

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ИЛИ БЕСЕДА



По характеру и содержанию общение бывает

формальным

- Деловое общение

неформальным

- Светское
- Бытовое



Деловое общение – это процесс взаимодействия между собеседниками (партнерами), в котором происходит обмен продуктами деятельности, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели



Формы делового общения

Деловая
беседа

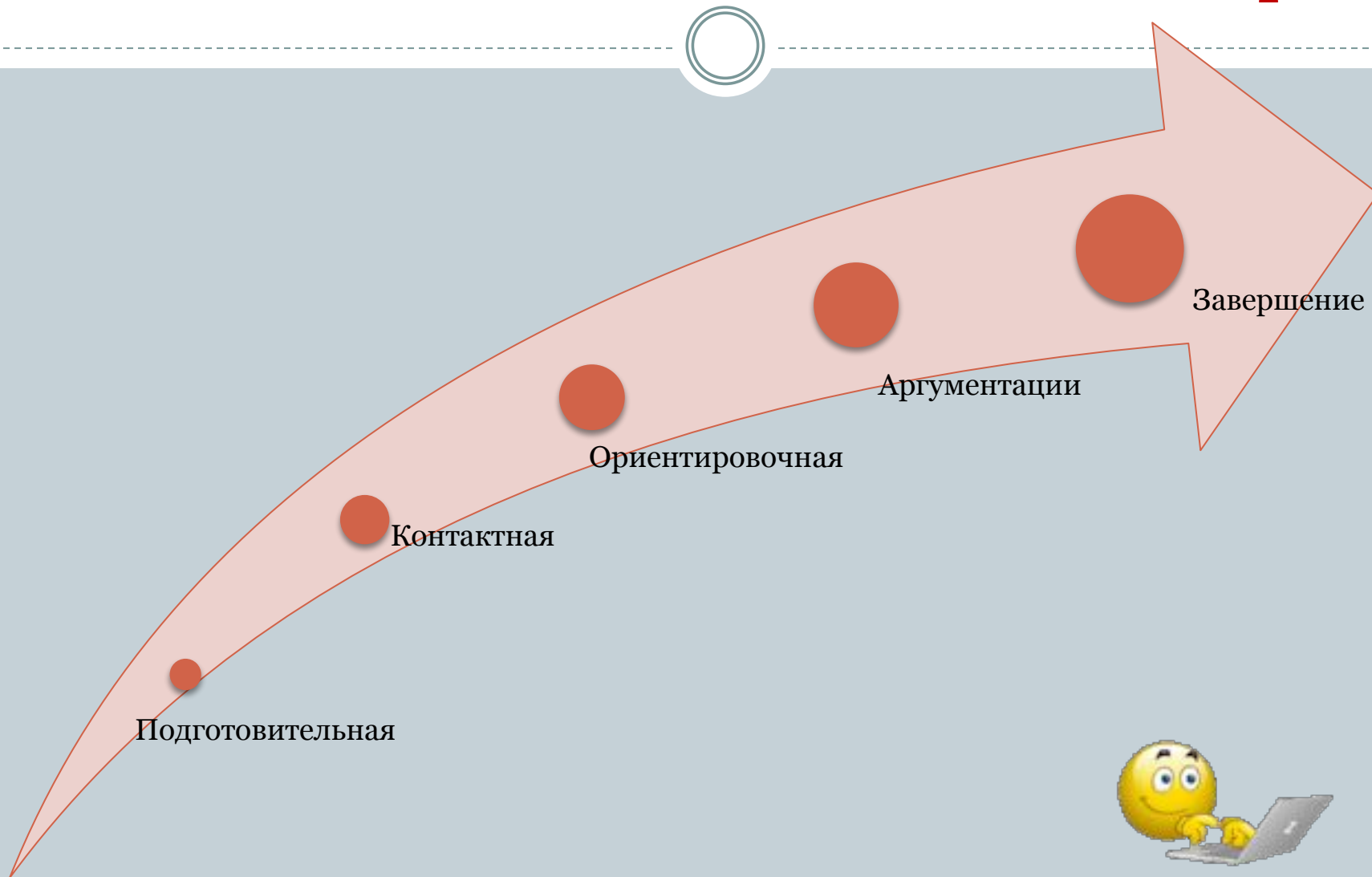
Деловые
переговоры

Деловое
совещание

Публичные
выступления



ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА состоит из 6 фаз



Подготовительная и контактная фаза



Избегайте с фраз типа:

- «Не знаю, даст ли что–нибудь наша беседа...»
- Пожалуйста, если у Вас есть время меня выслушать...»
- «Давайте с Вами быстренько рассмотрим...»
- «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к Вам...»



Фаза ориентации



- Заинтересовать собеседника и объяснить ему, чем вызван ваш интерес к беседе.
- Подчеркнуть ценность и положительные последствия беседы для партнера.
- Использовать соответствующие условиям беседы виды слушания
- Учитывать интересы, мотивы, чувства, стиль общения собеседника.
- Уважать его мнение.
- Избегать преждевременных выводов и решений в начале беседы
- Придерживаться оптимальной интенсивности, тона и темпа беседы(с учетом стиля собеседника)
- Следить за ходом беседы и поведением партнера, восстанавливать контакт при его нарушении

Ролевая игра «Прием на работу»



Фаза аргументации



Необходимо соблюдать следующие компоненты речи:

- высота тона, тембр, скорость, громкость, длительность и частота пауз, интонация, повторение, а также наличие и характер жестов



- Постараться уделять как можно больше внимания контакту с собеседником и постоянно демонстрировать уважение к нему.
- Не стоит прямо говорить человеку «Вы не правы» «Здесь вы ошибаетесь»



Правильнее и эффективнее использовать такие выражения:
«У меня другое мнение», «Я думаю иначе»

Принятие решения и завершения деловой беседы

О том, что общение следует заканчивать говорят определенные виды поведения:

- Пребывавший в расслабленном состоянии собеседник наклоняется вперед либо с заинтересованным, либо с равнодушным выражением лица
- Разводит или сжимает руки
- Проявляет знаки общей дружеской реакции, одобрение
- Изменяется темп высказывания собеседника и степень участия в разговоре

