

A group of business professionals in a meeting room. A man in a dark suit stands at the head of a round white table, pointing at a laptop screen. Several women in business attire are seated around the table, looking at the screen and papers. A man in a light blue shirt is also seated at the table. The room has large windows in the background.

Деловое общение

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Деловое общение – это процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата. Т.е. это общение целенаправленное. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Деловое письмо

Деловое письмо является важным инструментом на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками. Грамотно составленное деловое письмо позволяет создать позитивный имидж компании. Поэтому к его формированию необходимо отнестись со всей серьезностью и ответственностью.

виды деловых писем.

По тематическому признаку деловые письма разделяют на:

- Коммерческие:

*оферта (письмо-предложение)

*письмо-запрос

*рекламация (письмо-претензия)

-Некоммерческие (собственно деловые письма) :

*благодарственное письмо

*гарантийное письмо

*информационное письмо

*письмо-напоминание

*письмо-подтверждение

*письмо-поздравление

*письмо-приглашение

*письмо-просьба

*письмо-соболезнование

*сопроводительное письмо

По функциональному признаку деловые письма делятся на:

*Письма-ответы

*Инициативные письма

По признаку получателя деловые письма делят на:

*Циркулярные письма

*Обычные письма

По композиционному признаку деловые письма бывают:

*Одноаспектные

*Многоаспектные

По структуре выделяют следующие деловые письма:

*Регламентированные

*Нерегламентированные

По форме отправления деловые письма могут быть:

*Конвертные

*Электронные

*Факсовые

Как же правильно составлять и оформлять деловое письмо

Деловое письмо обычно печатается на фирменном бланке компании с изображением ее логотипа, указанием наименования и реквизитов. В зависимости от способа отправки письма бланк может быть в печатной форме либо в электронном виде.

При составлении делового письма следует придерживаться следующих принципов:

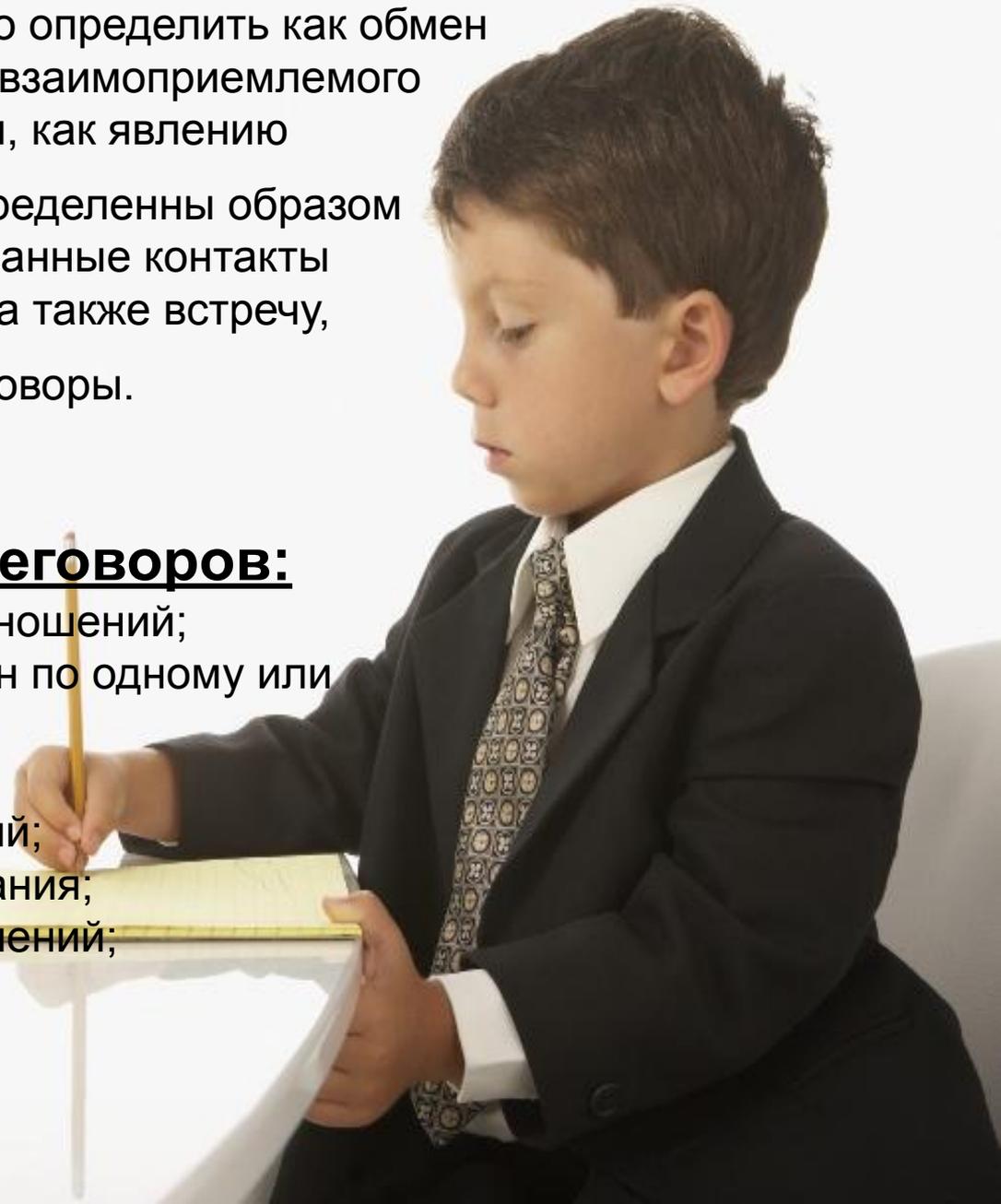
- ✓ Краткость – сестра таланта.
- ✓ Будьте четкими и конкретными, выражайте свои мысли лаконично.
- ✓ Простота.
- ✓ Текст делового письма должен быть понятен получателю, поэтому говорите простым и понятным языком, лучше не употребляйте аббревиатур, сокращений.
- ✓ Структурированность.
- ✓ При составлении делового письма придерживайтесь определенной четкой структуры, отдельные мысли и логические части разделяйте абзацами.
- ✓ Перед отправкой делового письма обязательно еще раз прочитайте его и проверьте на отсутствие грамматических ошибок. Ведь деловое письмо должно производить хорошее впечатление.

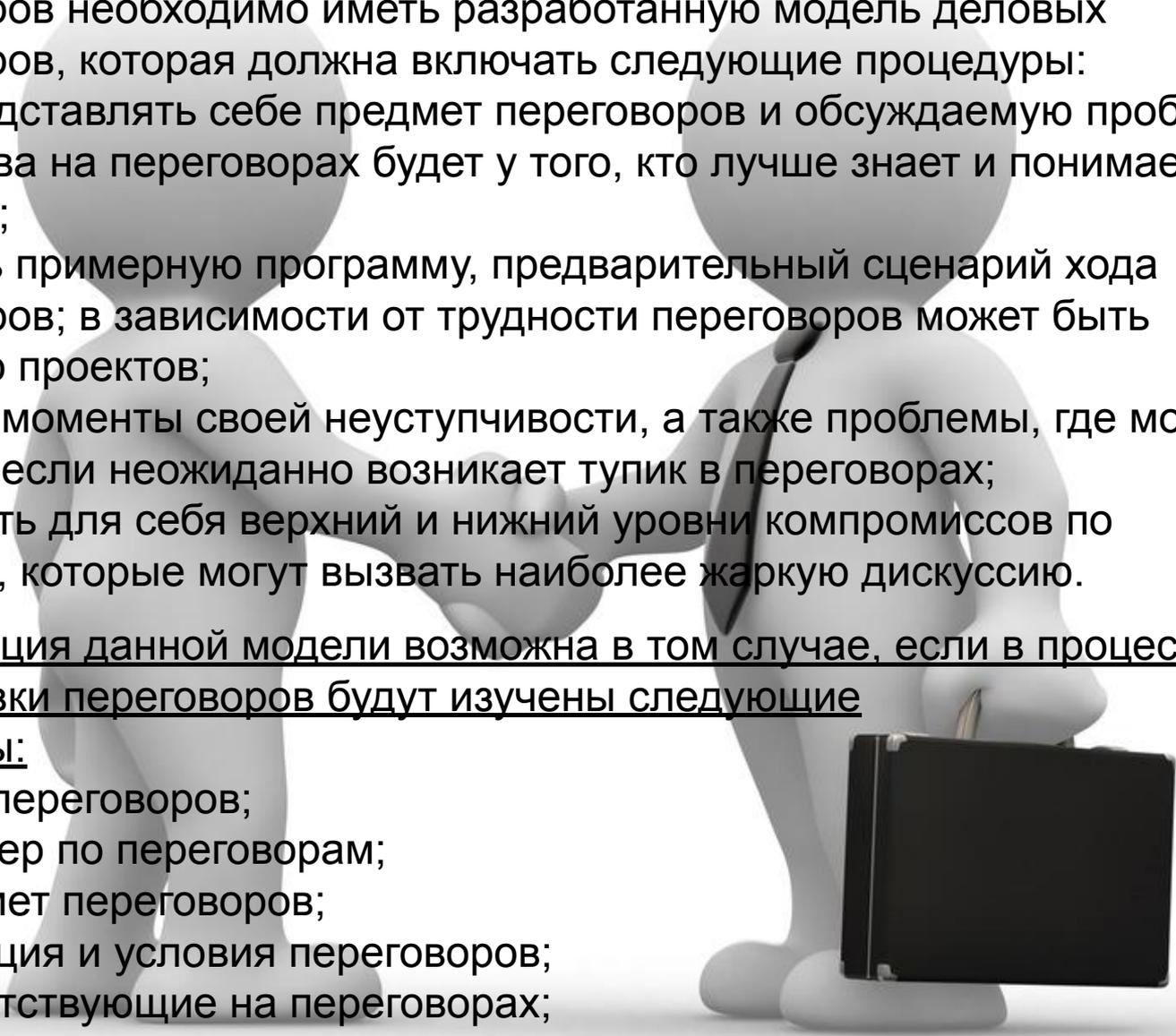
Деловые переговоры

Деловые переговоры можно определить как обмен мнениями для достижения взаимоприемлемого соглашения. К переговорам, как явлению деловой жизни, относят определенным образом согласованные и организованные контакты заинтересованных сторон, а также встречу, беседу, телефонные переговоры.

Цели деловых переговоров:

- установления деловых отношений;
- выяснения позиций сторон по одному или нескольким вопросам;
- обмена информацией;
- урегулирования отношений;
- углубления взаимопонимания;
- достижения новых соглашений;
- подписания соглашений.



Two 3D white figures are shaking hands. The figure on the right is wearing a dark tie and holding a black briefcase. The background is a light gray gradient.

Подготовка деловых переговоров. Успех переговоров всецело зависит от того, насколько хорошо менеджер к ним подготовлен. До начала переговоров необходимо иметь разработанную модель деловых переговоров, которая должна включать следующие процедуры: четко представлять себе предмет переговоров и обсуждаемую проблему; инициатива на переговорах будет у того, кто лучше знает и понимает проблему;

составить примерную программу, предварительный сценарий хода переговоров; в зависимости от трудности переговоров может быть несколько проектов;

наметить моменты своей неуступчивости, а также проблемы, где можно уступить, если неожиданно возникает тупик в переговорах;

определить для себя верхний и нижний уровни компромиссов по вопросам, которые могут вызвать наиболее жаркую дискуссию.

Реализация данной модели возможна в том случае, если в процессе подготовки переговоров будут изучены следующие

вопросы:

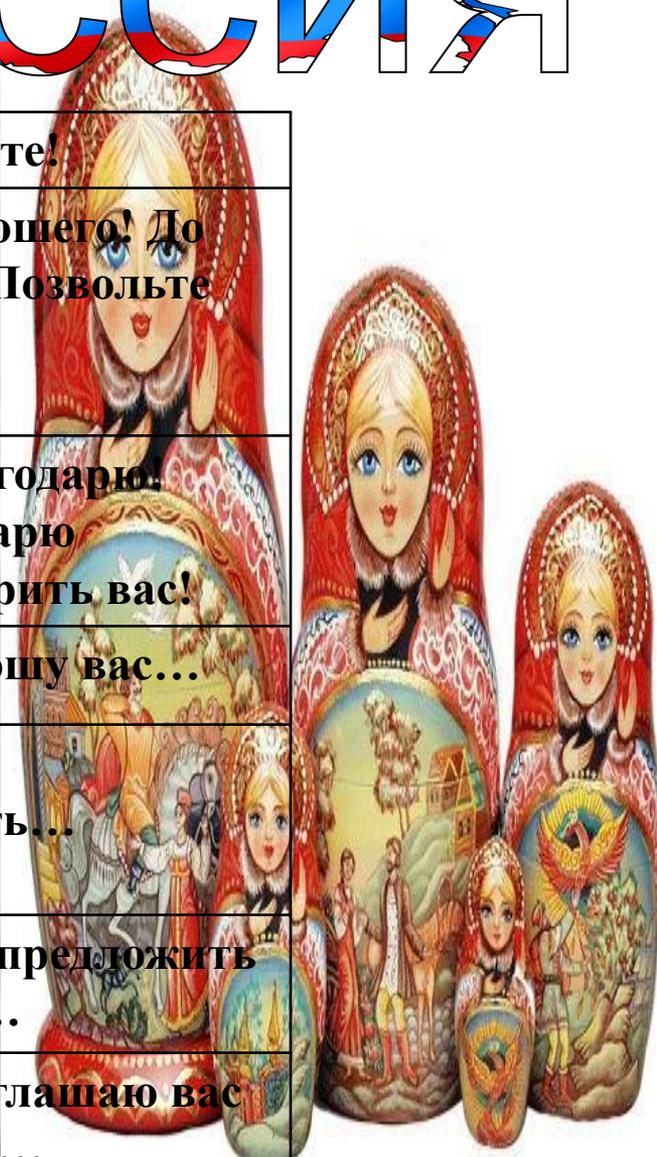
- 1) цель переговоров;
- 2) партнер по переговорам;
- 3) предмет переговоров;
- 4) ситуация и условия переговоров;
- 5) присутствующие на переговорах;
- 6) организация переговоров.

Культурные особенности стран.

РОССИЯ

Только в России принято обращаться к собеседнику по имени и отчеству.

Приветствие	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
Прощание	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Благодарность	Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю. Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
Просьба	Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...
Извинение	Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
Предложение	Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
Приглашение	Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...



Япония

Поклон - неотъемлемая часть японского общества. Он используется при встрече, для привлечения внимания, для проявления благодарности, выражения симпатии или извинении. Однако от вас не требуется кланяться. Как западного бизнесмена, вас скорее всего поприветствуют рукопожатием и легким кивком головы. При знакомстве с японцами называют имя и фамилию.

Слово «господин» в Японии звучит как «сан», добавляемое в конце фамилии. Поэтому представиться можно как «Сергей Федоров-сан», а также укажите название своей компании.

При обмене визитками, подавайте свою карточку обеими руками или правой рукой. Сторона визитки на японском языке должна быть обращена вверх. Удостоверьтесь, что между вами нет никаких барьеров, например стола, стула или растения. Принимайте визитку всегда обеими руками - это показывает почтение. Любой подарок принимайте с одинаковым выражением глубокой признательности – что пустячок, что дорогую вещь.

От иностранца не ожидают денежных даров. Лучше купить что-нибудь съедобное хорошего качества и в дорогом магазине.

Не стоит ходить с цветами. Их дарят, как правило, больным или семье умершего. Красный цвет (цвет крови) в упаковке недопустим.

Неприлично дарить что-то партнёру сразу при знакомстве – лучше передать подарок при следующей встрече или при расставании. К тому же подарок не должен быть рекламой вашей фирмы. Наиболее приемлемы подарки в виде бутылки вина, дорогой авторучки, национальных продуктов вашей страны.

Америка

На деловых переговорах для американцев характерен хороший настрой, энергичность, а также внешнее проявление дружелюбия. Они ценят шутки и хорошо на них реагируют. Обычно переговоры проходят один на один. Предложения обсуждаются с общего вопроса, а затем постепенно переходят к деталям. Детали в США очень важны, т.к. для американцев не существует никаких мелочей при организации любого дела. На формальности ваши партнеры не будут тратить времени. Они сразу перейдут к сути вопроса, проявляя при этом здоровый прагматизм. Стараться избегать, чтобы в разговоре не возникало пауз. В деловом мире США гораздо больше женщин, чем в любой другой стране. Вам стоит относиться к ним, как к деловым партнерам, а не просто как к дамам. Американцы общаются друг с другом по имени независимо от возраста и положения. Так что не обижайтесь. Американцы типографии делают визитки размером $3\frac{1}{2} \times 2$ дюйма (88,9 × 50,8 мм), поэтому при планируемом визите в США, лучше заготовить карточками американского размера. В стране восходящего солнца принятый размер визиток 91 × 55 мм.

Аксессуары для делового человека

Портфель



ДА!



НЕТ!

Часы



ДА!



НЕТ!

Деловая юбка

Классическая длина деловой юбки – до середины колена. Однако такая длина подходит только дамам со стройными ногами и красивыми коленями. Если вы не относитесь к этой категории, то вам придётся приспосабливаться, чтобы иметь элегантный внешний вид, несмотря на недостатки. Например, дамам, имеющим стройные бёдра и тонкие щиколотки, но короткие ноги, следует носить достаточно длинные облегающие юбки – до середины голени. Обувь лучше выбирать на среднем или высоком каблуке.

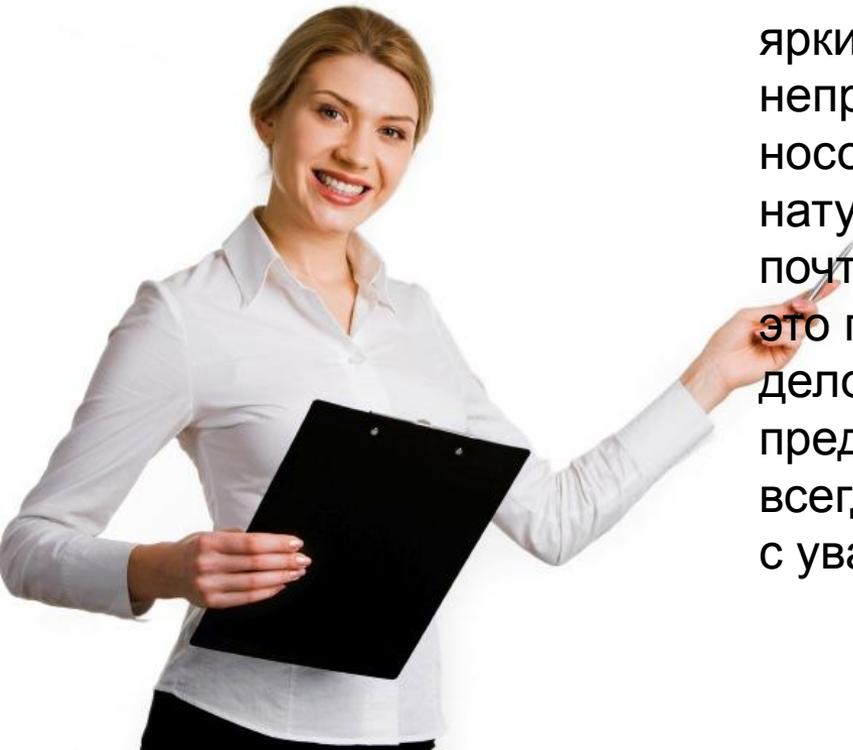
Следующий тип – узкие бёдра и тонкие ноги. Таким женщинам лучше отказаться от обтягивающей юбки, и от чёрных колготок тоже. Кстати, чёрные колготки в деловом стиле вообще неприемлемы, поэтому лучше остановиться на бежевых, естественных оттенках. И, наконец, пышные бёдра и полные ножки будут смотреться хорошо, если надеть прямую юбку средней длины, слегка прилегающую, с небольшим разрезом сбоку. Закрывать полные ноги совсем не следует – так получается гораздо хуже. Тем более, что в офисе не принято носить слишком длинные, до пят, юбки.



Причёска и макияж в деловом стиле

Причёска или стрижка должны быть всегда аккуратными и естественными, небольшого объёма и натурального цвета: резкие и «ядовитые» цвета – признак отсутствия вкуса. Волосы должны быть всегда идеально чистыми, без намёка на перхоть или тусклый жирный блеск. Завершающий штрих облика деловой женщины – естественный макияж и хороший маникюр.

Цвет лака должен соответствовать основным оттенкам вашего костюма, а яркие и вызывающие цвета неприемлемы. Чистый носовой платок из натуральной ткани и тонкий, почти незаметный аромат – это признаки безупречного делового стиля, высший класс, представителей которого всегда встречают и провожают с уважением.



Невербальное общение

Невербальное общение

Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи

По мнению А.Пиза, возможность разоблачить ложь связана с тем, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас. По этому наше бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас, когда мы пытаемся солгать. В момент обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится.

Актеры и адвокаты, профессии которых непосредственно связаны с обманом в разных формах его проявления, до такой степени отработали свои жесты, что трудно заметить, когда они говорят неправду. Для этого они либо используют те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, либо почти полностью отказываются от жестикуляции, чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты.

Что же касается всех остальных людей, то им значительно труднее дается подделка языка мимики и жестов. Психологи утверждают, что лжеца, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает несоответствие между микросигналами подсознания, выраженными жестами и сказанными словами.

Примеры :

Жест, связанный с потиранием века, вызван тем, что появляется желание говорить неправду или лжем сами, и человек взирает на глаза собеседнику, которому говорит правду. Защита рта рукой — один из немногих жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот, а большой палец прижат к щеке. В то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать слова, некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.



Деловой завтрак

Продолжительность - около 45 минут. Во время завтрака решаются только какие-то неотложные деловые вопросы.

При принятии решения организовать (принять приглашение на) деловой завтрак, необходимо обдумать свои задачи и уяснить, будет ли более непринужденная атмосфера застолья способствовать их решению.

Место встречи. При выборе места встречи необходимо проявить воспитанность и такт. Когда вы заинтересованы в беседе, можно подчеркнуть свое уважение к человеку, назначив место встречи поближе к месту его работы. Уровень ресторана должен соответствовать положению, которое занимают приглашенные вами люди. Оплатить счет должен либо тот, кто первым предложил встретиться, либо занимающий более высокое положение. Если ситуация может быть превратно истолкована как попытка завоевать чье-то особое расположение, следует предложить, чтобы каждый платил за себя. . После делового завтрака, обеда или ужина принято, по меньшей мере, поблагодарить пригласившего. Более уместной, однако, будет благодарственная записка, хотя этим элементом в деловых отношениях часто пренебрегают.

Деловой обед.

Если Вы планируете **провести деловой обед в ресторане**, то тщательно подойдите к выбору этого заведения. Лучше всего положиться на опыт, Ваш или Ваших друзей. Вам нужно быть в полной уверенности, что выбранный ресторан не испортит впечатления о Вас и Вашей компании. **Вам стоит заранее позаботиться о столике** и заказать его по телефону. Вы также сразу можете выбрать подходящее место в зале – подальше от шума и толкотни, подальше от прохода. Закажите столик побольше, если планируете подписывать бумаги. **Помните о правилах этикета.** Вы, как инициатор встречи, должны прийти минут на десять-пятнадцать раньше, чем приглашенные Вами гости. Не забывайте о правилах пользования столовыми приборами: вилка находится в левой руке, нож – в правой. Не кладите пальцы на зубья вилки или лезвие ножа. Во время паузы в трапезе сложите приборы крест-накрест: вилка- выпуклой частью вверх, нож – заточенной стороной влево. Ручка вилки «смотрит» на 5 часов, ножа – на 7. Когда Вы заканчиваете трапезу, приборы складываются параллельно друг другу, ручки «смотрят» на 5 часов.

Бумажной салфеткой губы не вытираются, их следует только промокнуть. Тканевую салфетку можно положить себе на колени, но ни в коем случае не закладывать за воротник на манер слюнявчика.

За столом не следует пользоваться зубочисткой, для этой цели можно выйти в уборную.

Деловой ужин.

Как правило, деловой ужин — это встреча, которая позволяет поближе познакомиться с деловым партнером в неформальной обстановке. Конечно, на таких встречах никаких контрактов не подписывают; задача делового ужина — психологически настроить бизнес-партнера на продуктивный контакт.



В ролях :

1. Внукова Елена
2. Волкова Алина
3. Джабраилова Анна
4. Захаренко Карина
5. Калинчук Виктория
6. Катыкова Александра
7. Кононова Елизавета
8. Ларина Татьяна
9. Платонова Алёна
10. Семенченко Виктория
11. Титова Юлия
12. Фурсова Любовь
13. Шаров Дмитрий
14. Щугорева Наталья