



Деловая беседа, её цели,
КОМПОЗИЦИЯ.
Этикет телефонного разговора.
Тема 6

Ст. преподаватель
Кузнецова Наталья Валериевна

Деловая беседа

это устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению. Главная задача деловой беседы - убедить партнера принять конкретные предложения

Особенностью деловой беседы является то, что она должна быть обязательно подготовлена:

- определена тема беседы,
- ее цель,
- поставлены задачи,
- продумана стратегия ведения беседы, т.е. ее начало, основная часть и конец.

Стратегия и композиция ведения деловой беседы

1. Начало деловой беседы. Представление.

Во время представления необходимо дать полную, но краткую информацию о себе или своей фирме, представителем которой вы являетесь. Держитесь и говорите уверенно, но не заносчиво, улыбайтесь, но не заискивайте. Можно начать беседу с похвалы, одобрения или ненавязчивого комплимента. Посмотрите на собеседника внимательно, но ни в коем случае не пронизывающе — это может насторожить его. Можно начать деловую беседу с вопроса, лучше с риторического. В этом случае вы сразу перехватываете инициативу ведения деловой беседы.

Войдя в кабинет, не стоит с порога начинать беседу. Можно, дождавшись приглашения сесть, сделать комплимент

(например: *у Вас необыкновенно уютный кабинет*)

начать представление.

— *Здравствуйте, меня зовут ... Я заместитель директора ...*

2.Продолжение беседы.

Необходимо расположить собеседника к себе и не быть навязчивым. Для этого можно воспользоваться системой вопросов фактического или личного характера, главное – расположить его к себе и вызвать на легкий разговор.

Как Вам удастся держать фирму в таком порядке? Наверное это очень трудно? Вам нравится ваша работа? Что выдумаете по этому поводу?

Важно побудить собеседника к рассказу о себе. Помните, что интереснее всего для себя сам человек. Желание быть значимым и полезным присутствует у всякого человека. Помогите ему раскрыться. Почувствовав расположение можно переходить к обсуждению своих проблем.

У меня такое мнение, что новая деятельность будет для вас интересной. А как вы думаете? Я прав?

Важно уметь слушать. Продемонстрируйте свой интерес к тому, о чем будет говорить собеседник, но только не переигрывайте в показном внимании, собеседник может почувствовать фальшь. Важно показать партнеру., что все о чем он говорит, для вас очень важно и полезно. Включайтесь в разговор, вставляя реплики:

Да, вы правы, Это чрезвычайно интересно, Конечно, об этом стоит подумать. Неужели, а я и не догадывался. Просто невероятно!

3.Окончание деловой беседы.

Именно окончание беседы остается в памяти, поэтому роль его очень велика. Необходимо внимательно следить за поведением партнера.

Если вы чувствуете, что тема исчерпана, не нужно «затягивать» разговор, важно, чтобы вы сами завершили беседу.

Если беседа была прервана, скажем, телефонным звонком, который (как вы почувствовали) очень важен для вашего собеседника, не стоит ее продолжать, лучше извиниться и предложить встретиться для продолжения беседы в другой раз. «Выйти» из беседы можно *выражением слов благодарности за внимание, за время, предоставленное для беседы, за отношение к своим проблемам.*

Обязательно следует *выразить надежду на скорейшую встречу, надежное сотрудничество, успех совместного будущего дела.*

Этапы ведения деловой беседы

- 1. Краткое приветствие.** Начало любой деловой беседы — это краткое приветствие всех участников обсуждения, а далее — несколько слов обобщения, шутка или несколько слов на отвлеченные темы для установления взаимопонимания между присутствующими.
- 2. Оглашение темы и причины ее обсуждения. Интересное по теме:** Огласить тему и причину беседы очень важно, так как собравшиеся должны понимать, что явилось причиной собрания и каких результатов нужно добиться в ходе обсуждения. Кроме этого, очень важно подать тему обсуждения таким образом, чтобы у коллег возникла необходимость обсуждать ее в определенном ключе.
- 3. Обсуждение темы с различных сторон, выслушивание мнений.** Все участники беседы могут высказать собственные взгляды и мнения по обсуждаемому поводу, поделиться своими точками зрения на проблемы организации, выработать наиболее подходящие варианты, обсудить их преимущества и недостатки.
- 4. Итоги беседы.** Итоги беседы подводятся только после того, как было прекращено обсуждение по причине выработки единого мнения или ограничений в регламенте разговора.
- 5. Официальное завершение беседы.** Если тема беседы исчерпана, пути решения найдены, а шаги действий согласованы, обсуждение заканчивается.

Правила ведения деловой беседы

Для того, чтобы не прослыть в коллективе человеком невоспитанным или так называемой «белой вороной», во время делового общения, бесед и переговоров соблюдайте следующие негласные правила:

- **Выдавайте только качественную информацию.** Развивайте свой кругозор, читайте новости, а также литературу и журналы по вашей специализации. Все это поможет вам стать более знающим специалистом.

- **Не говорите слишком долго.** Всем известно, что люди не любят затянутых речей и длительных раздумий.

Кроме этого, не стоит постоянно стараться высказывать собственное мнение, иначе его ценность в глазах других людей значительно упадет. Оптимально высказывать свое мнение лишь тогда, когда вас об этом просят, говорить кратко или со средней продолжительностью относительно других выступлений, информативно и по существу вопроса.

- **Ваши слова должны быть уместны.** Помните поговорку «хороша ложка к обеду»? Так вот, все, что вы скажете, должно быть сказано вовремя, в удобный для этого момент и в соответствии с темой обсуждения.

- **Вежливость, вежливость и еще раз вежливость.** Помните, что каждый участник делового обсуждения желает высказать собственное мнение, а также получить положительную оценку своей идее или действиям. В деловой беседе ни коим образом не должно быть унижено человеческое достоинство любого из участников. Кроме этого, крайне важно быть вежливым в разговоре, когда нужно обсудить неприятные для собеседника факты или события, тем самым позволяя ему «сохранить лицо».

- **Отказ от спора.** Если позиция собеседника принципиально отличается от вашей, не стоит вступать в конфронтацию. Повлиять на мнение оппонента вы вряд ли сможете, однако потратите время и нервы на защиту собственной позиции и не продвинетесь к цели обсуждения.



Этикет телефонного разговора

**Телефонные разговоры
потому такие непринужденные и дружеские,
что собеседники не видят друг друга.
/ Леопольд Новак /**



- Мы настолько привыкли к общению по телефону, что представить жизнь современного человека без него невозможно. Но важно не только уметь пользоваться телефоном, но и учиться культуре телефонного общения.

Телефономания

- Специалисты установили, что продолжительность телефонных разговоров людей за последнее время увеличилась больше чем втрое. Во время бесед линия занята передачей информации только на треть. А две трети уходит на паузы между словами и фразами для выражения своих чувств по поводу тех или иных сведений. "Телефономания" стала распространенной болезнью. Поэтому очень важно соблюдать основные правила ведения телефонного диалога.



Требования к телефонному разговору

- -лаконичность, краткость выражения мысли,
- -логичность,
- - информативность,
- -Отсутствие повторов ,
- -дружелюбный тон, вежливость,
- - четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел,
- -средний темп речи,
- -обычная громкость голоса.

“Сценарий” телефонной беседы.

- -взаимные представления, приветствие
- -введение собеседника в курс дела,
- - обсуждение ситуаций,
- -заключительное слово, прощание.



Общепринятые правила.

- если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- следует говорить максимально кратко и по существу;
- нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
- Как правило, не следует звонить до 9 утра и после 10 вечера;

Речевой этикет телефонного разговора

- Куда бы ты ни звонил, сначала необходимо поздороваться.
- Если ты неправильно набрал номер и не туда попал, обязательно извинись, а не бросай трубку.
 - Нельзя спрашивать того, кто ответил тебе: "Это кто?" Если тебе нужно узнать, с кем ты разговариваешь, назови сначала себя, а потом скажи: "Извините, а с кем я разговариваю?"
- Не веди по телефону пустой болтовни - ты занимаешь линию, которая может быть нужна для важных разговоров другим людям.
- При разговоре не принято отвлекаться, бросать реплики кому-то из находящихся рядом - это неуважение к собеседнику.
 - Разговаривая по телефону, ничего не ешь, не грызи.
- Слушая монолог собеседника, необходимо подтверждать, что ты слушаешь, короткими репликами.
- Заканчивая разговор, обязательно надо попрощаться; нельзя просто вешать трубку.

“Нетелефонный разговор”.

- Нетелефонный разговор - это разговор на темы, которые в обществе не принято обсуждать по телефону.
- Не принято обсуждать по телефону политические вопросы, подробности личной жизни своих знакомых с упоминанием их имен и фамилий, личные секреты людей.



ВЫПОЛНИТЕ ТЕСТ НА УМЕНИЕ ВЕСТИ ТЕЛЕФОННЫЙ ДИАЛОГ.

- Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, запишите себе *2 балла*,
- **иногда** - *1*,
- **никогда** - *0 баллов*, а затем подсчитайте количество баллов. Отвечайте честно.



Тест

- 1.Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
- 2.Готовясь к телефонному разговору, стараюсь быть кратким.
- 4.Добившись соединения по телефону, называю себя.
- 3.Если я "не туда попал", извиняюсь, а не вешаю молча трубку.
- 6.На ошибочный звонок вежливо отвечаю: "Вы ошиблись номером" и кладу трубку.
- 7.Стараюсь говорить спокойно, "держу себя в руках", даже если до этого был чем-то расстроен.
- 8.Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
- 9.Если кто-то из домашних, которого спрашивают по телефону, отсутствует, узнаю, что ему передать.
- 10. Если во время моей беседы с гостем звонит телефон, я прошу перезвонить позже.
- 11.В присутствии домашних стараюсь говорить по телефону вполголоса.
- 12.Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

- 22 балла и более - вы вполне владеете культурой телефонного общения;
- 18-21 баллов - в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования;
- менее 18 баллов - целесообразно еще раз изучить правила телефонного общения.



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

