

Базовый курс по КОММУНИКАЦИЯМ

Поиск вариантов и принятие решения

25.08.2021

первый.бит

международный интегратор
ИТ-решений

Никита Поречный

Правила и регламент



Выключаем микрофон,
когда не говорим



Соблюдаем время



Дружелюбность



Наше время:
17:00 – 18:30



Работа в команде



Говорит один человек



Задаем вопросы

**первыми — делают
люди!**



Цель занятия

- Познакомиться с задачами этапов принятия решения и завершения коммуникации, научиться аргументировать свою позицию и влиять на собеседника

Результат занятия

- Знание задач этапов принятия решения и завершения коммуникации, умение аргументировать позицию и завершать коммуникацию

Содержание

1. Проверка ДЗ
2. Критерии принятия решения
3. Ранжирование
4. Квадрат Декарта
5. Принятие решений



Выполнение ДЗ

- 1 ДЗ - выполнили 55 человек из 348
- 2 ДЗ - выполнили 41 человека из 348
- 3 ДЗ – выполнили 2 человека из 348

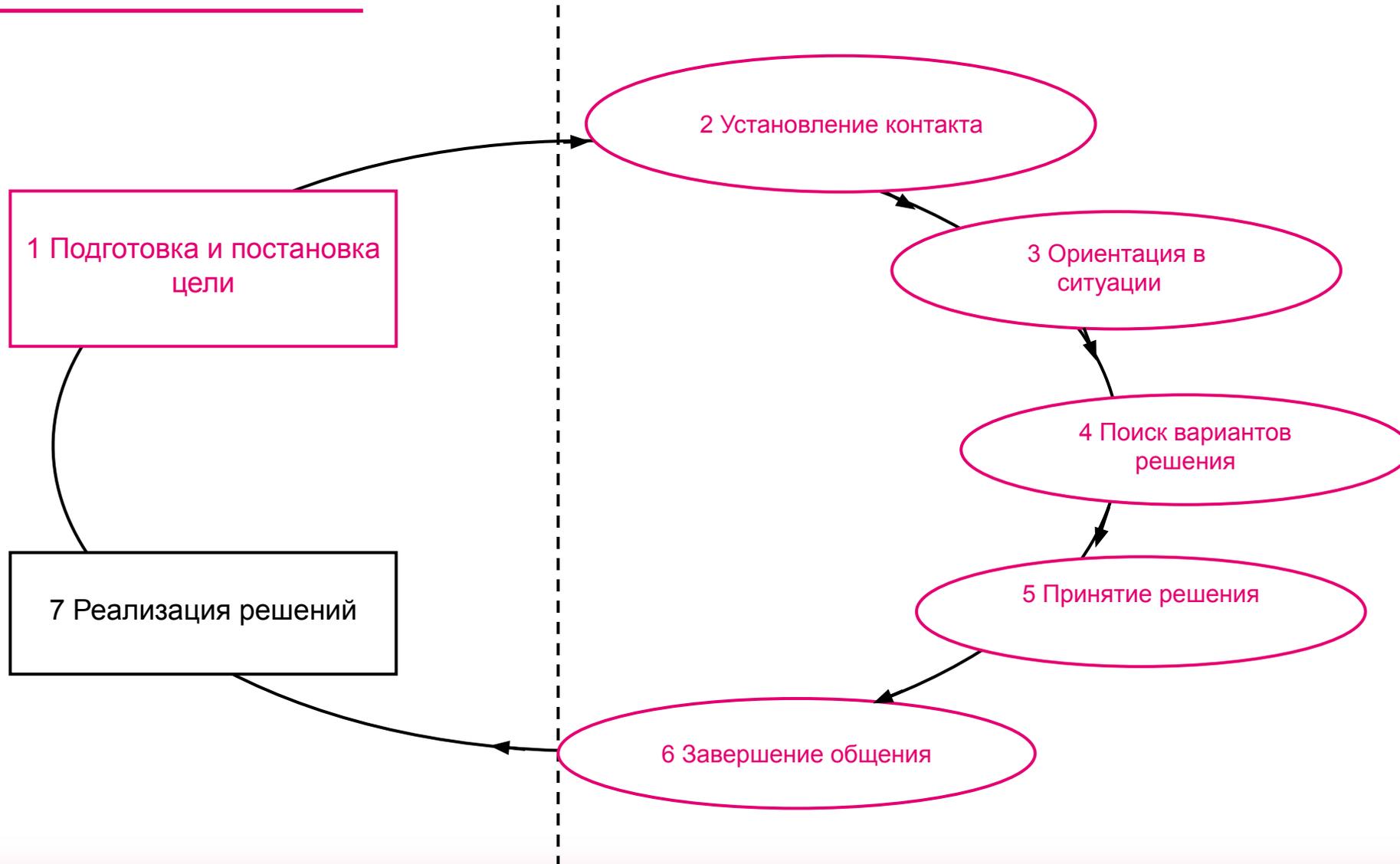
Ошибка 404 что это и как исправить

404

НЕТУ ТАКОЙ СТРАНИЦЫ, РОДНОЙ...



Этапы эффективного делового общения



Навыки коммуникации

1. Умение формировать позитивный настрой
2. Умения устанавливать и поддерживать контакт
3. Умение передавать информацию
4. Умение «слушать и слышать»
5. Умение управлять разговором
6. Умение управлять своими эмоциями и эмоциями собеседника
7. Умение аргументировать
8. Умения управлять конфликтами

Обсуждение предмета коммуникации

Действия на этапе «Поиск вариантов решения»:

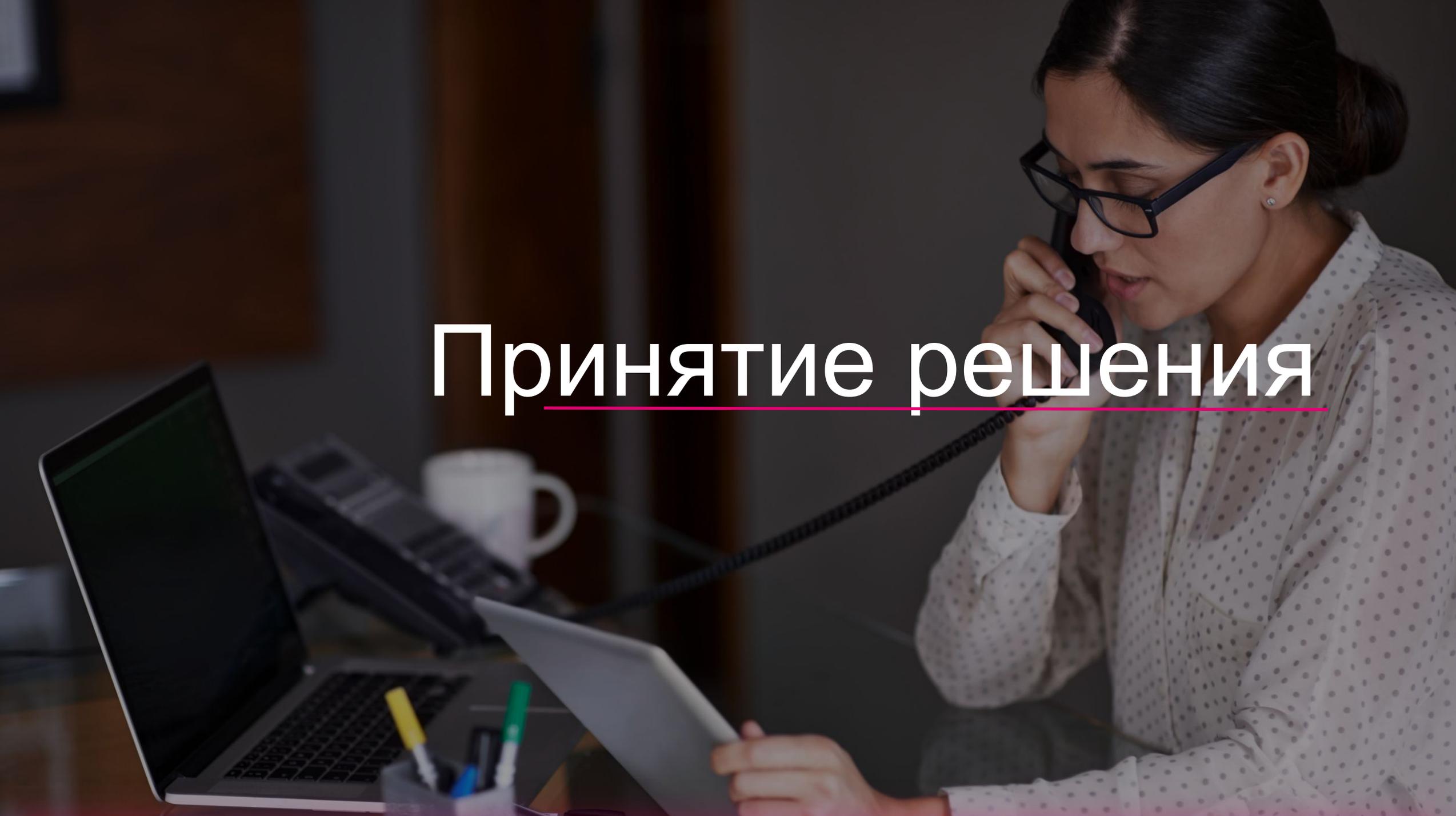
- Сделать список вариантов решения
- Определить критерии для выбора наилучшего варианта
- Оценить варианты решения по критериям

Действия на этапе «Принятие решения»:

- Резюмировать итоги общения
- Прояснить по всем ли моментам приняты решения
- Закрепить достигнутые договоренности
- Обозначить следующие точки контакта



Принятие решения

A woman with dark hair tied back, wearing glasses and a light-colored polka-dot blouse, is seated at a desk. She is holding a black corded telephone receiver to her ear with her right hand and a silver tablet with her left hand. In the background, there is a laptop, a white mug, and a pen holder with several pens. The scene is dimly lit, suggesting an office environment.

Квадрат Декарта



Упражнение. Квадрат Декарта

В командах:

Через месяц в компании начинается курс по подготовке кадрового резерва на управляющие позиции «Школа молодого руководителя». Руководитель офиса предлагает вашей команде попробовать себя.

Задача:

- Проведите анализ решения по кейсу используя квадрат Декарта

Время на упражнение: 10 минут



*Отметьте с какими
сложностями
столкнулись при
выполнении упражнения*

Критерии принятия решения. Ранжирование

| | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Вариант 1 | | | | | |
| Вариант 2 | | | | | |
| Вариант 3 | | | | | |
| Вариант 4 | | | | | |
| Вариант 5 | | | | | |

Критерии принятия решения. Ранжирование

| | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Вариант 1 | + | + | - | - | + |
| Вариант 2 | + | + | + | - | + |
| Вариант 3 | + | - | + | + | + |
| Вариант 4 | - | + | - | - | + |
| Вариант 5 | + | + | + | - | - |

Критерии принятия решения. Ранжирование

| | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 | Σ баллов |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| Вариант 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| Вариант 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| Вариант 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 17 |
| Вариант 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 20 |
| Вариант 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 |

Критерии принятия решения. Ранжирование

Пример. Выбор продукта для разработки

| | Актуальность для ЦА | Легкость разработки | Временные затраты | Наличие экспертов | Выгода от разработки | Σ баллов |
|-----------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-----------------|
| Продукт 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 |
| Продукт 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 |
| Продукт 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 16 |
| Продукт 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 4 | 20 |
| Продукт 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 |

Упражнение. Ранжирование



В командах:

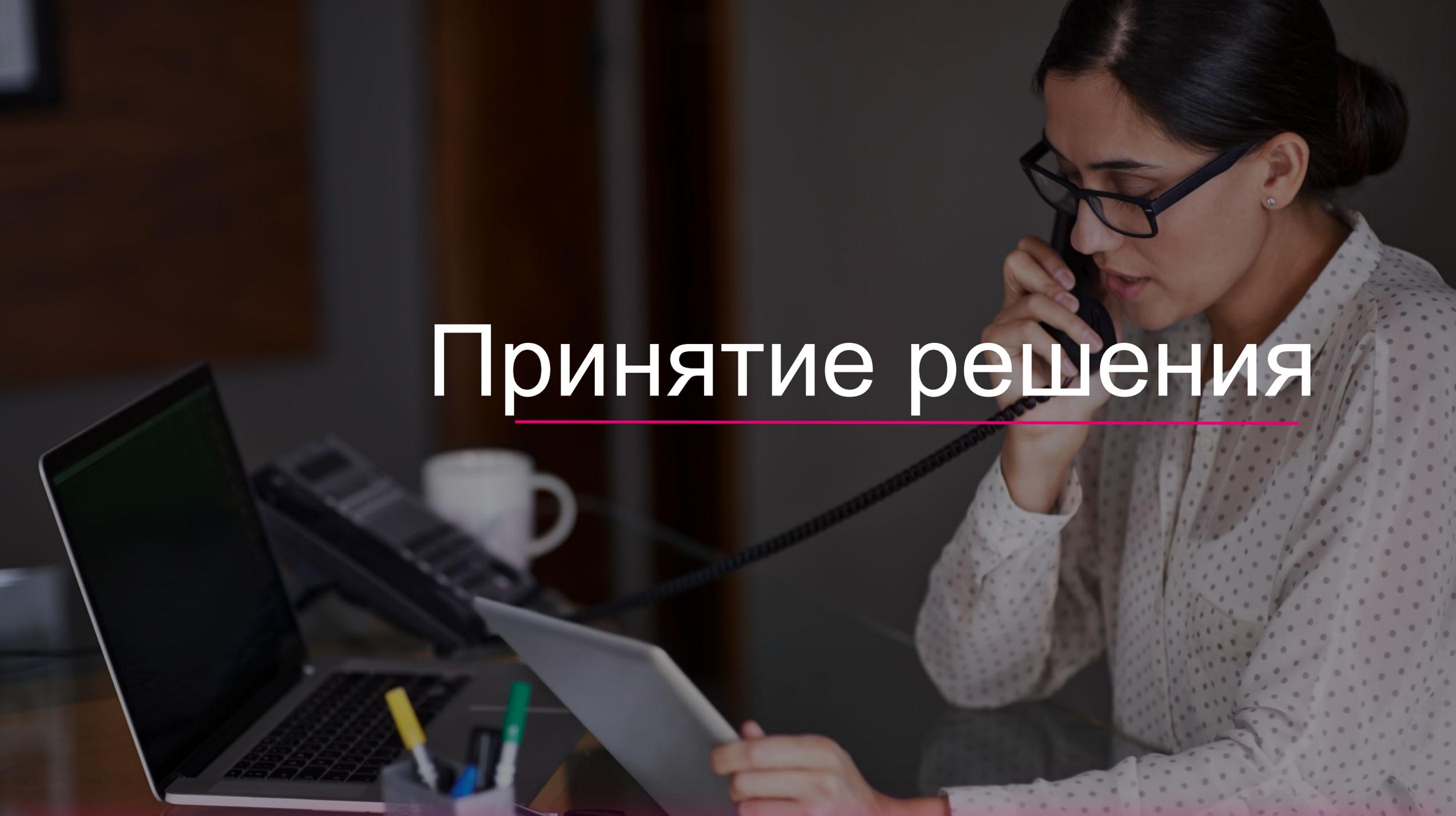
В вашем офисе хорошо развиты направления 1С и АРТ. Для увеличения клиентской базы и возможности дальнейшей проработки имеющихся клиентов РОФом было принято решение собрать команду экспертов для определения направления, которое следует развивать в ближайшее время.

Задача:

- Составить список возможных решений (5 и более)
- Определиться с критериями принятия решения (3 и более)
- Провести оценку возможных решений по критериям и принять решение, которое устроит обе стороны

Время на упражнение: 20 минут

Принятие решения



Действия на этапе «Принятие решения»:

- Резюмировать итоги общения
- Прояснить по всем ли моментам приняты решения
- Закрепить достигнутые договоренности
- Обозначить следующие точки контакта



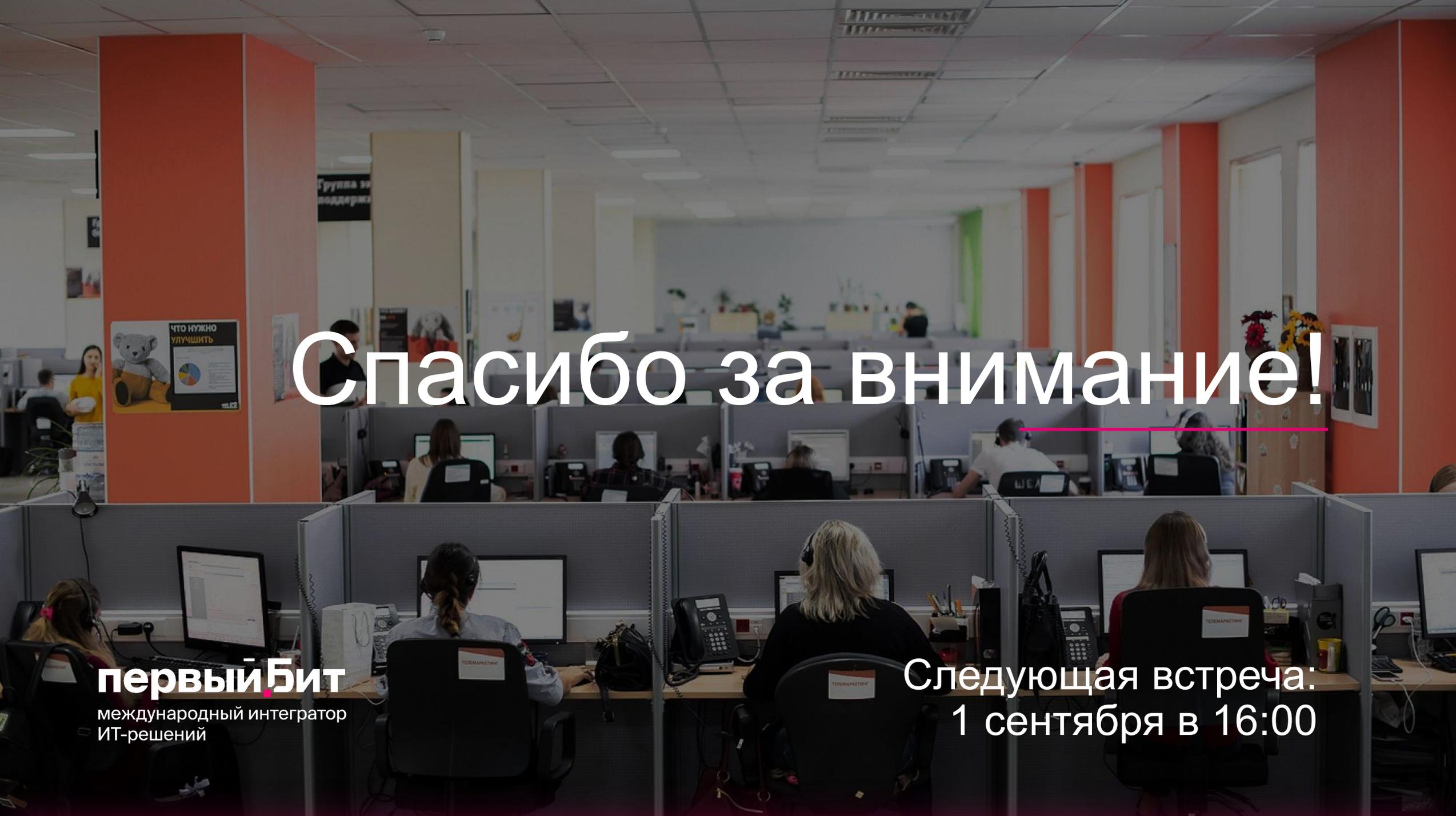
Домашнее задание



1. Провести анализ принятия решения через:

- Ранжирование
- Квадрат Декарта
- Написать, какие возможности и ограничения видите в этих методах

Прикрепить чек-лист в ЛМС в раздел «Занятие 4. Домашнее задание»

A wide-angle photograph of a modern office interior. The office is filled with cubicles, each equipped with a computer monitor, keyboard, and office chair. Several employees are visible, some wearing headsets, suggesting a call center or customer service environment. The office has a clean, professional look with orange and white walls and a drop ceiling with recessed lighting. A large, semi-transparent white text overlay is centered in the image.

Спасибо за внимание!

первый Бит
международный интегратор
ИТ-решений

Следующая встреча:
1 сентября в 16:00