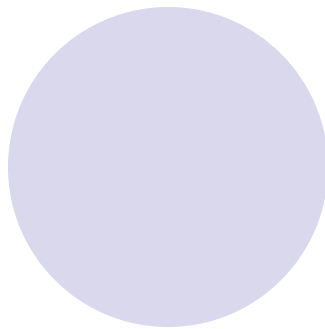
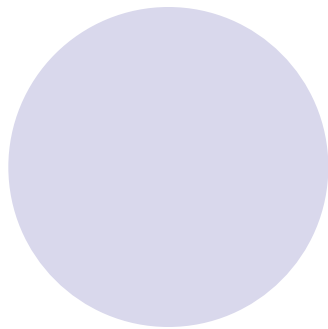


Деловые коммуникации

Методика и тактика проведения
деловой беседы и совещания



Проведение деловой беседы

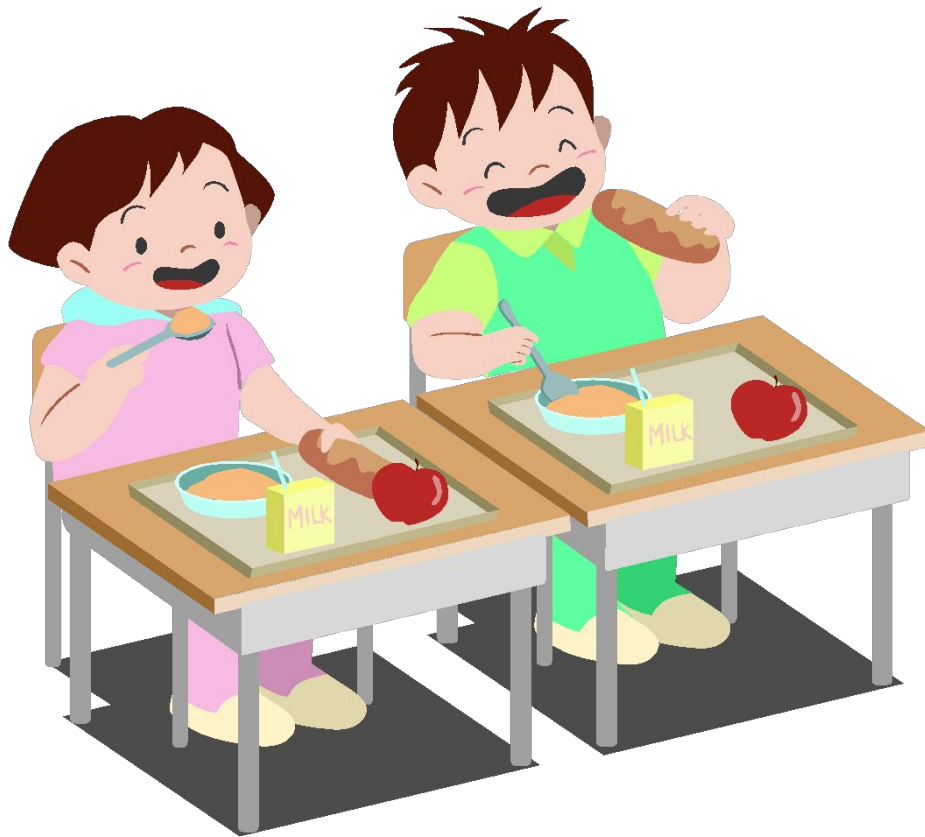
Основные этапы деловой беседы:

- Подготовительные мероприятия
- Начало самой беседы
- Информирование всех присутствующих
- Завершение деловой беседы

Подготовительные мероприятия

- Выбор места для проведения беседы:
Оно должно быть спокойным, уединенным, но не интимным
- *Договориться об удобном для всех времени встречи*
- *Составить план деловой беседы*
- *Собрать всю необходимую информацию о второй стороне*

Положение собеседника за столом



Положение сотрудничества

- Данная позиция подходит, если стороны переговоров разделяют одну и ту же точку зрения
- Это наиболее удачная позиция для выработки совместных решений

Положение собеседника за столом



Круглый стол

- Создает атмосферу дружеской неформальной беседы

Положение собеседника за столом



Оборонительно-состязательное положение

- Участники делового разговора сидят за прямоугольным столом друг напротив друга
- Стол является барьером и создается атмосфера конкуренции
- Подходит для проведения переговоров

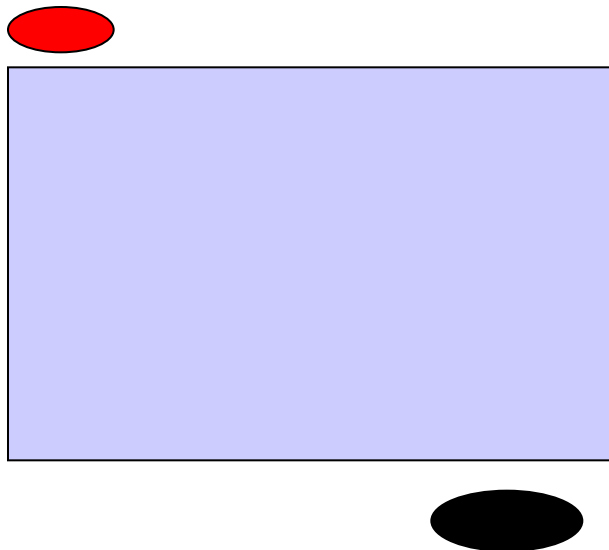
Положение собеседника за столом



Угловое положение

- Данное положение выбирают люди, находящиеся в дружеских отношениях
- Такая позиция хороша для привлечения нового покупателя

Положение собеседника за столом



Независимое положение

- Данную позицию занимают люди, которые не хотят сотрудничать друг с другом
- Обычно так садятся в кафе, библиотеках, парках и т.д.

НАЧАЛО БЕСЕДЫ



На начало беседы отводится обычно до 10-15% времени

Приемы начала беседы:

- Прием снятия напряженности – комплименты собеседнику
- Прием «зацепки» - в процессе изложения проблемы найти зацепку и начать разговор
- Прием прямого подхода – сразу сообщается цель разговора и переход к обсуждению проблемы



Информирование присутствующих

Для изменения мнения (или частичного изменения мнения) собеседника, смягчения противоречия существует аргументирование:

- **доказательная аргументация** – когда необходимо что-либо обосновать
- **Контраргументация** – опровержение доводов собеседника, спор



Логические методы аргументирования

- **Фундаментальный** – собеседника знакомят с фактами и сведениями, которые лежат в основе вашего доказательства
- **Метод извлечения выводов** – четкая аргументация, которая выводится шаг за шагом посредством частичных выводов
- **Метод «да, но...»** - сначала Вы соглашаетесь с деловым партнером, но потом даете противоположное мнение

Спекулятивные методы игнорирования (уловки в деловых разговорах)

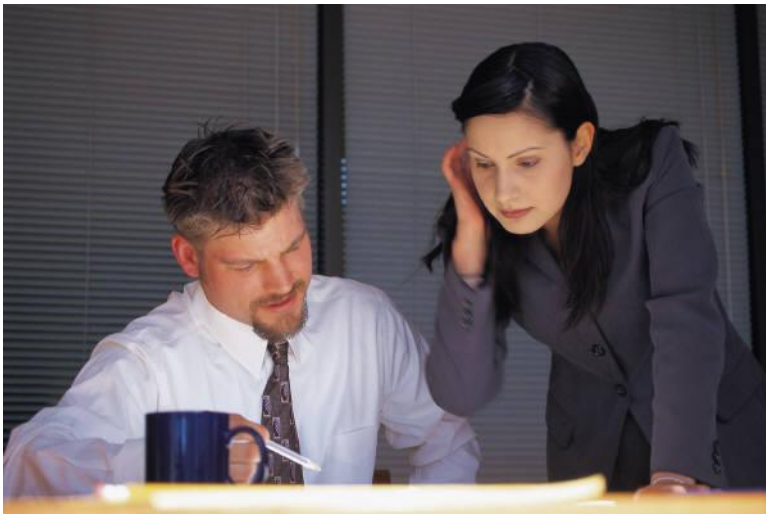
- **Техника изоляции** – выдергивание отдельных фраз из выступления и их пересказывание с противоположным смыслом
- **Техника изменения направления** – собеседник переходит к другому вопросу, которые не имеет отношения к делу
- **Техника ввода в заблуждение** – деловой партнер собирает разную информацию, которая запутана и пытается ее перемешать



Ступени процесса аргументации

- **Ступень главных аргументов** – приподносятся в процессе аргументации
- **Ступень вспомогательных аргументов** – подкрепляют главные аргументы
- **Ступень фактов** – доказательства для вспомогательных и главных аргументов

Методы убеждения



- **Метод положительных ответов** – построить вопросы так, чтобы на первые из них собеседник смог дать положительные ответы
- **Метод классической риторики** – сначала Вы соглашаетесь с собеседником, а потом неожиданно опровергаете информацию

Завершение деловой беседы

Условия завершения деловой беседы:

- Беседа направлена в нужное русло
- Все приведенные аргументы убедили собеседника
- Собеседник получил от Вас ответы на все вопросы
- Вы получили всю необходимую информацию и сделали выводы
- Создание благоприятной атмосферы для завершения деловой беседы

Деловое совещание



Совещание - коллективное обсуждение тех или иных вопросов.

Существуют различные виды деловых совещаний:

- диктаторские (начальник говорит, остальные слушают)
- автократические (руководитель задает вопросы каждому участнику и они отвечают)
- сегрегативные (доклад руководителя и некоторых подчиненных)
- дискуссионные (свободный обмен мнениями)
- свободные (совещания без председателя и четкой повестки дня)

Подготовка к проведению совещания

- Сначала принимается решение о его проведении, составляется повестка дня (все обсуждаемые вопросы), дата и время начала
- Целесообразно указать продолжительность совещания, состав участников, подготовить помещения для проведения совещания
- Состав участников – на совещание приглашаются те участники, присутствие которых необходимо, и которые вовлечены в решение рассматриваемых вопросов
- Необходимо также подобрать правильное время для проведения заседания
- Выступающим участникам необходимо заранее подготовить доклад

Проведение совещания

- Один из участников совещания ведет протокол
- Ведущий, как правило, в начале совещания за короткое время оповещает еще раз о его цели, повестке дня, выработке возможных решений и порядке ведения протокола
- Вопросы в повестке дня формируются по степени важности и сложности. Первым лучше обсуждать недискуссионный вопрос, чтобы создать благоприятный психологический климат
- Выбирается стиль ведения совещания

Проведение совещания



- Чтобы деловое совещание было плодотворным ведущий должен уметь правильно организовать дискуссию
- Необходимо проявлять к участникам дискуссии деликатность, выслушивать их мнение
- Спор между участниками должен иметь временные границы и не должен переходить на личность. В процессе спора необходимо убедить, а не уязвить, т. е. обидеть оппонента. Также к спору или дискуссии следует подготовиться, т.е. в свою защиту приводить весомые доказательства (факты, аргументы)

Психологические типы участников совещания

- ПОЗИТИВИСТ
- СПОРЩИК
- СЛОВОХОТЛИВЫЙ
- РАССПРАШИВАЮЩИЙ

Также существуют и другие типы участников:

- **агрессор** – характеризуется тем, что критикует всех подряд
- **удалившийся** – не склонен обсуждать вопросы, перескакивает на личные темы
- **адвокат дьявола** - заведомо задает такие вопросы, которые ведут в тупик

Принятие решений на совещаниях

Каждое деловое совещание завершается принятием тех или иных решений

Этапы принятия решений:

- Создание благоприятной атмосферы для проведения совещания
- Определение проблемы
- Определение целей делового совещания
- Выработка альтернатив
- Выработка совместного решения

После принятия решений участникам совещания раздают поручения или ставят определенные задачи

Завершение заседания



- В завершении любого совещания всегда подводят итоги. Ведущему обобщает все положения, называет принятые решения
- Завершать заседание рекомендуется в четко назначенное время. Участники совещания должны уйти оттуда с чувством удовлетворения выполненной работы (их мнения выслушали, приняли во внимание, выработали коллективное решение)
- Все поручения, которые раздаются участникам совещания заносятся в протокол

Протокол совещания



- наименование учреждения
- название документа (протокол)
- дата заседания
- место заседания
- председатель (лицо, проводящее совещание)
- секретарь (лицо, которое ведет протокол)
- список присутствующих
- повестка дня (перечень рассматриваемых вопросов)
- текст (слушали-приняли)
- результаты голосования (необходим кворум)
- необходимые подписи