

Выполнила: Попонина В.В.
Группа М411, 2017г.

Этика делового общения

Задачи речевого этикета:

- Здоровая атмосфера;
- Повышение производительности;
- Побуждение к выполнению обязанностей.



Общение в коллективе:



- Сверху вниз;
- Снизу вверх;
- По горизонтали.

Разговор по телефону:

- ~~АЛЛО~~ ; ~~ДА~~
- Представление (компания, должность, имя)
- Внимательность
- Чёткие, краткие ответы; по существу
- Извинение



Контакты руководителя с подчинёнными:



- Личный пример;
- Строгая форма или просьба;
 - Мнение других, советы
 - Справедливость
 - Тон, тембр голоса

Контакт подчинённого с руководителем:

- Уважение
- Нужная информация
- Субординация



Контакты между коллегами

- ~~Перебивать , переходить на личности;~~
- ~~Пустые обещания, груз обязанностей;~~
- слушать и правильно понимать собеседника;
- правила этикета;
- ~~прикосновения, лишние жесты и мимика.~~



Речевой этикет:

- Беседы;
- Переговоры с представителями других компаний;
- Презентации;
- Переписка;
- Собрания;
- Конференции;
- Разговоры по телефону;
- Консультации;
- Интервью;
- Собеседования.



Приёмы:



- Приветливый взгляд;
- Улыбка;
- Уместные комплименты;
- Проявление заинтересованности;
- Уважение;
- Подчёркивание значимости работника;
- Тёплые слова.

Командные правила:

- Исключить психологическое давление (угрозы, унижения);
- Здоровая атмосфера, доброжелательность;
- Правила коммуникации.



Спасибо за внимание!

