

* Деловые беседы. Телефонный разговор.

План.

1. Деловая беседа. Виды бесед.
2. Структура беседы.
3. Телефонный разговор. Особенности телефонной коммуникации. Структура разговора.
4. Телефонный этикет.

* **Деловая беседа - это вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач.**

Виды деловых бесед

```
graph TD; A[Виды деловых бесед] --- B[Собеседование при приеме на работу]; A --- C[Собеседование при увольнении с работы]; A --- D[Проблемные и дисциплинарные];
```

Собеседование
при приеме на
работу

Собеседование
при увольнении
с работы

Проблемные и
дисциплинарные

* Структура беседы

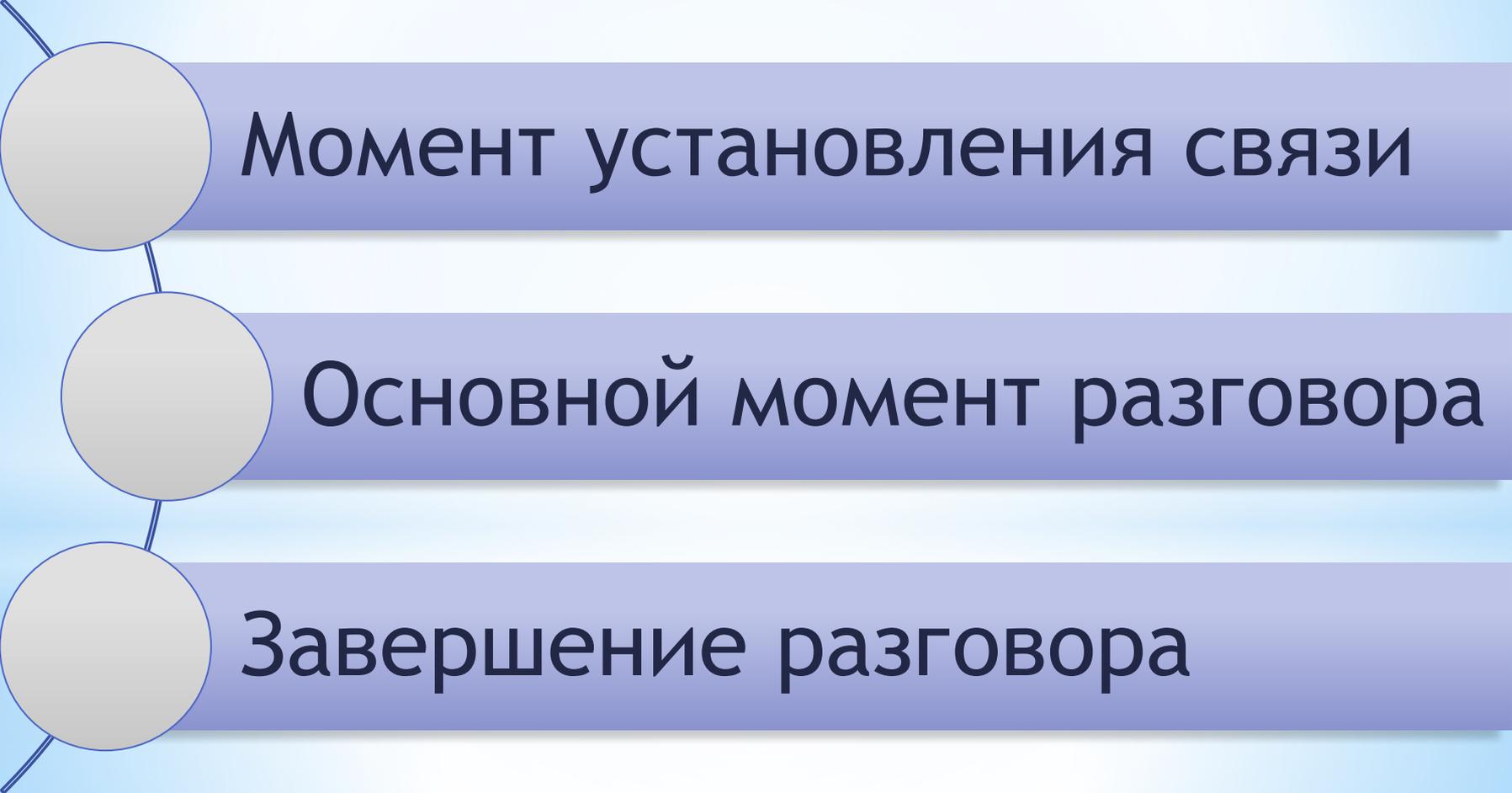


*** Телефонный разговор - это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.**

*** Преимущества телефонной коммуникации:**

- * 1) скорость передачи информации (выигрыш во времени);
- * 2) немедленное установление связи с абонентом, находящимся на любом расстоянии,
- * 3) непосредственный обмен информацией в форме диалога и возможность достичь договоренности, не дожидаясь встречи;
- * 4) конфиденциальность контакта;
- * 5) сокращение бумагооборота;
- * 6) экономия средств на организацию контактов других

* Структура телефонного разговора



Момент установления связи

Основной момент разговора

Завершение разговора