Принципы построения деловой беседы. Речевой этикет

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

Существует несколько основных видов деловых бесед, и каждый из них имеет свои особенности. Назовем эти виды:

1.беседа при приеме на работу,

2. беседа при увольнении,

3.беседа с работником (работниками) о результатах труда,

4.беседа при консультировании (делегировании),

5. деловые переговоры.

Подготовка к деловой беседе Включает:

Планирование:

** предварительный анализ участников и ситуации;*

** инициатива проведения беседы и определение ее задач;*

** определение стратегии и тактики; * подробный план подготовки к беседе.*

Оперативная подготовка:

* сбор материалов;
* отбор и систематизация материалов;
* обдумывание и компоновка материалов;
* рабочий план;
* разработка основной части беседы;
* начало и окончание беседы.

Редактирование:

** контроль (т.е. проверка проделанной работы);*

** придание окончательной формы беседы.*

Тренировка:

** мысленная репетиция;*

** устная репетиция;*

** репетиция беседы в форме диалога с собеседником.*

ПРИНЦИП СОТРУДНИЧЕСТВА В ХОДЕ БЕСЕДЫ

Принцип сотрудничества состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

Правила *— неписаные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте*

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

Правило нравственности *требование говорить соответственно этическим нормам*

Правило вежливости *требование быть вежливым с любым участником беседы*

Правило количества *требование сообщать такое количество информации, которое достаточно или необходимо - не слишком много и не слишком мало*

Правило хороших манер *требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли*

Правило уместности *требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой*

Правило качества *требование сообщать достоверную информацию*

Основные принципы проведения деловой беседы.

1. Рациональность. В ходе беседы необходимо вести себя сдержанно, даже в том случае, если партнер проявляет эмоции.

2. Понимание. Постарайтесь понять собеседника. Ведь он пытается объяснить вам свою позицию, довести до вас свое мнение.

3. Внимание. Установлено, что в процессе беседы уровень концентрации внимания колеблется. И это происходит даже тогда, когда отсутствуют отвлекающие факторы.

4. Достоверность. В беседе не следует давать ложную информацию даже тогда, когда это делает собеседник.

5. Разграничение. Установление границы между собеседником и предметом разговора.

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

1. *Двойной интерес.*
2. *Внимание к партнеру.*
3. *Поиск общего.*
5. *Безопасная критика.*
6. *Речь.*
7. *Слова-лозунги.*

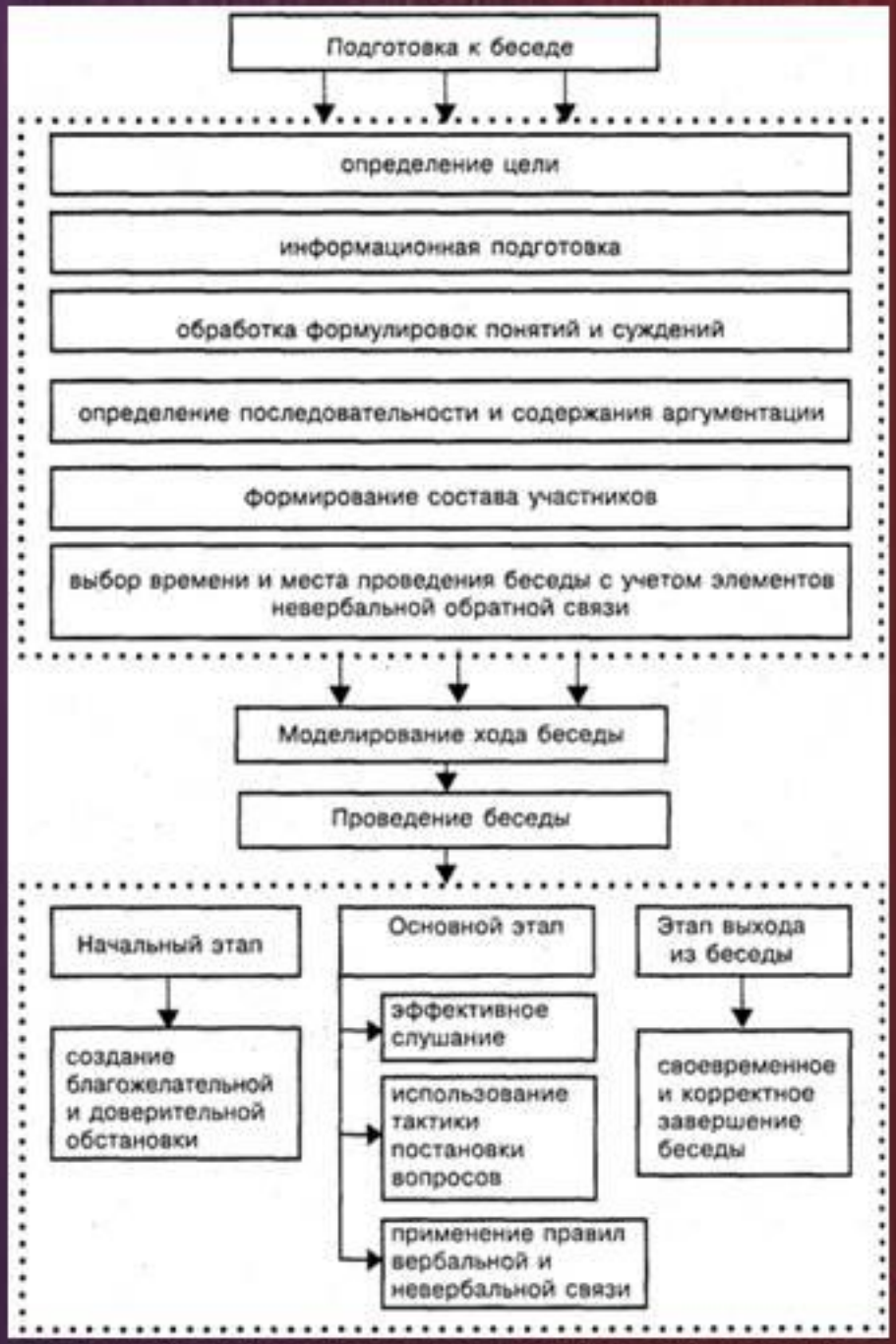
Совещание - это форма делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива проблемам, по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

Чаще всего участники деловых бесед допускают следующие ошибки:

• пренебрежение этапом подготовки к беседе, на котором закладываются возможные элементы модели будущей беседы;

• невнимательное отношение к отдельным, незначительным с субъективной точки зрения некоторых участников, правилам ведения или подготовки беседы.

Успех деловой беседы во многом зависит от того, насколько точно вы сумеете предугадать позицию и интересы другой стороны.
В данном случае под позицией понимается устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности, проявляющаяся в соответствующем поведении.



Следует заранее отработать формулировки тех понятий и основных суждений, которые затрагивают предмет разговора. Принципиальные суждения по ходу беседы не должны вызывать у вас затруднений и неуверенности, что может заставить собеседника усомниться в вашей компетентности и подготовленности.

Время и место проведения беседы должны быть удобны обеим сторонам. Условия времени и места следует подбирать таким образом, чтобы они не отвлекали участников на какие-либо внешние факторы, мешающие нормальному ходу беседы.

Особенности человеческой психики таковы, что серьезные, деловые вопросы решаются легче после создания атмосферы благожелательности и доверительности, к чему должны быть приложены соответствующие усилия хотя бы одного из участников в начале беседы. Такая атмосфера создается посредством не относящихся к предмету деловой встречи фраз, обмен которыми настраивает человека на «волну» собеседника, позволяет несколько расслабиться в преддверии обсуждения серьезных проблем.

Этап выхода из беседы, так же как и начальный этап, не должен быть очень длительным. Он должен способствовать сохранению делового настроя участников и указывать в корректной форме на то, что все возможные результаты беседы достигнуты и лимит ее времени исчерпан.

Виды делового общения

Беседа	
Переговоры	
Презентации	
Разговор по телефону	
Использование интернет-связи	
Письменная информация	
Собрания и совещания	

MyShared

4. Культура делового общения по телефону

Телефонный разговор – один из видов делового общения. Это самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие проблемы, установить контакты.

Культура телефонного разговора считается особой культурой общения. Благодаря телефону многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другой город, учреждение для конкретизации вопроса и др.

Искусство ведения телефонного разговора заключается в краткости сообщения и получении ответа от партнера.

Основой успешного ведения делового телефонного разговора являются: компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.

Деловой телефонный разговор должен вестись в спокойном вежливом тоне и вызывать положительные эмоции.

Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, его настроения.

Надо уметь заинтересовать собеседника своим делом.

MyShared

Этикетные правила телефонного делового общения

По телефону можно сделать многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу, договориться о заключении договора и т.д.

- По телефону не обращаются с деликатными просьбами.
- Телефонный разговор обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией, независимо от расстояния. Для того, чтобы он прошел по-деловому, к нему тщательно готовятся.
- Следует выделить главное, грамотно и лаконично излагать свои мысли.
- Надо уметь отвечать на телефонные звонки.
- Не принято спрашивать о причине звонка. Если подошедший к телефону может заменить отсутствующего, то об этом нужно сказать, не будет ли он чем-либо полезен, или «Могу ли я передать ему, кто звонил?» На такой вопрос трудно ответить «нет».

- Следует заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций, или нужных лиц, календарь, ручку, бумагу и пр.
- Уже в начале разговора первой же фразой стараются заинтересовать собеседника.
- Стараются спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему.
- Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.
- По окончании телефонного разговора анализируют содержание и стиль делового разговора. Стараются понять причину своих ошибок.
- Таким образом, культура делового телефонного разговора основывается, прежде всего, на требованиях деловитости, точности, уважительности и благодарности.

Телефон усугубляет недостатки речи. Быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Плохо воспринимаемые на слух названия городов, фамилии и др. произносят по слогам или по буквам.

Для корректировки общения используют целый ряд реплик, например:

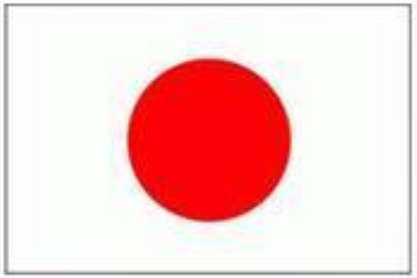
– *«Как вы меня слышите?»*

– *«Не могли бы вы повторить?»*

– *«Извините, очень плохо слышно»*

– *« Простите, я не расслышал, что вы сказали и т.п.»*

Этикетные особенности в ведении деловых переговоров разных стран

Американские специалисты считают переговоры «острием экономических отношений».

- Отечественный уровень делового общения намного уступает зарубежному. Во все поры общественного сознания проник «этикетный нигилизм». В итоге сформировался стереотип «невоспитанного советского человека».
- Ведя дело с представителями исламского мира, помнят, что в месяц рамадан мусульманину не положено ничего есть от восхода до заката солнца. В первый месяц
- мусульманского года стараются не устраивать приемов.
- Арабам затруднительно иметь дело с представителями женского пола.
- С японцами вначале обмениваются визитными карточками.