



# Отработка навыков ведения делового общения

Выполнила: Шульц Марина

Группа: ТР19-11-1



**Открытый вопрос – это вопрос на который собеседник дает развернутый ответ, (не может сказать да или нет)**



Какой вид из окна Вас бы устроил?

Какую кухню Вы предпочитаете?

Что Вы думаете о сложившейся ситуации?

**Закрытые вопросы – это вопросы только с  
2 вариантами ответов - ДА/НЕТ**



Хотели бы Вы посетить страны  
Европы?

Приемлема ли для Вас такая  
стоимость продукта?

Вы считаете Вам стоит  
остановить выбор на этом  
отеле?

**Уточняющие вопросы.** Их цель уточнить информацию, полученную от собеседника / для получения информации отсутствующей, но подразумеваемой в сообщении.



Уточните пожалуйста, какой вид завтрака Вы предпочитаете.

Перечислите более подробно виды услуг, которые хотите получить.

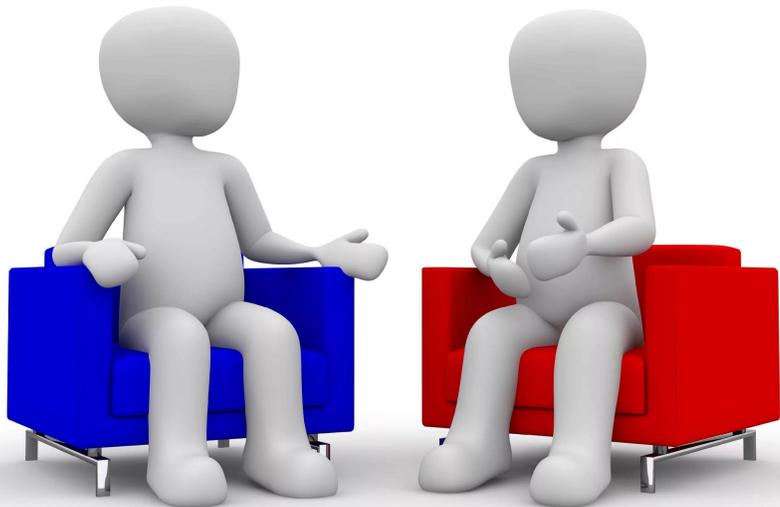
Я правильно понимаю, Вы хотите номер с видом на горы?

Зачем слушать партнера по переговорам? Что это даёт?



Умение слушать позволяет понять партнера; получить полную информацию; сделать общение комфортным для собеседника и, следовательно, произвести на него хорошее впечатление.

## Приёмы активного слушания



1. Уточнение ("Что конкретно Вы имеете в виду, говоря о ...")
2. Поощрение собеседника
3. Поддерживающее эхо: повторение последних слов (побуждает высказывать пожелания)
4. Парафраз: периодическое повторение сказанного с акцентом на важных моментах (собеседник слышит себя со стороны)
5. Резюмирование
6. Сообщение о восприятии
7. Развитие мысли собеседника
8. Выражение сопереживания



Как восприятие партнера по общению  
сказывается на переговорном процессе?



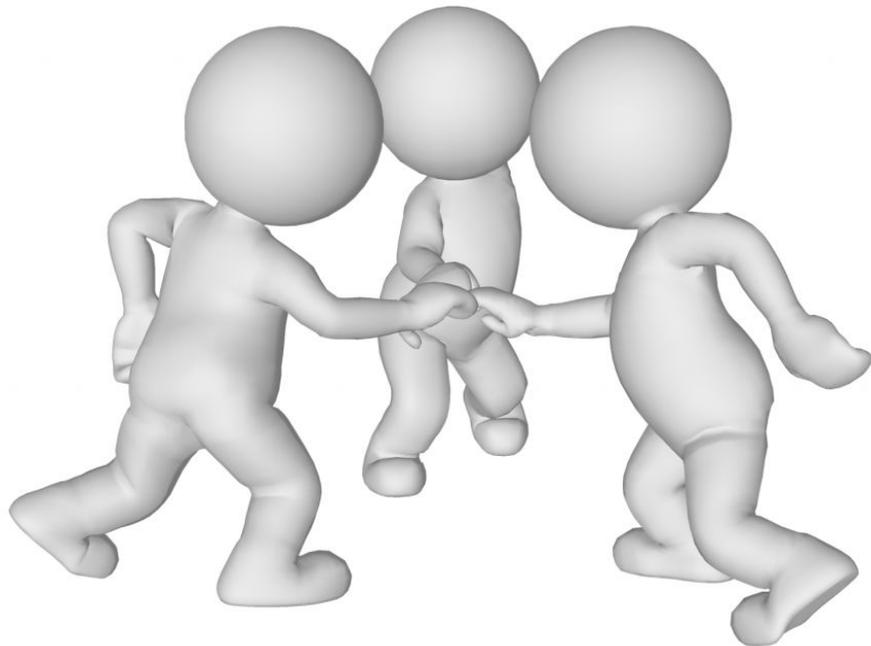
Основываясь на восприятии  
человека человеком,  
появляется представление о  
желаниях, мыслях, чувствах,  
способностях, эмоциях,  
возможностях, установках  
партнера по общению, в  
результате чего  
складывается собственное  
поведение.

## Правила убеждения



1. Сформулируйте конкретные цели переговоров.
2. Составьте план переговоров.
3. Монументальная подготовка - обязательна. Всегда идете с позитивным настроением и мыслями.
4. Делайте комплименты оппоненту.
5. Правило Сократа. Для получения положительного решения по важному для Вас вопросу поставьте его на третье место, предпоставив ему два коротких вопроса, на которые собеседник ответит Вам «да».
6. Привлечь внимание и создать атмосферу взаимного доверия.
7. Говорящий в худшем положении, он в положении отвечающего. Отвечаете так: короткий ответ + контрвопрос
8. Правило Паскаля. Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность "сохранить лицо".

## Что такое суггестивное убеждение?



Процесс воздействия на психику человека, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии внушаемого содержания, не требующий анализа и оценки. Внушение осуществляется с целью создания определенного состояния или побуждения к определенным действиям.

## Классические правила убедительной аргументации

### Правило Гомера.

Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные — средние — один самый сильный. Сила аргументов должна определяться с точки зрения лица, принимающего решение.

**Правило Сократа.** Для получения положительного решения по важному для вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он наверняка без затруднения ответит вам «да». Собеседник подсознательно настраивается благожелательно и ему психологически легче сказать «да», чем «нет».

**Правило Паскаля.** Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо», сохранить достоинство. Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции.

