

это осознанная, зафиксированная любым способом, в том числе документально, последовательность цепи событий, работ по выполнению части бизнес-процесса, характеризующаяся определенным результатом, представленным в конкретной, узнаваемой форме. Деловая процедура может быть стандартизирована и включена в стандарт выполнения бизнес-процесса.



## ПРОЦЕДУРА ДЕЛОВАЯ

В начале презентации необходимо:

- заинтересовать аудиторию;
- добиться расположения присутствующих;
- увязать тему с интересами присутствующих.

В период снижения внимания следует разнообразить структуру выступления, чтобы разбудить участников презентации. С этой же целью сообщите присутствующим о приближающемся завершении встречи.

Распределите по времени все разделы сценария. Отведите на каждый 6-7 минут и говорите в хорошем темпе. В ином случае внимания аудитории вам не удержать.

В зависимости от особенностей аудитории, степени ее подготовки и знания темы выберите подходящий вариант начала презентации:

- любопытное (неординарное действие, пробуждающее интерес к теме презентации);
- драматическое (прогнозирование возможного ущерба, отрицательных последствий в случае отказа от предложенного товара, услуги);
- забавное (короткая интересная история, связанная с предметом презентации);
- вопрошающее (вопросы, с которыми презентатор обращается к присутствующим).

## Как умело построить свое выступление?



Успех презентации в значительной степени определяется мастерством выступающего. Самая интересная тема покажется скучной, если о ней говорить безразличным тоном и по "шпаргалке". Однако ненаписанная презентация также способна разочаровать аудиторию из-за неудачно подобранных слов, выражений, неуместных пауз и неоправданно затянутого монолога. Что предпочтительнее?

Детальный план поможет избежать "минусов".

Подготовка текста выступления позволит Вам чувствовать себя уверенно и непринужденно, потому что:

- а) сформулированы основные положения;
- б) схематично представлены иллюстрации к ним;
- в) намечен "маршрут" движения от одного положения к другому, а в дополнении - цифры и факты.

Зрительный образ вместо "сплошного" текста напомнит главное и не будет вас сковывать.





# Правило трех

Все запоминающиеся выступления подтверждают правило Трех - эффективная презентация содержит один, два и крайне редко три ключевых вывода


Почему надо следовать этому правилу?

делает сообщение более организованным

вместо интенсивного информационного потока концентрирование внимания на самом значимом

информация лучше запоминается и удобна для восприятия.

Самый простой пример - телефонные номера, которые обычно называют, перечисляя цифры по парам или тройкам.



Это не случайность - человеческий мозг работает экономно, преобразуя всю поступающую информацию в простую и запоминаемую форму. Мы способны запомнить только 10 % услышанного! Будьте кратки.

В разговорной речи:

- избегайте длинных предложений с безличным обращением;
- используйте активный залог глаголов (например, "нам нужна ваша помощь" вместо "мы нуждаемся в вашей помощи");
- не применяйте технические термины, неизвестные понятия.

Простая и понятная параллель - хороший помощник. Например, Эйнштейн, шутя, объяснял свою теорию относительности: "Когда молодой человек сидит с девушкой час, он ему кажется минутой. Посадите его на раскаленную печь - и минута покажется дольше часа. Все относительно".

"Эмоциональный" язык обращается к чувствам человека, пробуждает ответные реакции. Но избегайте "речевых" клише, избитых фраз (например, "кадры решают все", "реклама - двигатель торговли").

Согласно маркетинговым исследованиям, большинство потребителей реагируют на коммерческое предложение на уровне чувств и эмоций. Факты отыскиваются ими позже, чтобы подтвердить первоначальные ощущения. При подготовке выступления соблюдайте баланс различных типов доказательств.

Цифры и факты всегда производят неизгладимое впечатление на аудиторию, особенно если они непосредственно касаются присутствующих на презентации.

Но пользуйтесь ими с осторожностью:

- переводите крупные значения в более мелкие (вместо 1250 операций в час - 20 операций в минуту);
- округляйте до целых величин при сравнении вариантов (например, 40 % - это четверо из каждых 10 ваших клиентов);
- чрезмерное количество цифр очень утомляет.

- сообщайте о своих действиях ("буквально через минуту продемонстрирую...");
- фокусируйте внимание (чаще употребляйте местоимение "вы" и "мы", "для таких менеджеров, как вы...");
- вовлекайте присутствующих в презентацию с помощью вопросов;
- используйте значимые выражения ("ваша выгода очевидна: расходы снизятся и заметно", "вы обнаружите, это особенно полезно для..." и т.д.)

Презентация - как письмо. Если адрес неверный, письмо вернется обратно.

Правила успешной деловой презентации:

1. паузы делайте, чтобы отделить один вывод от другого, фокусировать внимание
2. акцентируйте информацию, т.е. придайте различный статус сообщаемым фактам;
3. варьируйте голосовыми данными и скоростью речи
4. аккуратнее в выражениях, избегайте звуковых помех ("э. "гм.."), "слов-паразитов"
5. регулярно повторяйте ключевые выводы
6. "откройте" себя - не скрещивайте кисти рук на груди, не сводите пальцы "в замок";
7. "телеграфируйте" - говорите простым и понятным языком, коротко и эмоционально;
8. только глаза в глаза - не отводите взгляда от присутствующих;
9. и безукоризненный внешний вид!

# Как расположить к себе аудиторию?