

Презентация на тему «Деловая беседа»

Выполнил: Студент группы АД21

Зверева Вероника

Проверил: Пирюшова.С.Н

План.

- 1. Введение
- 2. Подготовка к деловой беседе
- 3. Начало беседы
- 4. Постановка проблемы и передача информации
- 5. Обоснование выдвигаемых положений - аргументация
- 6. Завершение беседы
- 7. Заключение
- Список использованной литературы.

Введение

Деловая встреча и деловые переговоры, в общем, имеют одно определение – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения. Но деловую встречу можно рассматривать и как первый этап переговорного процесса или его составную часть, в процессе которого уточняется предмет дальнейших переговоров, решаются организационные вопросы. От результатов таких предварительных контактов, от впечатления, произведенного вами при «ознакомительной» деловой встрече, во многом зависит успех дальнейших переговоров.

В современной, более узкой трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешение деловых проблем или выработке конструктивного подхода к их решению.

Подлинное значение такого рода делового общения в нашем обществе в полной мере начинает осознаваться только сейчас, в связи с переходом отечественной экономики на рыночные отношения. В стране с каждым годом появляется все больше и больше предприимчивых и способных деловых людей. В то же время опыта предпринимательской деятельности и прежде всего умение вести успешный деловой разговор у них явно недостаточно, что существенно снижает их деловую активность. Поэтому имеет смысл рассмотреть деловую беседу более подробно, чтобы наметить пути ее более рационального поведения.

Деловые беседы обладают многими достоинствами, которых лишены собрания, обмен письменной информации, телефонные разговоры. Они, во-первых, проводятся в тесном контакте, позволяющем сосредоточить внимание на одном собеседнике или очень ограниченной группе людей. Во-вторых, предполагают непосредственное общение. В-третьих, создают условия для установления личных взаимоотношений, которые могут стать впоследствии основой неформальных контактов, т.е. позволяют собеседникам лучше узнать друг друга, что облегчает их общение в дальнейшем.

Деловая беседа является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, с тем чтобы он с ней согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач беседы – убедить собеседника принять конкретное предложение.

Структура делового общения:

- 1. Подготовка к деловой беседе.
- 2. Установление места и времени встречи.
- 3. Начало беседы: вступление в контакт.
- 4. Постановка проблемы и передача информации.
- 5. Аргументирование.
- 6. Опровержение доводов собеседника.
- 7. Анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников.
- 8. Принятие решения.
- 9. Фиксация договоренности.
- 10. Выход из контакта.
- 11. Анализ результатов беседы, своей тактики общения.

Подготовка к деловому общению:

- Не существует единых безошибочных правил подготовки к деловой беседе. Однако будет полезно указать на следующий вариант схемы такой подготовки: планирование; сбор материала и его обработка; анализ собранного материала и его редактирование.

- Место беседы выбирается с учетом его влияния на ожидаемый результат. Для лиц, не работающих в фирме. Наиболее удобным местом будет служебный кабинет принимающего или специальная комната для гостей, оборудованная всем необходимым. Обстановка в любом случае должна быть спокойной, уединенной, исключать неожиданное появление посторонних, шум, звонки и т. д., ибо это нервирует, но не «интимной». Во многом ее определяет даже цвет стен, освещенность, мебель и характер ее расстановки.

- С сотрудниками можно встречаться и на их рабочем месте. Допустимо проведение деловых бесед и вне службы, например, в ресторане, кафе или даже в домашних условиях. Главное, чтобы ваш собеседник чувствовал себя свободно и раскованно и мог полностью переключиться на деловой разговор.

- Затем следует выбрать наиболее удачный момент и только потом договариваться о встрече. В этом случае инициатива будет в ваших руках, и поэтому контролировать ситуацию будет легче.

- Когда беседа уже назначена, составляется план ее проведения. Сначала следует определить стоящие перед вами цели, а затем разработать стратегию их достижения и тактику ведения беседы

Подготовка к деловому общению:

- Такой план – это четкая программа действий по подготовке и проведению конкретной беседы. Однако далеко не все это понимают, рассуждая примерно так: «Ну как можно планировать деловую беседу, если один новый факт, внезапно всплывший во время встречи, может все изменить самым кардинальным образом и разрушить все предварительное планирование?».

- Но ведь целью планирования как раз и является попытка смягчить, нейтрализовать влияние неожиданно появившихся новых фактов или непредвиденных обстоятельств на ход беседы. Подготовка и планирование беседы позволяют заранее предвидеть возможные неожиданные моменты, что снижает эффективность замечаний собеседника. Кроме того, приобретается навык быстрой и гибкой реакции при возникновении непредвиденных обстоятельств.

- Планирование деловой беседы позволяет определить ее конкретные задачи уже в начале подготовки к ней, найти и устранить «узкие» места в беседе, согласовать время ее проведения.

- Сбор материала для деловой беседы – очень трудоемкий процесс, требующих значительных затрат времени. Но это один из важнейших этапов подготовки к беседе. Он включает в себя поиск возможных источников информации (из личных контактов, докладов, научных исследований, публикаций, официальных данных и т.д.). При этом целесообразно сразу же дополнять собранные материалы собственными примечаниями, поскольку подобные записи могут существенно помочь на последних этапах подготовки к беседе. Объем собранных материалов во многом зависит от общей информированности участников будущей беседы, уровня их профессиональных знаний, широты подхода к намеченной для обсуждения проблеме.

- Затем собранные и тщательно отобранные фактические данные систематизируются. Это чем-то напоминает процесс обогащения руды, когда увеличивают ее концентрацию, отсеивая, пустую породу.

- Систематизация позволяет выделить наиболее важные факты, подлежащие рассмотрению. Она облегчает их поиск и помогает установить ранее не замеченные зависимости. Систематизацию следует проводить в течение всего процесса обработки материала.

- Анализ собранного материала помогает определить взаимосвязь фактов, сделать выводы, подобрать необходимую аргументацию, т.е. сделать первую попытку скомбинировать и увязать весь собранный материал в единое логическое целое. Обработанный и систематизированный материал как бы раскладывается по «ячейкам» плана, а сами «ячейки» увязываются между собой в более крупные части.

- Желательно дополнить материал текстом, состоящим из отдельных понятий и слов, связав которые вы получите смысл изложенного. Желательно также без сокращений записать особо удавшиеся формулировки. А затем следует выделить наиболее важные моменты путем подчеркивания или особыми значками.

- Весьма полезно перед беседой попытаться составить портрет партнера, определить его сильные и слабые стороны, т.е. установить его психологический тип, политические убеждения, общественные позиции, социальное положение, хобби и т.п.

- Знание будущего партнера помогает не только получить представление о его личных качествах, но, самое главное, понять его видение предмета, о котором пойдет речь, интересы, с ним связанные.

- Завершается подготовка к беседе редактированием текста, его окончательной шлифовкой и доработкой.

Начало беседы:



Начало беседы:

- Начало беседы – очень важный этап, и поэтому им не следует пренебрегать. Задачи этого этапа беседы следующие:

- - установление контакта с собеседником;

- - создание рабочей атмосферы;

- - привлечение внимания к предстоящему деловому разговору.

- Любая деловая беседа начинается со вступительной части, на которую отводится до 10-15% времени. Она необходима для создания атмосферы взаимопонимания между собеседниками и снятия напряженности. Если встреча происходит между людьми разных рангов, инициативу должен взять на себя старший. Если между гостями и хозяевами – представитель принимающей стороны. В последнем случае желательно предложить прибывшим слегка подкрепить свои силы, например, выпить прохладительные напитки.

- Начальный этап беседы имеет прежде всего психологическое значение. Первые фразы часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. решение выслушивать вас дальше или нет.

- Собеседники обычно бывают более внимательны в начале разговора. Именно от первых фраз будет зависеть отношение собеседника к вам и к самой беседе (т.е. создание рабочей атмосферы). По первым фразам складывается впечатление о человеке, а как известно, эффект «первого впечатления» всегда запоминается очень надолго.

- Неплохо, если вы улыбаетесь, произнося первые слова. Улыбка в деловых взаимоотношениях порождает атмосферу доброжелательности и способствует успеху любых переговоров. Но это должна быть не казенная улыбка, а искренняя, свидетельствующая о том, что вы испытываете неподдельную радость от общения со своим собеседником. Тогда вам будет намного легче установить контакт с деловым партнером и уладить все недоразумения, возникающие во время деловой беседы.

Постановка проблемы и передача информации.

- Следующий основной этап деловой беседы – информирование присутствующих, т.е. передача сведений, с которыми вы хотите их познакомить. Такая передача должна быть точной, ясной (отсутствие двусмысленности, путаницы, недосказанности), профессионально правильной и по возможности наглядной (использование общеизвестных ассоциаций и параллелей, а также наглядных пособий).

- ` При этом всегда, когда это возможно, следует сообщать присутствующим источники вашей информации и указывать на их надежность.

- Особое внимание нужно уделять краткости изложения. Необходимо не забывать о временных рамках беседы. Вольтер как-то сказал: «Секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказать все»¹.

- Постоянно следует помнить о направленности беседы, т.е. держать в голове ее основные задачи и не отклоняться от темы, даже если собеседники забрасывают докладчика вопросами.

- В процессе информирования не стоит прерывать собеседника без крайней необходимости, но и не нужно бояться пауз в разговоре – возможно, он просто собирается с мыслями, чтобы сказать что-то важное. Но если пауза затягивается, необходимо приободрить собеседника косвенным вопросом, на который односложно ответить нельзя, и вольно или невольно приходится пускаться в пространные рассуждения. И здесь нужно уметь выбирать подходящие моменты для замечаний и делать их обоснованно, в тактичной форме, помня о необходимости самокритики.

- При информировании нужно искренне и заинтересованно слушать говорящего. И при этом еще стараться оставаться самим собой: естественным, вежливым без формализма, радушным хозяином, чуждым, однако, маниловским излишиям.

■ После информирования присутствующих и ответов на вопросы наступает основной этап деловой беседы – обоснование выдвигаемых положений. На этом этапе формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция как вами, так и вашим собеседником. С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение собеседника, смягчить противоречия, критически рассмотреть положения и факты, изложенные обеими сторонами.

■ Аргументация – это способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. Она требует больших знаний, концентрации внимания, присутствия духа, напористости и корректности высказываний, при этом ее результат во многом зависит от собеседника.



- Любая деловая беседа имеет свои подъемы и спады. В связи с этим возникает вопрос: когда переводить беседу в завершающую фазу – фазу принятия решения. Практика доказывает, что это надо делать, когда беседа достигает кульминационного момента. Например, вы настолько исчерпывающе ответили на очень важное замечание вашего собеседника, что его удовлетворение вашим ответом очевидно.

- Пример его типичного комментария в данном случае: « Это обязательно надо было выяснить!»

- Ваш ответ сразу следует добавить положительным заключением, например: « Вместе с вами мы убедились, что внесение этого предложения будет для вас очень выгодно»

- Заключительную часть выступления собеседник запоминает лучше всего. Значит, последние слова оказывают на него наиболее сильное воздействие. В связи с этим рекомендуется записывать и заучивать наизусть несколько последних предложений или хотя бы заключительное.

- Опытные деловые люди обычно заранее обдумывают два или три варианта заключительных предложений, чтобы потом в зависимости от хода беседы решить, какие из них – более мягкие или более жесткие по форме – произнести.

- Очень важно отделить завершение от ее основной части, например, с помощью таких выражений: «Давайте подведем итоги», «Итак, мы подошли к концу нашей беседы».

- Переходить к принятию решению можно только тогда, когда вы достигнете полной договоренности с вашим собеседником.

- Всегда следует быть готовым к слову «нет». Если собеседник сказал «нет», беседу заканчивать нельзя. У вас должны быть подготовлены варианты, которые позволят продолжить беседу и преодолеть это «нет».

- Всегда нужно оставлять в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться. Опытные деловые люди никогда не допускают неожиданности в конце деловой беседы. У них всегда в запасе есть отличный аргумент, с помощью которого они могут успешно ее завершить. Например: «Да, я забыл добавить: в случае неудачи мы все расходы берем на себя».

- Часто собеседники в конце беседы приводят сильные доводы, но забывают предварительно подготовить выводы из основных положений. В результате нечеткое завершение беседы резко снижает впечатление от всего того, что было убедительно высказано ранее. Поэтому на подведение итогов в конце беседы следует обращать серьезное внимание.
- Завершение беседы нельзя сводить только к простому повторению наиболее важных ее положений. Основные идеи должны быть сформулированы очень четко и кратко. Вы должны придать общему выводу легко усваиваемую форму, т.е. сделать несколько логических утверждений, полных смысла и значения. Всем присутствующим должна быть ясна и понятна каждая деталь обобщающего вывода, не должно быть места лишним словам и расплывчатым формулировкам. В обобщающем выводе должна преобладать одна основная мысль, изложенная чаще всего в виде нескольких положений, которые последовательно выражают ее в максимально сжатой форме.



Заключение.

- Выше были приведены все этапы проведения деловой беседы от подготовки до завершения. В современное время очень важно правильно использовать все методы, стратегии проведения деловой беседы, в итоге будут достигнуты цели беседы, принято правильное решение, можно считать, что беседа удалась. От результатов деловой беседы, от впечатления, произведенного вами на делового партнера будут зависеть успех дальнейших переговоров.



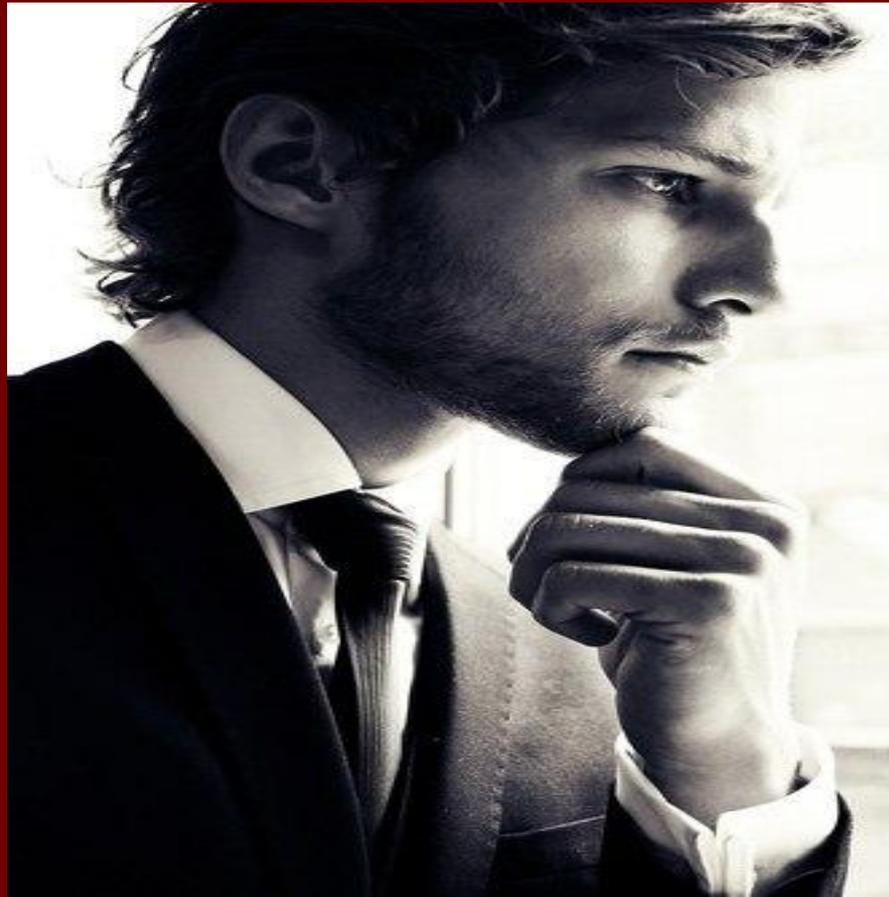
■ Список использованной литературы.

- 1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие-5-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось- 89, 2004.-320с.
- 2. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. – Ростов н/Д: Феникс, 2004.-224с.
- 3. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. М.,1993. – 258с.
- 4. Сорокина А.В. Основы делового общения. Конспект лекций. –Ростов н/Д: Феникс,2004.-225с.
- 5. Шейнов В.В. Психология и этика делового контакта. М.,1996.- 290с.

Завершение беседы

■ Последний этап беседы – ее завершение. Успешно завершить беседу – это значит достигнуть заранее намеченных целей. На последнем этапе решаются следующие задачи:

- - достижение основной или (в неблагоприятном случае) запасной (альтернативной) цели;
- - обеспечение благоприятной атмосферы;
- - стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- - поддержание в дальнейшем (в случае необходимости) контактов с собеседником, его коллегами;
- - составление резюме с четко выраженным основным выводом, понятным всем присутствующим.



Спасибо за внимание!