



ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА СОСТОИТ ИЗ 5 ФАЗ:



ЗАДАЧИ ПЕРВОЙ ФАЗЫ БЕСЕДЫ:



ЦЕЛЬ ВТОРОЙ ФАЗЫ БЕСЕДЫ:



АРГУМЕНТИРОВАНИЕ



Формируется
предварительное мнение

Занимается определенная
позиция по данной
проблеме как со стороны
инициатора беседы, так и
со стороны собеседника

НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ЗАДАЧИ НА ЭТОМ ЭТАПЕ:

разграничение
отдельных возражений
по субъектам,
объектам, месту
времени и
последствиям

приемлемое объяснение
высказанных или
невывсказанных
возражений, замечаний,
сомнений

нейтрализация замечаний
собеседника или, если для
этого есть возможности,
опровержение возражений
собеседника. И, наконец,
заключительная фаза деловой
беседы

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ В КОНЦЕ БЕСЕДЫ, СЛЕДУЮЩИЕ:



Достижение основной, или в самом неблагоприятном случае, запасной (альтернативной), цели.

Обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы, независимо от наличия или отсутствия взаимопонимания.

Поддержание (в случае необходимости) в дальнейшем контактов с собеседниками и их коллегами.

Составление развернутого резюме беседы, понятного для её участников, с четко выделенным основным выводом.

Стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий.