

Виды делового общения

# Деловая беседа



# Деловая беседа -

речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых отношений, деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.



# Функции деловой беседы:

- Взаимное общение работников одной деловой среды.
- Совместный поиск, выдвижение и разработка рабочих идей и замыслов.
- Контроль и координирование начатых деловых мероприятий.
- Поддержание делового контакта.
- Стимулирование деловой активности.

# Беседы по характеру обсуждаемых вопросов делятся на:

1. кадровые;
2. организационные.



# Структурные элементы беседы

## 1. Подготовительный этап: установить

- как будет начат разговор;
- какие будут аргументы;
- каких возражений следует ожидать;
- как их опровергать;
- как закончить беседу.

# Структурные элементы беседы

## 2. Начало беседы.

Четыре основных приема начала ДБ:

- Снятие напряженности.
- Зацепка.
- Стимулирование игры – воображения.
- Прямой подход.

# Структурные элементы беседы

## 3. Передача информации.

Виды вопросов:

- Закрытые вопросы.
- Зеркальные вопросы.
- Риторические вопросы.
- Переломные вопросы.
- Вопросы для обдумывания.

# Структурные элементы беседы

## 4. Аргументирование.

### 1 вариант

Я считаю..

Я могу это доказать...

Мы вам поможем...

### 2 вариант

Вы не находите, что...

Сейчас вы можете  
убедиться, что...

Вы сможете добиться...



# Структурные элементы беседы

## 5. Принятие решения.

Давайте подведем итоги.

Мы подошли к концу беседы.



# Собеседование

Представьте себе, что вы руководитель, работодатель. Какие вопросы вы будете задавать тому, кто пришел устраиваться на работу, исходя из задач продуктивного диалога.



**ДЕЛОВЫЕ**



**ПЕРЕГОВОРЫ**



# ЦЕЛЬ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

– решение проблемы,  
представляющей взаимный интерес.



# Правила делового разговора:

- Сформулируйте конкретные цели.
- Составьте план.
- Выберите время, удобное для вас и ваших собеседников, достаточное для разговора.
- Выберите подходящее место.
- Задачи начала разговора:  
привлечь внимание  
и создать атмосферу взаимного доверия
- Подчините свою тактику целям. Оперировать “открытыми” и “закрытыми” вопросами.
- Старайтесь, чтобы говорили в основном ваши собеседники.
- Фиксируйте полученную информацию.
- Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели.

# Модель проведения переговоров

I этап – подготовка переговоров.

II этап – проведение переговоров.

III этап – решение проблемы (завершение переговоров).

IV этап – анализ итогов деловых переговоров.



# Условия эффективности переговоров

- Иметь интерес к предмету переговоров;
- Быть компетентными, иметь необходимые знания в отношении предмета переговоров.



## Для обеспечения эффективности переговоров следует соблюдать определенные правила.

- Основное правило состоит в том, чтобы обе стороны пришли к убеждению, что они что-то выиграли в результате переговоров.
- Самое главное на переговорах – это партнер. Его нужно убедить в принятии предложения.
- Переговоры – это сотрудничество.
- Редкие переговоры проходят без проблем, поэтому необходима склонность к компромиссу.
- Любые переговоры должны быть диалогом, поэтому важно уметь задать правильно вопрос и уметь выслушать партнера.
- Позитивные результаты переговоров следует отразить в договоре.



# Смоделировать ситуацию переговоров

Учащимся школы № 2, имеющей музей боевой славы, по поручению школьной Думы необходимо встретиться с учащимися школы № 1, имеющей аналогичный музей, установить длительные отношения по обмену музейными экспонатами, договориться о первом обмене и презентации наиболее интересных экспонатов.