальные тона – бежевый и розовый (серые тени придают глазам усталый вид). Ногти должны быть ухоженными и не длинными. Лак предпочтителен в пастельной и однотонной гамме, сочетающейся с помадой и макияжем в целом, а также с одеждой. Запах у парфюма должен быть свежим и ненавязчивым.

Прическа не должна закрывать лицо, быть аккуратной и актуальной. Недопустима неряшливая прическа, броский, белый, ярко-рыжий или красный цвет волос, искусственные кудряшки. Они не должны контрастировать с общим стилем одежды как по форме, так и по содержанию.

Обувь должна выглядеть элегантно, но при этом вызывать ощущение устойчивости, несмотря на высокий каблук. Хорошо смотрятся элегантные туфли-лодочки на устойчивом невысоком каблуке. Они должны быть темнее костюма: черные, бордовые, темно-коричневые, хотя к светлому костюму в летний период как нельзя лучше подходят и белые туфли. Исключаются балетки, кроссовки, открытые босоножки, сабо и туфли на высоком каблуке. И что очень важно: в любое время года на переговорах обязательны чулки или колготки.

Выбор и обмен подарками

После окончания переговоров обычно происходит обмен подарками, причем первыми подарки преподносят хозяева, давая тем самым знак к окончанию мероприятия. Уместно заранее знать, будут ли гости дарить подарки всем участникам встречи. В этом случае хозяева также должны предусмотреть подарки для всех членов делегации.

Однако вопрос, что подарить главе делегации, в том числе и деловому партнеру все еще является предметом дискуссий среди сотрудников протокольных служб.

Существует ряд определенных критериев, в соответствии с которыми стоит делать выбор в пользу того или иного предмета:

- подарок не должен быть слишком дешевым;
- вещь должна быть высокого качества и, желательно, произведенная в стране дарителя;
- деловой этикет не разрешает преподносить личные и, тем более, интимные подарки.

Подарки нужно обязательно преподносить в красивой упаковке, чтобы не подумали, что у вас не было времени или желания это сделать. Небрежно запакованный подарок говорит о том, что вам все равно, как это воспримет получатель. Цвет упаковки может быть любым, кроме белого и черного, поскольку во многих странах, особенно на Востоке, это цвета траура. Поздравительную открытку также желательно красочно оформить и избегать открыток с заранее написанными пожеланиями. Если на деловые переговоры приглашаете вы, то подарки обычно вручаются в конце мероприятия, причем хозяин первым вручает подарок главному гостю, а его заместитель или кто-то из сотрудников раздает подарки остальным участникам встречи, начиная с женщин.

Подарок в европейских странах иногда можно преподносить левой рукой, оставив правую для рукопожатия. В мусульманских странах так делать ни в коем случае нельзя, поскольку левая рука там считается «грязной».

Ритуал приема подарков практически одинаков во всех странах. Принимать их надо, как правило, двумя руками, с радостью, обязательно развернуть упаковку и посмотреть, однако только в том случае, если трудно определить, что под ней находится. Нет необходимости разворачивать бутылки или вазы, но книгу или альбом надо непременно перелистать и во всех случаях выразить дарителю свою благодарность, даже если подарок вас не очень обрадовал.



Принято сразу разворачивать подарки и выразить удовлетворение и восторг. Но есть и исключения из этого правила. Подарки в причудливой упаковке в красивой бумаге, с лентами и бантиками лучше не разворачивать, а поставить на специальный столик для подарков.

Хорошим подарком может быть книга. Но ее никогда нельзя подписывать: на это имеют право только авторы. Вместо подписи можно вложить в книгу красочную открытку со словами поздравления или визитную карточку с соответствующими пометками простым карандашом. Кроме того, не следует вручать тяжелые книги или альбомы тем, кто собирается улетать: ваш ценный подарок вполне может быть «забыт» в гостинице, чтобы не платить за перегруз багажа.

Кстати, если подарок особо тщательно завернут и украшен бантами или красивыми лентами, считается невежливым разворачивать его сразу же, если только даритель сам не предложит посмотреть подарок.

Порядок встречи делегаций

Ранг и **должность** встречающих не всегда должна соответствовать рангу и должности приезжающего главы делегации. Все зависит от местной протокольной практики, том числе и от того, на каком уровне и с какими почестями ранее был встречен глава принимающей стороны. Однако, практически в любом случае, прибытие на вокзал или аэропорт равного по должности или рангу встречающего самым положительным образом сказывается на характере последующих переговоров, если, конечно, не предполагается обсуждение серьезных разногласий, возникших в ходе предыдущих встреч и бесед с партнерами.

Если гость прибывает с супругой, то желательно, особенно в том случае, если супруги знакомы, чтобы встречающий также прибыл вдвоем. Супруге главы делегации принято вручать букет живых цветов. Небольшие букеты живых цветов раздают всем женщинам, входящим в состав делегации, однако супруге гостя дарится более роскошный букет, чем всем остальным. Если же глава прибывшей делегации – женщина, то цветы преподносят только ей. Мужчинам – руководителям делегаций – цветы не дарят.

Не принято нынче встречать и «хлебом-солью» из-за соображений гигиены и неудобства процедуры, незнакомой в странах Западной Европы и других частях света.

Главный встречающий здоровается и представляется первым, затем представляет свою супругу и сотрудников, которые приехали вместе с ним. После этого глава прибывшей делегации в такой же последовательности представляет членов своей делегации.

По пути к автомобилям глава принимающей стороны беседует с главой делегации. Супругу обычно сопровождает либо супруга главы принимающей стороны, либо другой сотрудник или сотрудница, ответственные за «женскую» программу пребывания делегации.

Рассадка по автомобилям производится в следующем порядке: машина подается таким образом, чтобы правая задняя дверь по ходу движения была обращена к тротуару. Первым садится глава делегации, которому открывает правую заднюю дверь один из встречающих, а другой одновременно открывает левую дверь и приглашает сесть супругу главы делегации. На переднее сидение рядом с водителем садится главный встречающий, но только в том случае, если он владеет соответствующим иностранным языком. Если нет, то тогда необходимо заказывать многоместный автомобиль с сидениями напротив друг друга, к котором комфортно можно было бы посадить переводчика и других сопровождающих лиц.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.