

# Деловое общение



# План:



1. Понятие, виды и функции делового общения.
2. Принципы делового общения
3. Особенности невербального общения
4. Влияние личностных качеств на общение
5. Формы делового общения: диалоговое общение, групповые формы делового общения, общение по телефону, деловая переписка



**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ** – это общение с целью и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида деятельности: производственной, научной управленческой, коммерческой и т. д.

# ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



## **Контактное – дистантное**

(по положению коммуникантов во времени и пространстве)

## **Непосредственное – Опосредованное**

(по наличию/отсутствию технических средств)

## **Устное – письменное** (по форме речи)

## **Межличностное – публичное**

(по количеству участников, условиям общения)

# ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



**Информационно-коммуникативная**  
(прием и передача информации)

**Регулятивно-коммуникативная**  
(корректировка действий в процессе совместной деятельности)

**Побудительно-коммуникативная**  
(воздействие на собеседника, управление его поведением)

# ЗАПОВЕДИ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА



Не обманывайте ни при каких условиях:

- – ваших служащих;
- – ваших клиентов;
- – ваших акционеров;
- – вашего руководителя;
- – ваших коллег;
- – ваших поставщиков;
- – контролирующие власти;
- – ни даже ваших конкурентов.

Роберт Иейз Тоум «Секреты управления»



- «Доверие относится к основным принципам предпринимательской практики и значение его растет. Предприятие – не остров и не башня из слоновой кости. Оно должно считать себя частью общества, связанной с ним многими узами»

Даниэль Гедевер

# Доверие – это чувство уверенности в том, что:



- речь идет об устном обещании;
- партнер сделает все от него зависящее, чтобы выполнить обещанное (независимо от возникающих трудностей и дополнительных затрат времени и средств);
- сообщённая партнером информация может быть принята на веру;
- партнер готов в случае необходимости оказать помощь и поддержку.



- **Деловое общение** – общение, служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т. п.

# Особенности делового общения



- Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта.
- Общающихся отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.
- Основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

# Основные формы делового общения

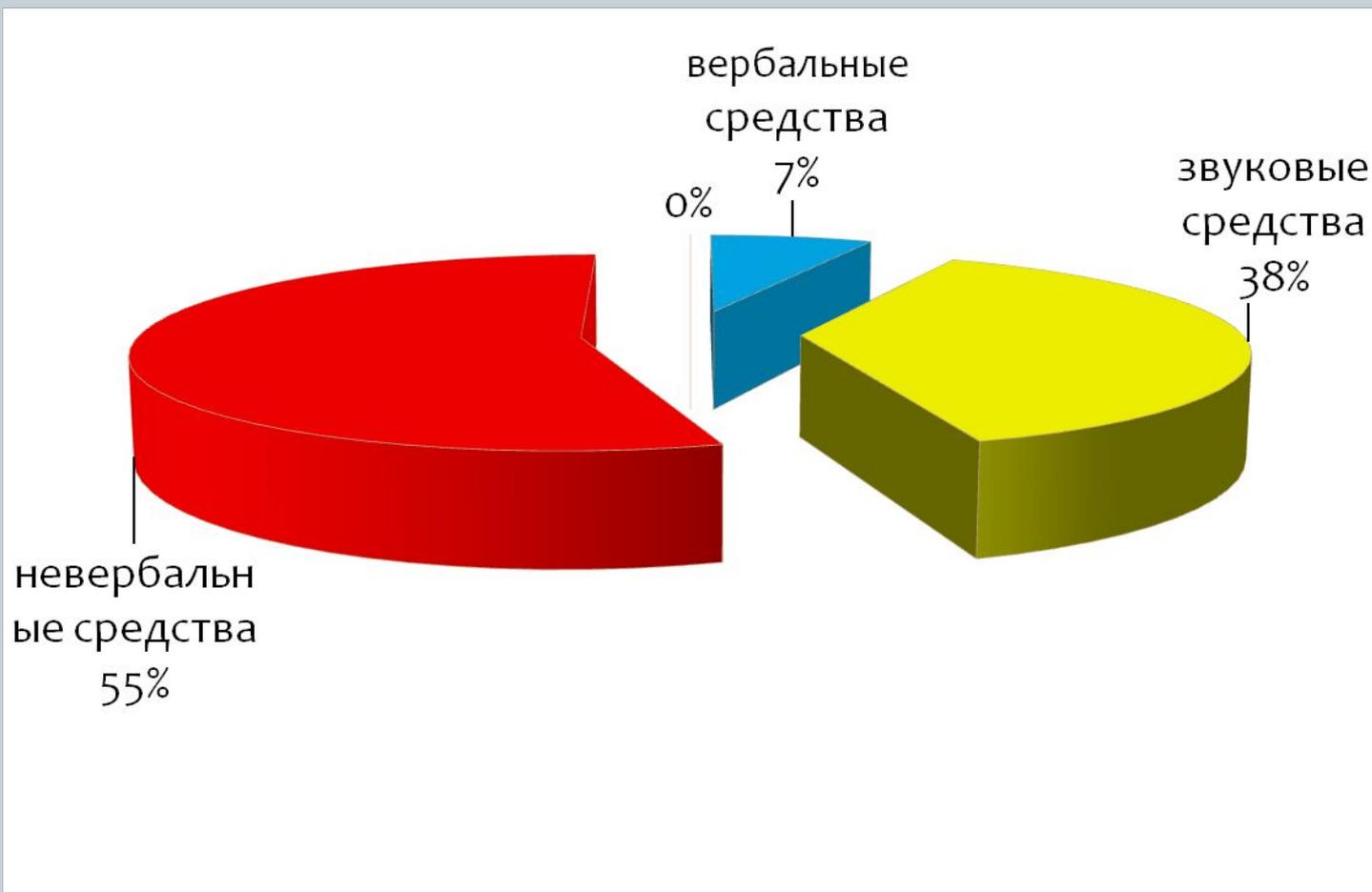
Прямое

Косвенное

- Убеждение
- Внушение
- Принуждение



НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В  
ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ



# Невербальные компоненты общения



- **жесты-символы**
- **жесты-иллюстраторы**
- **жесты-регуляторы**
- **жесты-адапторы**

# Жесты-символы



# Жесты-иллюстраторы



# Жесты-регуляторы



# Жесты-адаптары





# Правила приветствия



- Мужчина первым приветствует женщину
- Младший по возрасту первым приветствует старшего
- Низший по статусу первый приветствует высшего
- Подчиненный первым приветствует начальника

# Рукопожатие



- Мужчина первым приветствует женщину, но инициатива рукопожатия исходит от женщины!
- Первой подает руку старшая женщина
- Женское рукопожатие отличается от мужского



# Визуальный контакт

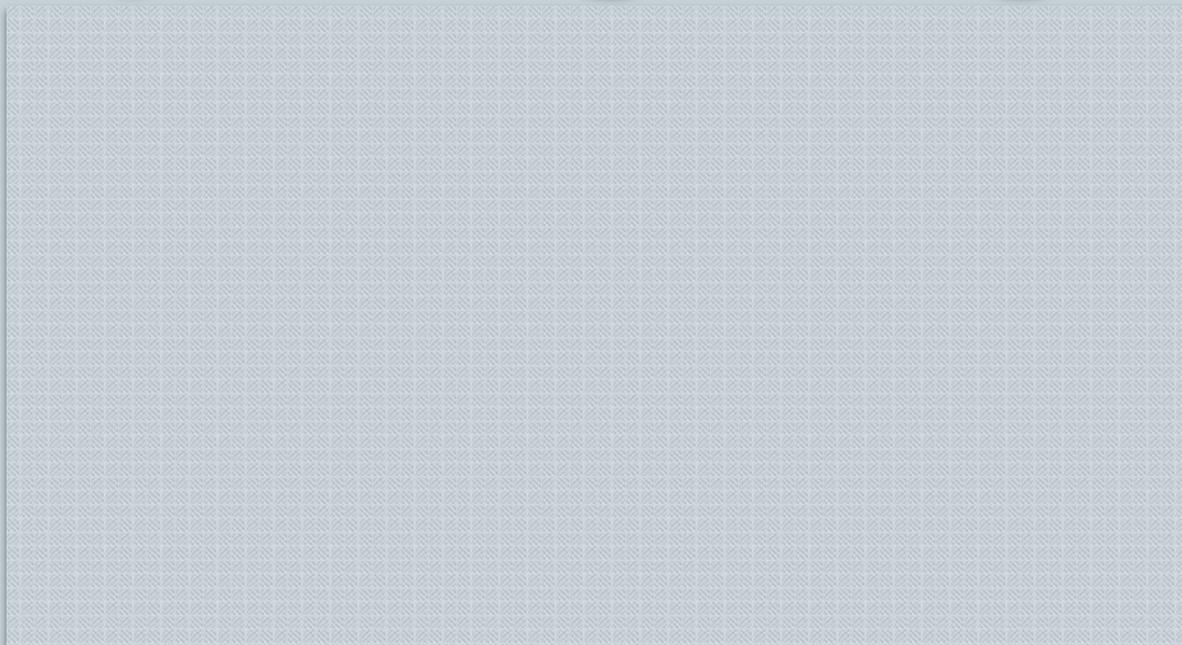
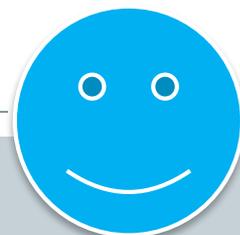


<b>Взгляд и сопутствующие движения</b>	<b>Трактовка</b>	<b>Необходимо</b>
Подъем головы и взгляд вверх	Подожди минуту, подумаю	Прервать контакт
Движение головой и нахмуренные брови	Не понял, повтори	Усилить контакт
Улыбка, возможно, легкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Продолжить контакт
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял, что тебе нужно	Продолжить контакт
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уйти от контакта
Взгляд в пол	Страх и желание уйти	Уйти от контакта

# 4 зоны пространственной территории



- интимная зона — от 15 до 45 см;
- личная зона — от 46 до 120 см;
- социальная зона — от 120 до 360 см;
- общественная или публичная зона — более 360 см.





Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь

# ПРАВИЛА, ПОВЫШАЮЩИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОПОНИМАНИЯ



- Не перебивай.
- Слушай.
- Не возражай.
- Старайся согласиться.
- Не обвиняй.
- Найди и скажи доброе, приятное.

Дейл Карнеги

# «Самый главный человек – тот, кто перед тобой»



- Настройтесь на волну собеседника.
- Не нагнетайте напряженность.
- Стройте общение на равных.
- Не спорьте.
- Избегайте категоричности.
- Избегайте монолога.
- Старайтесь не победить, а найти истину.
- Умейте признавать свою неправоту.

# Приветствие



# Визитная карточка



На визитной карточке указывают фамилию, имя, отчество, свое служебное положение, адрес, номер служебного телефона, факса, адрес электронной почты



- p. p. (*pour presenter*) – заочное представление;
- p.f. (*pour feliciter*) – поздравление;
- p. r. (*pour remercier*) – выражение благодарности;
- p. c. (*pour condoleances*) – соболезнование;
- p. f. N. A. (*pour feliciter Nouvel An*) – с Новым годом!
- p. p. c. (*pour prendre conge*) – выражение прощания с окончательным отъездом из страны, когда не наносится прощальный визит.

# Формы делового общения



- Диалоговое общение (деловая беседа и переговоры)
- Групповые формы делового общения (совещания и собрания)
- Публичные выступления
- Общение по телефону

# Этапы деловой беседы



1. ознакомление с решаемым вопросом и его изложение;
2. уточнение влияющих на выбор решения факторов;
3. выбор решения;
4. принятие решения и доведение его до собеседника.

# Правила деловой беседы



- –каждый участник беседы должен иметь возможность легко вступить в разговор и высказать свое мнение;
- – недопустимо нападать на чужую точку зрения;
- –спокойствие и твердость в интонациях;
- – изящество в разговоре достигается через ясность, точность и сжатость высказываемых доводов и соображений;
- – во время беседы необходимо сохранять самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность.

# Совещания и собрания



- Информативное собеседование.
- Совещание с целью принятия решения.
- Творческое совещание.
- Конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов.
- Съезды партий, пленумы, митинги.
- Диктаторские, автократические, сегрегативные, дискуссионные и свободные.

# Нормы делового телефонного этикета



- Вежливость.
- Краткость.
- Информативность.



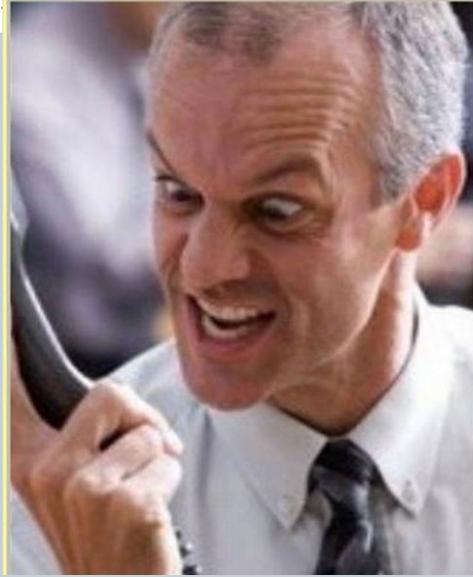
# Общие правила телефонного разговора



Телефонный разговор в чужом организации должен быть предельно краткими и деловыми

- Если во время разговора связь оборвалась, вновь набирает номер тот, кто позвонил
- Инициатива завершения разговора принадлежит тому, кто позвонил.

# Общие правила делового телефонного разговора



# Основные правила делового телефонного разговора



*когда звоните Вы*

По правилам этикета, услышав ответ абонента, Вам необходимо:

- поздороваться;
- представиться;
- кратко изложить суть вопроса;
- в конце разговора поблагодарить и попрощаться.

**Главное правило делового протокола:**

**Телефонный разговор должен быть  
*персонализирован.***

# Основные правила делового телефонного разговора



## *когда звонят Вам*

По правилам этикета, сняв трубку Вам необходимо:

- назвать фирму, учреждение, которое вы представляете;
- поздороваться;
- на представление собеседника – также представиться;
- на заданный вопрос дать корректный и вежливый ответ.

***Недопустимо заставлять ждать звонящего  
более одной минуты***

# Мобильный телефон



- Если вам звонят по мобильному телефону, прежде всего представьтесь.
- Если рядом находятся люди, то используйте телефон умеренно или лучше совсем не разговаривайте по нему.
- Мобильный телефон должен быть отключен во время деловых встреч, бесед, совещаний.

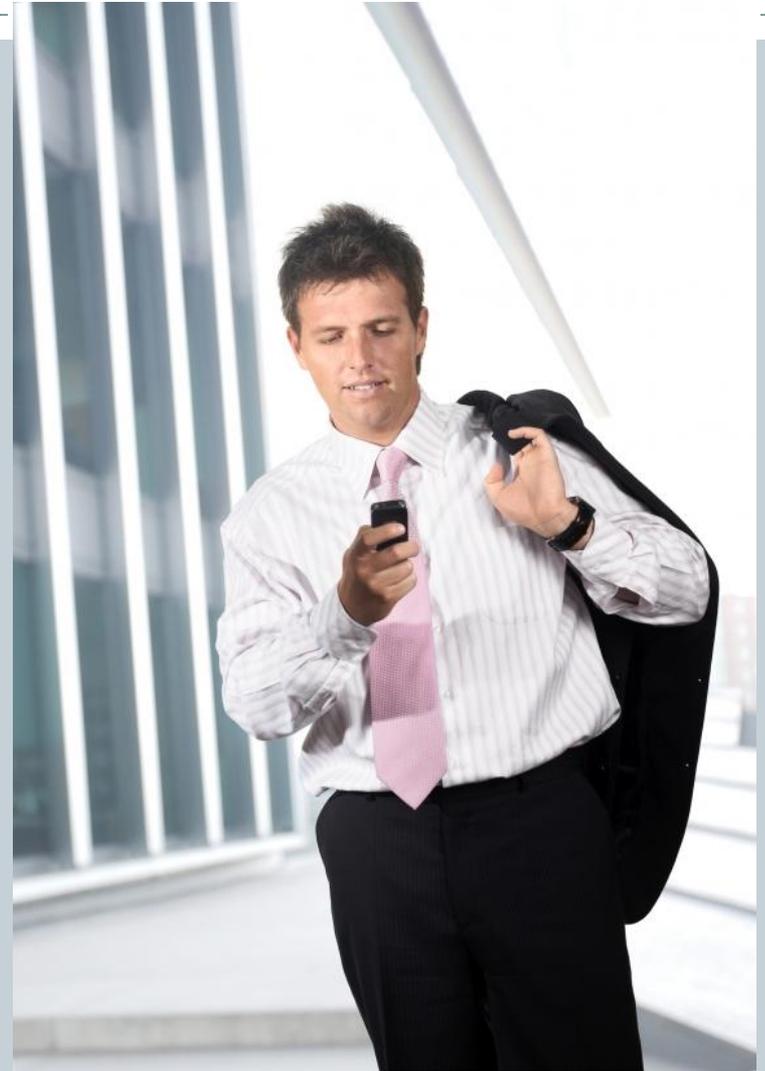


# SMS



В сфере делового общения  
использование SMS  
допустимо в крайних  
случаях

Деловые SMS-сообщения  
принято писать русскими  
буквами, соблюдая правила  
пунктуации



# Деловая переписка



**Стандартное деловое письмо состоит из:**

- 1. Заглавия**
- 2. Внутреннего адреса**
- 3. Обращения**
- 4. Основного текста письма**
- 5. Заключения**



# Деловая переписка



- При оформлении деловой корреспонденции:
- - все имена, адреса, обращения пишутся с заглавной буквы
- - название фирмы пишется с заглавной буквы
- - название должности пишется с заглавной буквы
- - название объекта переписки пишется с заглавной буквы



## Электронная переписка

- Ответить на полученную почту необходимо в течении рабочего дня
- В электронной переписке принято, отвечая на письма, комментировать конкретные фразы из полученного письма



## Электронная переписка

- Не забывайте указывать тему письма.
- Начинайте письмо с обращения по имени.
- Каждое предложение нужно начинать с большой буквы.
- Делите письмо на абзацы. Если абзац длиннее 5-6 строк, восприятие текста затрудняется.
- Заканчивайте письмо деловым комплиментом и подписью



- В деловой переписке **недопустимо** использование так называемых "смайликов", представляющих различные выражения человеческих эмоций