Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Виды делового общения: вербальное и невербальное.

- Вербальное общение - осуществляется с помощью слов.
- Не вербальное – информация передаётся позой, жестами, мимикой, взглядами и пр.

Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- деловая беседа,
- деловые переговоры,
- спор,
- дискуссия,
- полемика,
- деловое совещание,
- публичное выступление,
- телефонные разговоры,
- деловая переписка.

Деловая беседа состоит из пяти фаз:

1. **Начало беседы;**
2. **передача информации;**
3. **аргументирование;**
4. **опровержение доводов собеседника;**
5. **принятие решения.**

1. Начало беседы.

Задачи первой фазы:

— установление контакта с собеседником;

— создание приятной атмосферы для беседы;

— привлечение внимания;

— пробуждение интереса к беседу;

— иногда, если необходимо, и «перехватывание» инициативы.

2. Передача информации.

Задачи второй фазы:

— сбор специальной информации по проблемам, запросам и положениям собеседника и его организации;

— выявление мотивов и целей собеседника;

— передача запланированной информации;

— формирование основ для аргументации или предварительная проверка правильности отдельных узловых пунктов;

— анализ и проверка позиции собеседника;

—предварительное определение направлений последующей деятельности.

Этапы второй фазы:

- обсуждение проблемы,
- передача информации,
- закрепление информации,
- обозначение нового направления информирования.

Элементы второй фазы:

- постановка вопросов,
- выслушивание,
- изучение реакций собеседника,
- передача информации собеседнику.

3.Фаза аргументации.

Цели:

- **Общаться простыми, ясными, точными и убедительными понятиями.**
- **Преувеличение — одна из форм лжи: аргументы должны быть достоверными для собеседника.**
- **Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника:**
- **Вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, признавать открыто его правоту.**
- **Приспособить аргументы к личности вашего собеседника, направить аргументацию на цели и мотивы собеседника.**
- **Избегать неделовых выражений и формулировок.**
- **Изложить собеседнику свои идеи, соображения, приводя яркие сравнения и наглядные доводы.**

4. Фаза нейтрализации замечаний собеседника.

Цели:

- Убедительность изложения,
- надежность изложения,
- развеивание сомнений,
- мотивы сопротивления,
- точка зрения.

5. Фаза принятия решений и завершения беседы.

Цели:

- достижение основной или в самом неблагоприятном случае запасной (альтернативной) цели;
- обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы;
- стимулирование нашего собеседника к выполнению намеченных действий;
- поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником и их коллегами;
- составление всеобъемлющего резюме беседы, понятного для всех присутствующих, с четко выделенным основным выводом.