

Деловая репутация и деловой имидж



Внимательно посмотрите данный отрывок (обратите внимание на внешний вид выступающего, его речь, построение и ход выступления)

<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Pp1KCJL82xY>

Имидж каждого из нас определяется несколькими факторами:



- ▶ Биологический фактор (форма и пропорции тела, форма лица, пол, рост, возраст)
- ▶ Эстетический фактор (цвет и стиль одежды, прическа, обувь, аксессуары)
- ▶ Этический фактор (манеры поведения, жесты, речь)

Деловой имидж – комплекс характеристик, дающих впечатление об успешности, работоспособности, решительности и других деловых качествах человека. В него входит речь, манера поведения, внешний вид и другие элементы.

Деловая репутация – нематериальное благо, которое представляет собой оценку деятельности лица с точки зрения его деловых качеств.

Учеными доказано,

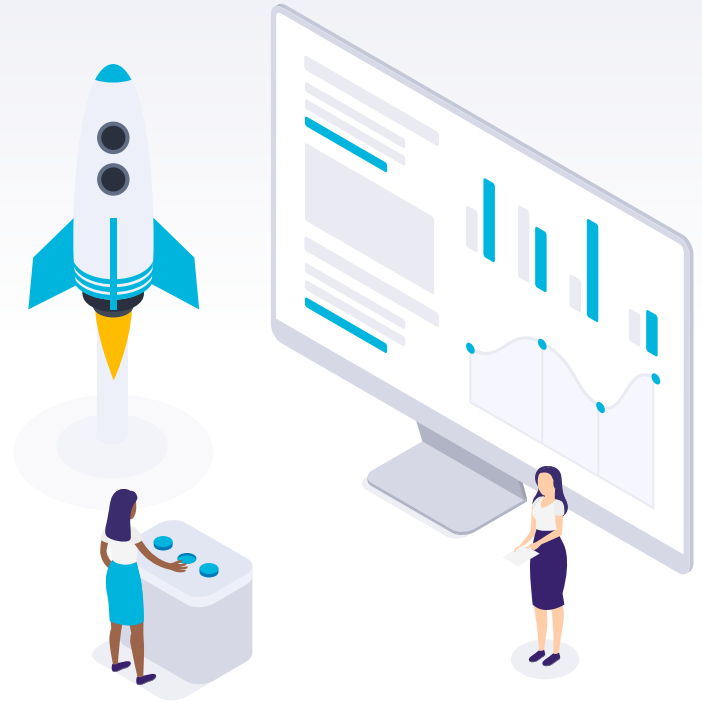
что первое впечатление создается в течение 5 секунд и зависит всего на 7 % от содержания сказанного, 38 % приходится на голос, темп, громкость, мелодичность, акцент, диалект и основная доля 55 % определяется внешним видом, одеждой, прической, манерами поведения, жестами, мимикой.



«Описание образа делового человека»

- внешность;
- характер;
- особенности речевого поведения;
- взаимодействие с коллегами;
- проявления профессионализма.

*привести примеры реальных публичных людей, которые с вашей точки зрения соответствуют идеальному образу делового человека.





Произнесите фразу с разными интонациями

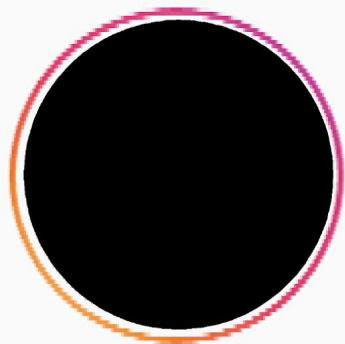
- ▶ 1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
- ▶ 2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
- ▶ 3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
- ▶ 4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
- ▶ 5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
- ▶ 6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично)



- ▶ Вы на совещании, вам важный звонок...
- ▶ Человек, которому вы звоните, отсутствует. Ваши действия...
- ▶ Набирая телефонный номер, вы ошибаетесь и попадаете не туда. Ваши действия...
- ▶ Два секретаря смежных фирм договариваются о встрече своих руководителей по вопросу поставок...
- ▶ Вы звоните человеку, распорядок дня которого вам незнаком, с чего вы начнёте разговор?
- ▶ Вы – секретарь фирмы, вам необходимо пригласить делового партнёра на официальное мероприятие
- ▶ Вам позвонили и телефонный разговор слишком затянулся, у вас нет времени продолжать его, как вы поступите?
- ▶ Вам необходимо позвонить человеку в другую страну, будете ли вы готовиться к разговору?



Пример плохого никнейма



ss.fit

Подписки



2 780 публикаций

679тыс. подписчиков

Подписки: 201

Солдатова Соня 152см

Я - не просто █████ в твоей ленте 🔥

Иногда █████ 👉 следи в сториз

Трень бесплатно #byssfit

Реклама @ss.fit_pr


Шпагат онлайн.Жми



ssfex.ru

...френия - суффикс, обозначающий состояние ума


← volkofrenia




142 2 385 36
Публикац... Подписчи... Подписки

VOI KOFRENIYA
Личный блог
www.youtube.com/volkofrenia
Saint Petersburg, Russia

Подписки ▾ Написать Эл. адрес ▾




Сургус Вечерний V... ████████



Grid of posts: a kitten, a man with balloons, a man on a beach, a woman with a rifle, a man in a pool, a man on a hill.


← angelofreniya_offi...



933 16,1 т... 378
Публика... Подписч... Подписки

Ксения
Личный блог
Видеоблогер Angelofreniya
ЛУЧШИЙ БЛОГЕР по мнению моей мамы и бабушки 🙌
Сотрудничество... ещё
www.youtube.com/user/Angelofreniya

Подпи... ▾ Написать Эл. адрес ▾




Актуальное

Grid of posts: a person on a bridge, a woman's face, a person in a pool.

Пример удачного никнейма

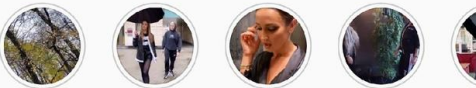
← buzova86





12,3 т... 16,3 м... 180
Публика... Подписч... Подписки

Ольга Бузова
Телеведущая, актриса, дизайнер, певица 🗣️👩🎤
Директор - @agam_archer
+7(919)77-11-777;... ещё
youtu.be/1ZV0WoipyC4
Подписчики: **grudneva.tata98, dolgusha26_07** и ещё 42


Подписки ▾ Написать ▾



Я еще верю ... 😊 #яещеверю ... 🤖🤖 Не т




← samburskaya



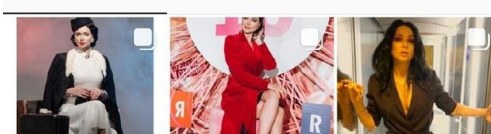

2 651 10,7 м... 70
Публика... Подписч... Подписки

Настасья Самбурская
Деятель искусства
Светская Илита
Икона Хейтеров
Реклама +79651172536 Дима
Съемки, PR na.samburskaya... ещё
samburskaja.ru/afisha/
Подписчики: **shergina.v, dolgusha26_07** и ещё 29

Подпи... ▾ Написать Контакты ▾



📺 Новое!!! Репетиции Песни





5 261 65,2 т... 5 085
Публика... Подписч... Подписки

КОМОДШОП | ЖЕНСКАЯ ОДЕЖДА

Одежда

📍Красноярск

📍Мира 86 ☎️27-26-123

📍Алексеева 45 ☎️242-93-03

🕒 11.00-21.00 без вы... ещё

vk.com/showroom_kommod

Подписчики: [sofiruban](#), [skseniyae](#) и ещё 14

Подпи... ▾

Написать

Контакты ▾



Autumn



Брюки/джи...



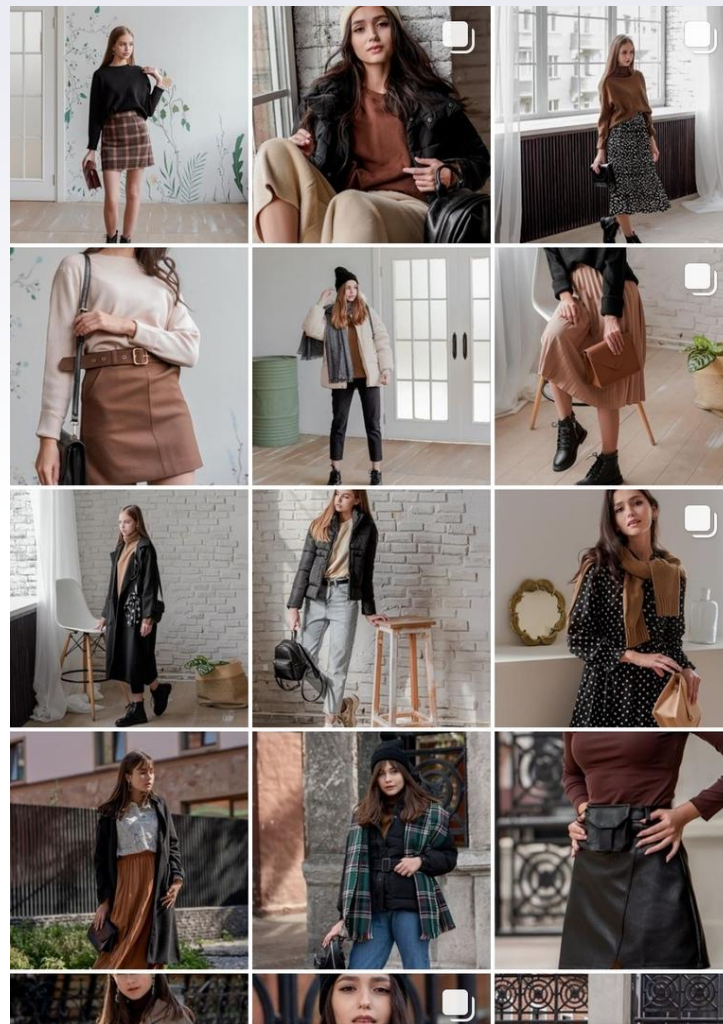
Юбки



Верхняя оде...



Блуз



Репутация

Репутация (от лат. reputation – «обдумывание», «размышление») – общественная оценка, сложившееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо.



Учителя тоже люди



<https://www.youtube.com/watch?v=3YQyhsvM6ao>

Коммуникативная позиция – это степень авторитетности отдельного участника общения для собеседников, степень влиятельности его речи в конкретной ситуации общения.



У кого из общающихся коммуникативная позиция будет сильнее и почему?

- ▶ 1. Сидящий и стоящий. 2. Говорящий громко – говорящий тихо. 3. Хорошо одетый – плохо одетый. 4. Тот, кто обнимает – тот, кого обнимают. 5. Тот, кто движется энергично – тот, кто движется слабо. 6. Тот, кто на трибуне – тот, кто внизу. 7. Тот, кто наклоняется к собеседнику – тот, кто сидит прямо. 8. Сидящий – тот, кто передвигается во время разговора вокруг него. 9. Тот, кто ведет человека под руку – тот, которого ведут под руку. 10. Тот, кто выше – тот, кто ниже. 11. Тот, кто одет в темное – тот, кто одет в светлое. 12. Тот, кто приближается к собеседнику – тот, кто удаляется от собеседника. 13. Тот, кто смотрит в глаза собеседнику – тот, кто избегает взгляда собеседника. 14. Тот, кто сильно пожимает руку – тот, кто слабо пожимает руку.

КП относительнона!



Коммуникативные ПОЗИЦИИ

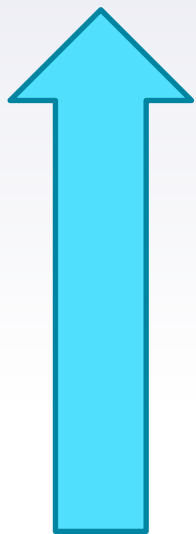


СИЛЬНЫЕ

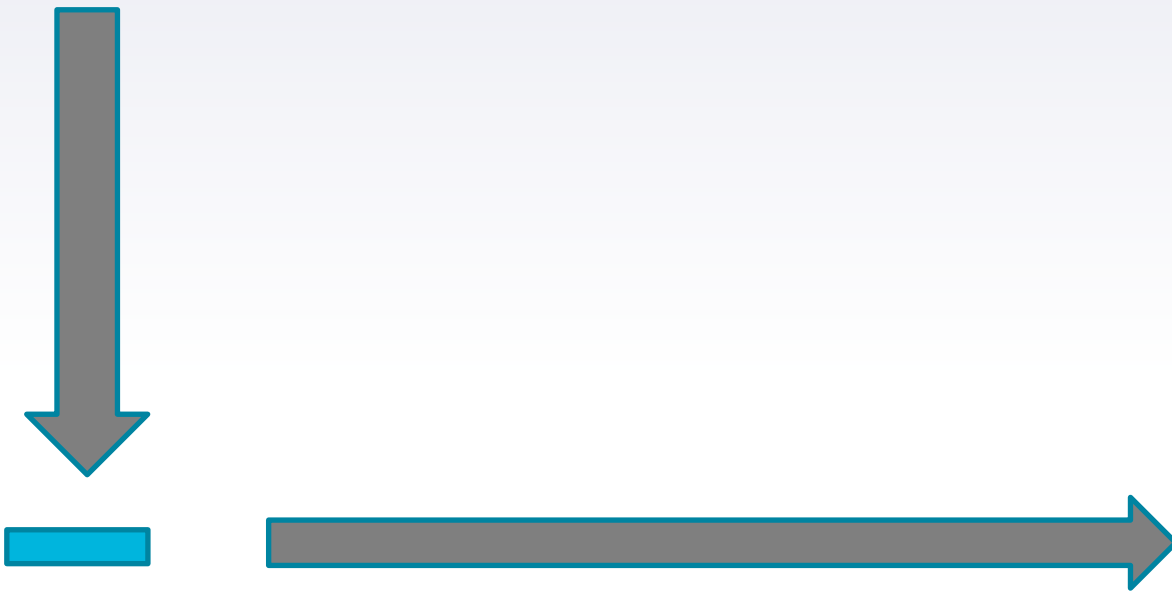


СЛАБЫЕ



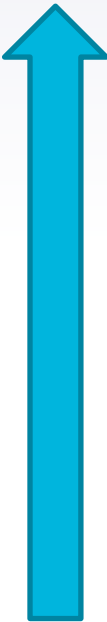


Выше, ближе, темнее,
громче, сильнее,
активнее



Ниже, дальше, светлее,
тише, слабее, статичный

Усиление коммуникативной ПОЗИЦИИ

- 
- повтор обращения (закон имени);
 - повышенная эмоциональность речи;
 - приближение к собеседнику (правило «чем ближе, тем эффективнее»);
 - физический контакт с собеседником (ненавязчиво дотронуться до того, кого мы убеждаем);
 - открытые жесты, обращенные к слушателю;
 - укрупнение собеседника (когда мы хвалим его, выделяем из других, делаем ему комплименты и т.д.);
 - повышение громкости голоса, придающее речи авторитетность и уверенность;
 - демонстрация доброжелательности мимикой, жестами;
 - привлекательность нашего внешнего вида и т.д.

Защита коммуникативной ПОЗИЦИИ

- увеличивая дистанцию между нами и собеседником;
- разместившись за препятствием (столом, букетом цветов и т.д.);
- отклоняясь назад при разговоре;
- принимая закрытые позы (например, скрещивая руки на груди, поворачиваясь боком к собеседнику).

Закон КОРОМЫСЛА



«Слалом»

Деловая игра



Жизнь — это слалом, где приходится лавировать между различными обстоятельствами и сталкивающимися интересами.

Только успевай флажки объезжай!



- ▶ **Руководитель** (Директор института) спешит на совещание, все участники которого уже собрались и ждут его.



- ▶ По пути к кабинету, в котором проводится совещание, директора постоянно останавливают сотрудники или "просители", обращаясь с различными "сверхнеотложными" делами, которые ему приходится решать буквально "на бегу".

- ▶ Руководитель (директор) может оперативно решить вопрос (в этом случае он получает балл от своего собеседника) либо "отмахнуться" от просьбы (в этом случае он балл не получает).

Чем больше будет набрано баллов, тем выше рейтинг руководителя!

Задание для руководителя:

- ▶ Задача – успеть на совещание к ректору.
- ▶ Ответить просителям/ решить вопрос/.
- ▶ После сигнала ведущего диалог с «просителем» завершается.

Задание для «просителей»:

- ▶ Задача – продержаться долго (до сигнала ведущего о смене работника)
- ▶ Смена «просителя» происходит после сигнала ведущего
- ▶ Если «проситель» сдался раньше сигнала – проигрыш «просителя»!

Задание для «вахтёров»:

- ▶ Внимательно следить за происходящим!
- ▶ Заполнять таблицу.

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ («просители»)

- ▶ Выполнение/ невыполнение «задания» «просителями».
- ▶ Точность выполнения.
- ▶ Правильность стратегии поведения.
Рациональность и уместность использования тактик.

Обращаем внимание (директор)

- ▶ Соблюдение норм делового общения, речевого этикета.
- ▶ Речевое поведение директора
- ▶ Качество ответов директора
- ▶ Уместность и успешность использования тактик

1

- ▶ **Студент-практикант** – играет роль первого "препятствия" в предстоящем слаломе, интересуется, на какой кафедре ему проходить производственную практику и кто будет его курировать из специалистов. Немного стеснителен, но очень старательный и ответственный. Старается получить исчерпывающий ответ от руководителя.

2

- ▶ **Сотрудник учебного отдела** просит подписать бумаги (например, расписание пересдач). Долго ищет необходимые листы в папке для бумаг, постоянно извиняется за свою несобранность и настаивает на подписи руководителя.

3

- ▶ **Заведующий кафедрой** обращается к руководителю с конкретными вопросами (например, по поводу замены болеющего преподавателя; нехватки презентационных комплексов в аудиториях; приобретения нового компьютера на кафедру и т.д.) и ожидает помощи в выборе наиболее правильного варианта решения этих проблем. Проявляет требовательность и «нажим».

4

- ▶ Секретарь просит предоставить ему отгул за свой счет на несколько дней, ссылаясь на семейные проблемы, подает заявление на подпись. Отгулы ранее уже были.

5

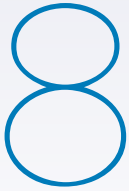
- ▶ **Лаборант кафедры**, также как и заведующий кафедрой, обращается к руководителю с проблемами и ждет немедленного их решения (например, лаборант может поинтересоваться сроками предстоящей инвентаризации; обсудить проблему обеспечения его рабочего места необходимым оборудованием и т.д.).

6

- ▶ **Студент – первокурсник.** Заблудился. Не знает, где проходит занятие. Имя преподавателя помнит лишь приблизительно. Расписание не знает. По ходу беседы получает СМС от одногруппника с указанием номера аудитории, но не может найти нужный кабинет (3-23). Директора своего института сразу не узнал.

7

- ▶ **Руководитель другого института.** Тоже идет на совещание. Целью его разговора является получение необходимой информации о возможности проведения совместной конференции (силами двух институтов). Беседа носит неформальный характер.



- ▶ **Журналист из местной газеты** получил задание подготовить материал в ближайший номер. Журналист хочет взять интервью у руководителя, сделать его фотографию и т.д.). Журналист очень энергичный, словоохотлив, немного навязчив.

Важно
поддерживать
деловой имидж
для создания
хорошей
репутации.

