

**Государственное образовательное учреждение**

**Высшего профессионального образования**

**Московский государственный университет приборостроения и  
информатики.**

**Деловая беседа.  
Приглашение к беседе.**

**Выполнил:**

**Студентка: 1 курса**

**Факультет: КБ-10**

**Группы: БЭСО-01-15**

**№ студ. билета: 15Б0001**

**Федотова Елена Сергеевна**

**Проверил:**

**Пивоваренко Андрей Александрович.**

# Содержание :

01

Этика делового  
общения

Деловая  
беседа

02

03

Структурные элементы  
беседы

Что следует знать? Подготовка.

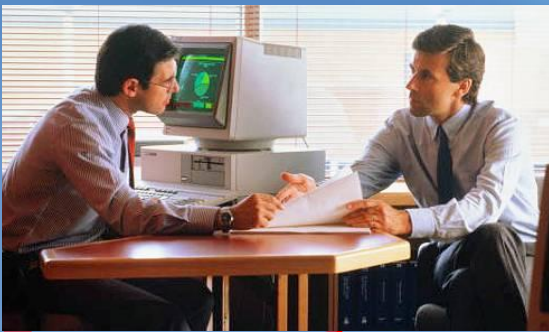
04

# Этика делового общения

**Этика делового общения** — это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом нравственно-этических требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместн



# Деловая беседа



**Деловая беседа** – это речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых отношений, деловых проблем или выработки конструктивного подхода к решению проблемы.



# Беседы по характеру обсуждаемых вопросов делятся на:

1. кадровые;
- 2.



# Структурные элементы беседы

1. **Подготовительный этап:** установить
  - как будет начат разговор;
  - какие будут аргументы;
  - каких возражений следует ожидать;
  - как их опровергать;
  - как закончить беседу.

# Структурные элементы беседы

## 2. Начало беседы.

**Четыре основных приема начала ДБ:**

- **Снятие напряженности.**
- **Зацепка.**
- **Стимулирование игры – воображения.**
- **Прямой подход.**

# Структурные элементы беседы

## 3. Передача информации.

Виды вопросов:

- Закрытые вопросы.
- Зеркальные вопросы.
- Риторические вопросы.
- Переломные вопросы.
- Вопросы для обдумывания.



# Структурные элементы беседы

## 4. Аргументирование.

### 1 вариант

Я считаю..

Я могу это  
доказать...

Мы вам поможем...

### 2 вариант

Вы не находите, что...

Сейчас вы можете  
убедиться, что...

Вы сможете  
добиться...

# Структурные элементы беседы

## 5. Принятие решения.

Давайте подведем итоги.

Мы подошли к концу беседы.

# Что следует знать:

Перед встречей с вашим будущим собеседником следует выяснить:

- Насколько он компетентен в решении вашего вопроса.
- Что представляет собой сфера его деятельности.
- Есть ли у вас общие знакомые? Их впечатления от общения с ним.
- Чего опасается, на что надеется ваш будущий партнер?
- Его предлагаемое мнение по данному вопросу — знание его позволяет подготовить аргументы, которые способны поколебать его позицию.
- Особенности характера, манеру ведения разговора.
- Жизненные установки и принципы партнера.
- Потребности партнера, его стремления и желания.
- Возраст, семейное положение, увлечения, образование



# Подготовка материалов и документов



Материалы и документы необходимы для введения собеседника в курс дела и успешной аргументации. Документы не только иллюстрируют и поясняют сказанное, но и придают вес словам, подтверждая их.

Подготовьте также заявление или договор — при благоприятном исходе разговора вы сразу же закрепите достигнутую договоренность, предложив партнеру подписать документ.

# Подготовка вопросов партнеру

Вопросы к партнеру должны охватывать все стороны дела и быть при этом ясными, лаконичными, предельно конкретными, логически непротиворечивыми и последовательными.



# Подготовка ответов на вопросы партнера



Зная особенности характера партнера и специфику его работы, можно предположить, какие уточняющие вопросы он задаст, и заранее подготовить исчерпывающие ответы на них.

*Время, затраченное на подготовку деловой беседы, окупится с лихвой! Правильно и корректно договоритесь о встрече, позаботьтесь о соответствующем внешнем виде — и успех за вами. Практикуйтесь, вдумчиво относитесь к ситуации делового взаимодействия, анализируйте их, получайте желаемый результат и истинное удовольствие от общения!*



# Ошибки

## При подготовке и ведении переговоров нередко следующие типичные ошибки:

- не уделяется должного внимания к подготовке . Участники полагают, что во время самой беседы легче будет решить все вопросы. На самом деле подготовка к ней , по данным ряда исследователей, должна занимать до 80% и даже более от общего времени (т. е. времени, отведенного на подготовку и ведение переговоров);
- за столом переговоров возникают споры внутри делегации (ведутся «внутренние переговоры»), что недопустимо. Если какие-то вопросы остались несогласованными внутри делегации или возникли новые проблемы, следует предложить партнеру сделать перерыв;
- в ходе переговоров участники не достаточно внимания уделяют тому, как конкретно могут быть реализованы их предложения;