

**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 беседе;
- 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.**