

# **МЕНЕДЖМЕНТ**

## **«Деловое общение в менеджменте»**

**МОСАЛЁВ АНТОН ИГОРЕВИЧ, К.Э.Н.,  
ДОЦЕНТ МУРОМСКОГО ИНСТИТУТА**

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

- ▣ Деловое общение — это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели.
- ▣ Деловое общение – это искусство, позволяющее войти в контакт с партнерами по бизнесу, преодолеть личные предубеждения, неприятие того или иного контрагента, достичь желаемого коммерческого результата.



# ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

---

К принципам делового общения относятся:

- признание равенства и неповторимости каждого из партнеров,
- априорное признание существования того или иного «зерна истины» в каждой точке зрения;
- взаимное обогащение участников общения.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ СОВЕЩАНИЙ

---

- Деловое совещание – это обсуждение вопросов организации производства, управления фирмой, маркетинговой деятельности, проводимое первым лицом или заменяющим его специалистом.  
К обязательным правилам, позволяющим сделать деловые совещания действенным инструментом создания команды единомышленников, относятся:
  - регулярность проведения;
  - сочетание обсуждения стратегических и оперативных вопросов;
  - урегулирование на совещаниях вопросов корпоративных отношений (к таким вопросам можно отнести изменение приоритетов внутрифирменных отношений, выработка новых идей, оценка результатов предыдущих программ);
  - руководителю следует помнить, что совещание оказывает огромное влияние на его имидж и стиль деловых отношений.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

---

- ▣ Ведение переговоров – одна из главных игр в жизни и бизнесе. Они определяют характер ваших отношений с людьми. Владея искусством ведения переговоров, вы сможете значительно улучшить результаты своего общения с другими людьми.

Правила ведения переговоров:

- ▣ Четко представляйте себе, чего вы хотите добиться.
- ▣ Тщательно подготовьтесь, чтобы быть готовыми обсуждать любую деталь и ответить на любой вопрос или комментарий.
- ▣ Будьте настойчивым. Не ожидайте, что сможете победить с первой попытки. Ваша первоначальная задача – всего лишь заставить другого человека думать.
- ▣ Подружитесь с человеком, с которым ведете переговоры. Представьте ваше предложение в виде выгод, преимуществ и удовлетворений потребностей вашего оппонента.
- ▣ Никогда не теряйте чувства юмора.

# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЫСТУПЛЕНИЯ НА ТРИБУНЕ

- 1. Подготовка речи  
Как известно, все хорошие импровизации тщательно готовятся заранее.
- 2. Место выступления  
Перед выступлением очень важно изучить помещение, чтобы установить, с какой стороны будут смотреть на вас слушатели.
- 3. Одежда  
Одевайте те вещи, в которых вы чувствуете себя комфортно, которые не отвлекают вас своим неудобством.

Ваша мимика и жесты дают человеку куда больше впечатлений, чем все, что вы произносите



# ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

## **Правило №1**

Заранее продумайте Ваш разговор, буквально до фраз. Запишите вопросы, на которые надо получить ответ и основной текст Вашего сообщения.

## **Правило №2**

Держите все необходимые документы под рукой: прайсы, карточку клиента с полной базой данных по всему периоду работы, с разделом «Информация личного значения».

## **Правило №3**

Всегда подводите краткий итог вашего разговора.



# ПОРЯДОК РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА С ДОКУМЕНТАМИ

- 1) При подготовке документа следует четко и кратко излагать свои мысли, так как обилие слов мешает быстрому восприятию документа.
- 2) Совершенствование работы с документами состоит в автоматизированной обработке информации с использованием других видов обеспечения. Для этого на современных предприятиях создается локальная сеть, позволяющая менеджерам всех уровней управления обращаться к документации предприятия, выводить ее на экран, проводить обработку документов, сводок, таблиц, обмениваться документами и сообщениями как с сотрудниками, так и с партнерами по бизнесу.
- 3) Обмен электронными документами осуществляется с помощью электронной почты, которая позволяет отправлять документы, получать подтверждения их доставки адресатам, выводить на экран дисплея полученные документы, редактировать, распечатывать и хранить документы.