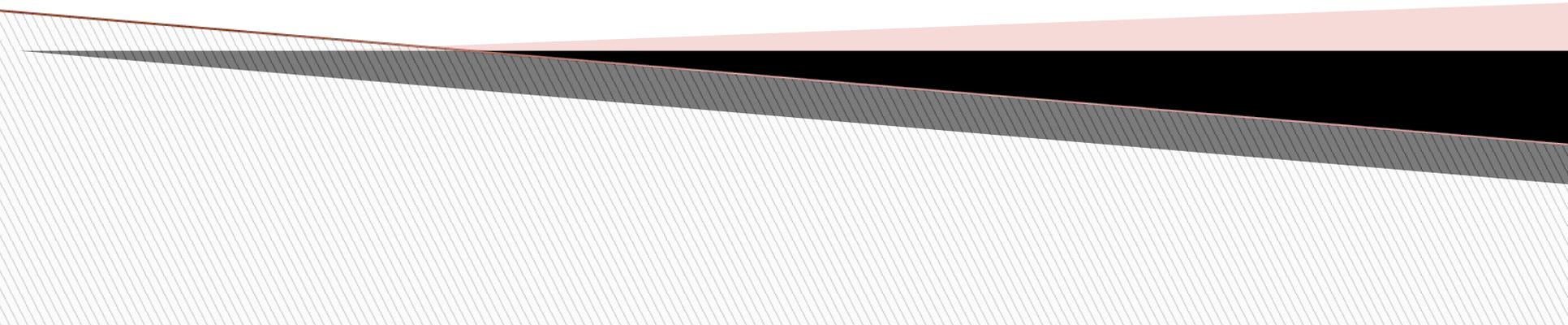


Формы делового общения

Прием посетителей

Подготовила студентка 1 курса Юб 1404 группы
Диана Витальевна Иванюшина



Деловое общение - это процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.



Формы делового общения

1. Деловая беседа;
2. Деловая беседа по телефону;
3. Деловые переговоры;
4. Служебное совещание;
5. Деловая дискуссия;
6. Пресс-конференция;
7. Публичная речь;
8. Деловая переписка;
9. Прием посетителей.



Прием посетителей



Официальная форма общения

Хозяин кабинета, согласно этикета руководителя, сидя за рабочим столом, отвечает на приветствие посетителя и приглашает его сесть перед своим столом. Время приема, характер общения и его итоги определяет хозяин кабинета.



Неофициальная форма общения

Характеризуется равенством прав на порядок обмена информацией. Здесь время встречи зависит от взаимной договоренности обеих сторон. При входе посетителя, хозяин кабинета отвечает на его приветствие, выходит из-за стола и приглашает его в зону коллегиальной работы, а сам садится напротив него.

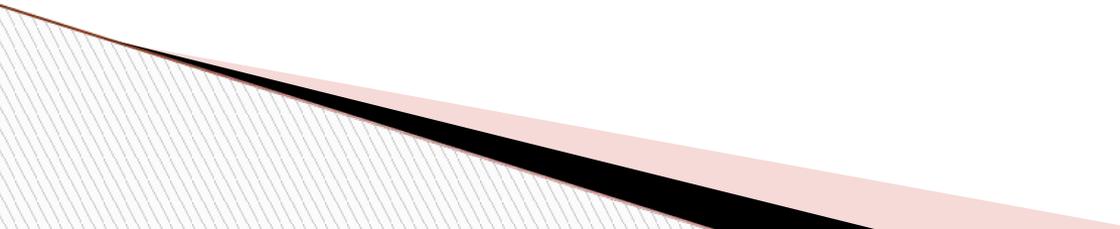


Ярко выраженная форма общения

Характеризуется полной открытостью, готовностью ко вниманию. По этикету руководитель встречает посетителя, стоя в центре помещения, а после обмена приветствиями приглашает его присесть.



Рабочая атмосфера и сам характер делового общения в значительной мере определяются тем местом по отношению к столу, которое хозяин офиса предложит посетителю. Поэтому есть смысл рассмотреть более подробно расположение участников беседы в офисе за стандартным прямоугольным столом при четырех положениях собеседника:

- угловое расположение;
 - расположение делового взаимодействия;
 - конкурирующе-оборонительная расположение;
 - независимое расположение.
- 

1. Внимательно слушать. Использовать для этого позу, контакт глаз, мимику, дистанцию, расположение по диагонали или рядом, но не строго напротив.
 2. Попытаться уяснить проблему и получить информацию, отражающую ее многоаспектно.
 3. Уточнить факторы, влияющие на выбор решения («Кто бы мог решить это?», «В чем заключается решение?»), и разработать вариант решения.
 4. Всеми возможными способами стремиться снять агрессию или психическую напряженность.
 5. Постараться оставить о себе хорошее впечатление.
- 