

# ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

Глушкова С.Ю.

- **Деловая беседа** — это основной и важнейший элемент управленческой деятельности.
- По сути, разговор самая оперативная и дешевая форма обмена информацией.



## ФУНКЦИИ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ БЫВАЮТ РАЗЛИЧНЫЕ:

- начало перспективных мероприятий и процессов;
- контроль и координация уже начатых мероприятий и процессов;
- обмен информацией;
- взаимное общение работников из одной деловой среды;
- поддержание деловых контактов на уровне организаций, объединений, отраслей и целых государств (совместных предприятий и т.д.); поиски, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- стимулирование движения человеческой мысли в новых направлениях.



## Три условия успешной деловой беседы:

- умение заинтересовать своего собеседника, убедить его в том, что эта деловая беседа полезна обоим;
- создание в процессе встречи атмосферы взаимного доверия;
- умелое использование методов внушения и убеждения при передаче информации.



# ПРАВИЛА

- Поставьте перед собой конкретные задачи.
- Заранее составьте план беседы.
- Выделите время, необходимое для достижения своей цели.
- Выберите время и место для проведения беседы с учетом их влияния на результаты бесед.
- Создайте атмосферу взаимного доверия.
- От начала и до конца придерживайтесь основного направления, ведущего к намеченной цели.
- Будьте на высоте положения.
- Зафиксируйте полученную информацию в пригодной для дальнейшего использования форме.
- Прекращайте беседу после достижения намеченной цели.



# РАССТОЯНИЕ МЕЖДУ СОБЕСЕДНИКАМИ

- Американский антрополог Э. Холл в начале 60-х годов на основе анализа норм североамериканской культуры выделил четыре типа личного пространства, или пространственные зоны.
- **Интимная зона.** Эта зона разделяет людей достаточно близких, но не желающих посвящать в свои дела третьих лиц. Разрешается проникнуть в эту зону только тем людям, которые находятся в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона радиусом 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверхинтимная зона.
- Вторгаться в интимную зону человека считается неприличным, особенно если это личное пространство человека старшего по возрасту или женщины.
- **Личная, или персональная, зона.** Эта зона определяется как дистанция, которую индивид собираются поддерживать между собой и всеми другими в ситуациях повседневного общения.
- **Социальная зона.** На таком расстоянии человек предпочитает держаться от посторонних людей, которых он не очень хорошо знает.
- **Общественная зона.** Эта зона определяется дистанцией, сохраняемой при встрече двух или более людей на публичных собраниях, в классе, в аудитории, когда человек адресуется к большой группе людей.



# СОВЕРШЕННО НЕСЕКРЕТНО

- У разных народов существуют различные представления об оптимальных расстояниях между собеседниками.
- **Жители США** обычно ведут разговор, стоя на расстоянии не ближе 60 см друг от друга. Латиноамериканец в разговоре с жителем США стремится приблизиться к собеседнику, в то время как житель США может сказать о нем, что тот излишне настойчив. А латиноамериканец скажет, что его собеседник - высокомерный и надменный человек.
- Официальная зона общения русских определяется обычно расстоянием, равным длине двух рук, протянутых для рукопожатия, а зона дружеская - длине двух согнутых в локте рук.
- По-разному воспринимают люди пространство. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо - если помещений несколько - только при открытых дверях. Многие небоскребы в Нью-Йорке целиком построены из стекла и просматриваются насквозь. Это вызывает ощущение, что "все сообща делают одно общее дело".
- Немцы совсем иначе организуют рабочее пространство. Каждое помещение у них должно быть снабжено надежными (часто двойными) дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует для них крайнюю степень беспорядка.
- Англичане регулируют звук своего голоса ровно настолько, чтобы их слышал в помещении только один собеседник. В Америке подобная манера ведения делового разговора считается "шептанием" и не вызывает ничего, кроме подозрения.



## КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕЛЬЗЯ:

- вступать в разговор на деловую тему на ходу в коридоре;
- начинать разговор фразами вроде «Послушайте, я хочу с вами поговорить», «Вы располагаете несколькими минутами? У меня к вам дело», «Хорошо, что мы встретились. Я давно собирался с вами побеседовать» и т.п.;
- вести себя так, чтобы собеседник понял, что его не ждали;
- совмещать беседу с другими формами работы (разговор по телефону, просмотр бумаг, подготовка к какому-либо другому делу и т.д.).





# ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР

- Этикет телефонного разговора - часть общего речевого этикета, специфика которого отражается в отборе речевых формул. Телефонный разговор - это контактное во времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников. Дистантность собеседников в пространстве исключает мимику, жесты, предполагает наличие фраз, передающих эмоциональное состояние партнеров, а также специальных фраз типа: "Целую", "Я удивлена", "Жму руку" К тому же телефонные разговоры нередко ограничены во времени, следовательно, вырабатываются особые этикетные нормы взаимодействия с собеседником. Благодаря телефону можно оперативно решить огромное количество вопросов. Но не все мы умеем грамотно с ним обращаться.



# ПРАВИЛА РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ

- Телефонные переговоры можно условно разделить на два вида: Вы отвечаете на звонок и Вам надо позвонить. В своей работе я хочу остановиться на ситуации, когда звонят Вам. Трубку звонящего телефона следует снимать после 1-2 гудков и лучше улыбнуться, тогда и голос у вас зазвучит приветливо. Сняв трубку, необходимо назвать свою организацию, например: "Фирма "Заря", добрый день!" Услышав такую фразу, абонент убеждается, что он не ошибся номером. Если же произошла ошибка в наборе, недоразумение сразу же выяснится и не повлечет за собой потерю времени для обоих собеседников.



- В некоторых фирмах секретарь должен назвать себя, например: "Фирма "Восток", Кузнецова Инна, добрый день!". Если абонент не назвал себя, то уместна будет следующая фраза: "Представьтесь, пожалуйста".  
Телефонный разговор - это диалог. К сожалению, не все умеют быстро реагировать на вопросы и часто заполняют паузу словами-паразитами: "Ну вот...", "Это самое..." и т. д., что производит неблагоприятное впечатление. Если вы затрудняетесь мгновенно ответить на вопрос, можно использовать следующие фразы: "Я полагаю...", "Если я не ошибаюсь..." и т.п. Если звонит постоянный деловой партнер, которого секретарь узнает по голосу, следует назвать его по имени, прежде, чем он представится. Скажите ему: "Рада Вас слышать, Олег Васильевич!".



- При разговоре по телефону следует говорить дружелюбным тоном, сочетая спокойствие и деловитость. Неправильный тон беседы по телефону может привести к потере взаимопонимания и эффективности переговоров.
- Не следует говорить как высокомерным, так и подобострастным тоном. Во время телефонного разговора не нужно употреблять трудно выговариваемые слова, следует говорить отчетливо, не торопясь, внимательно слушать собеседника. Если в разговоре встречаются названия, имена, фамилии, которые плохо воспринимаются на слух, нужно произносить их по слогам.



# ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Телефонная коммуникация, как и все другие виды общения, имеет свои приемы, правила общения по телефону, знание которых может вам помочь. Если телефон по роду вашей деятельности становится для вас «правой рукой», то было бы неплохо превратить его в союзника, зная правила разговора по телефону. А для этого простые правила общения по телефону должны стать для вас естественной манерой поведения. Руководствуясь этим и приведенными в знании правилами общения по телефону, вы сможете верно, выстроить разговор и расположить к себе собеседника.



# ПРАВИЛА ПРАВИЛЬНОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

## ПРАВИЛО №1



- Заранее продумайте Ваш разговор, буквально до фраз. Запишите вопросы, на которые надо получить ответ и основной текст Вашего сообщения. Даже у опытных коммутаторов в серьёзных организациях всегда перед глазами лежит краткий скрипт разговора: общий план и речевые модули, удачные фразы. Люди всегда остаются людьми — можно отвлечься, растеряться, забыть, наконец. А любая ошибка, любое неточное слово в телефонном разговоре очень дорого. Вот мы посмотрели, во что выливается ошибка при вызове такси. А если Вы железнодорожный состав не туда отправите?



## ПРАВИЛО №2

- Держите все необходимые документы под рукой: прайсы, карточку клиента с полной базой данных по всему периоду работы, с разделом «Информация личного значения». Откуда такая карточка? Заведите ее на каждого клиента обязательно. Заполнение такой карточки займет у Вас несколько минут после разговора, зато значительно повысит эффективность следующих контактов.



## ПРАВИЛО №3

- Всегда подводите краткий итог вашего разговора. Медленно и четко повторяйте место, время, дату, цены и т.д. «Итак, мы с вами договорились о поставке 13 тонн сахара по цене 9 рублей за килограмм. Груз будет у вас в четверг, 20 февраля, примерно с 12 до 14 часов».

