



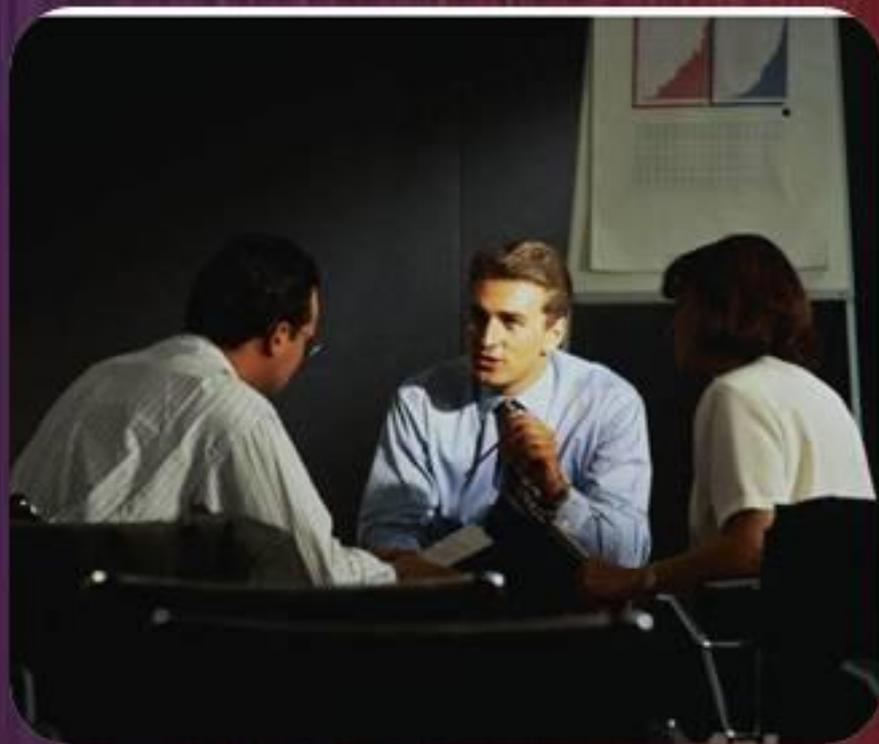
*Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.*



*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 беседе.



## **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** — неписанные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте

**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

## ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

**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-подсказки.



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.



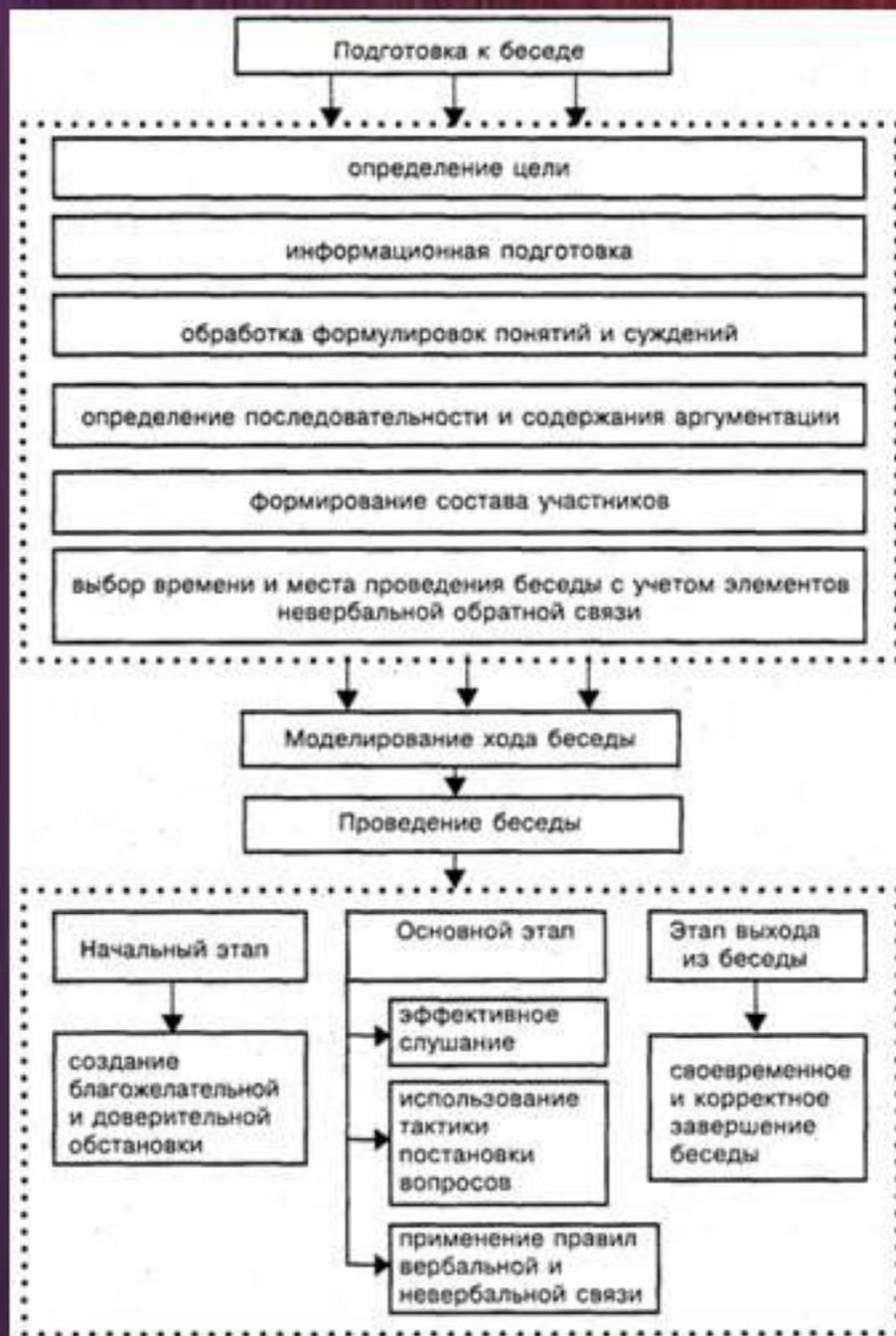


Чаще всего участники деловых бесед допускают следующие ошибки:

- пренебрежение этапом подготовки к беседе, на котором закладываются возможные элементы модели будущей беседы;
- невнимательное отношение к отдельным, незначительным с субъективной точки зрения некоторым участникам, 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 настроения 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	

# 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.



# 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.

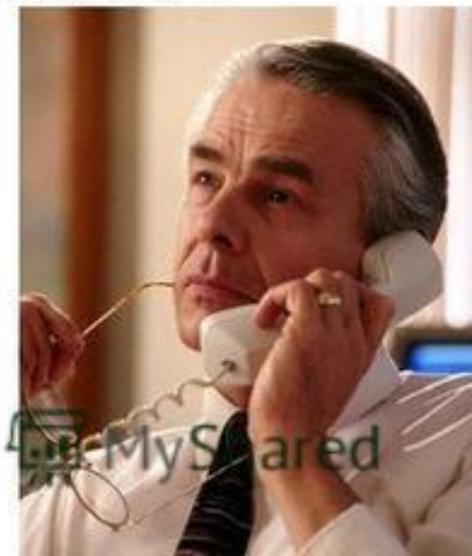
Уже в начале разговора первой же фразой стараются заинтересовать собеседника.

- 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. произносятся 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.



Портрет радостного болельщика с словарики флагов на щеках.  
© Nikolay Volynin Images / Shutterstock.com

