



Тема: Формы делового общения и их характеристики

ЗАНЯТИЕ 13

ВЫПОЛНИЛ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ ЦК СЭД МАНТУРОВА Г.П.

Вопросы:

- 1. Деловая беседа
- 2. Формы постановки вопросов



-1-

БЕСЕДА
(метод формального и неформального взаимодействия)

Бытовая беседа (связана с повседневной жизнью и решением семейных, хозяйственных и других вопросов. Протекает непринужденно и естественно)

Деловая беседа (устный контакт между деловыми партнерами, имеют необходимые полномочия от своих фирм для установления деловых отношений и решения деловых проблем)

Главная задача деловой беседы - убедить партнера принять конкретные предложения



БЕСЕДА

```
graph TD; A[БЕСЕДА] --- B[ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПЬЕСА]; A --- C[МОНОЛОГ ИЛИ ДИАЛОГ]; A --- D[НАБОР РОЛЕЙ]; A --- E[РАЗЫГРЫВАЕТСЯ В РАМКАХ КОНКРЕТНОГО ВРЕМЕНИ И СИТУАЦИИ];
```

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ
ПЬЕСА

МОНОЛОГ ИЛИ
ДИАЛОГ

НАБОР РОЛЕЙ

РАЗЫГРЫВАЕТСЯ В
РАМКАХ
КОНКРЕТНОГО
ВРЕМЕНИ И
СИТУАЦИИ

Многофункциональные формы общения

- обмена необходимой информацией, взаимного общения
- поддержания деловых контактов с партнерами во внешней среде
- введения в инновационные мероприятия и процессы
- поиска, выдвижения и проектной разработки новых идей
- контроля и координирования уже начатых мероприятий, акций
- выявления уровня мотивации и демотивации работников
- диагностики возможностей работника при найме, оценке, продвижении
- анализа и разрешения конфликтных ситуаций

Деловая беседа, как правило, состоит из пяти фаз:

- 1) начало беседы
- 2) передача информации
- 3) аргументирование
- 4) опровержение доводов собеседника
- 5) принятие решений



• Начало беседы



- установление контакта с собеседником
- создание приятной атмосферы
- привлечение внимания к предмету собеседования
- пробуждение интереса к беседе
- перехват инициативы (в случае необходимости)

Эффективные приемы начала беседы:

- 1) Снятие напряжения:
 - - комплименты
 - - шутки
 - приятный тон голоса
 - - «зацепки»(небольшие события, первое впечатление)
- 2) Прямой подход:
 - - разговор по теме без вступлений
- 3) Проявление внимания:
 - - искренний интерес к собеседнику и к тому, что он говорит
- 4) Использование ясных, энергичных, сжатые вступительные фразы и короткие предложения, не допуская затяжных фраз

- 5) Обращение к собеседнику по имени и отчеству или «Уважаемый коллега»
- 6) Обеспечение соответствующего внешнего вид (одежда, манера держаться, прямой контакт глаз) в соответствии с условиями беседы
- 7) Демонстрация уважения к собеседнику
- 8) Оцените положительное
 - - все хорошее в интерьере
 - -техническом оснащении кабинета вашего собеседника
 - -деловой репутации, корпоративной культуре организации, которой он управляет
- 9) Не допускайте фальшивых нот

• Передача информации

- логически продолжает начало беседы и одновременно является «трамплином» для перехода к фазе аргументации



- сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника и его организации
- анализ и проверка позиции собеседника, его целей, мотивов и намерений
- передача запланированной информации
- формирование основ для аргументации
- по возможности предварительное определение конечных результатов беседы

- **Аргументирование и опровержение доводов соперника**

- формируется предварительное мнение по итогам собеседования, занимает определенная позиция

**МНЕНИЯ
СОВПАДАЮТ**

собеседники быстро находят решение

**МНЕНИЯ НЕ
СОВПАДАЮТ**

используются аргументы, положения и факты, позволяющие подтвердить высказывание или опровергнуть доводы собеседника



- **Принятие решений**

- В завершении деловой беседы принимается совместное решение и выработывается развернутое резюме, понятное для ее участников, с четко выделенными основными итогами

-2-



- **Открытые**



- Предполагают
множество вариантов
ответов

- Что вы думаете по этому
поводу?

- **Закрытые**

- Ответы «ДА» «НЕТ»
- Вы согласны с ЭТИМ решением?



- Риторические



- Это вопросы, на которые не ждут ответа.
- Их используют, чтобы воздействовать на эмоции, чувства собеседника, склонить его к желаемому для вас решению

• **Радикальные вопросы**



- Это вопросы, которые могут кардинальным образом повлиять на ход беседы и принятие решения обеими сторонами.
- «Какие вопросы по нашему предложению Вы принимаете?».
- Задаются лишь тогда, когда доводы исчерпаны или необходимо закончить беседу

- **Вопросы,
подавляющие
сопротивление**



- желая убедить собеседника в чем-либо, свое утверждение вы «упаковываете» в форму вопроса,
- «Вы ведь не очень досконально знакомы с нашей ситуацией, не так ли?»



- Во время беседы необходимо стремиться к сохранению общего положительного настроения.
- Задавая вопросы, следует ставить себя на место собеседника и спросить себя: «Как бы я ответил на этот вопрос?»
- Понравилась бы мне такая форма вопроса?».
- Задавать вопросы нужно в той форме, которую вы сочли бы приемлемой и допустимой для себя самого.