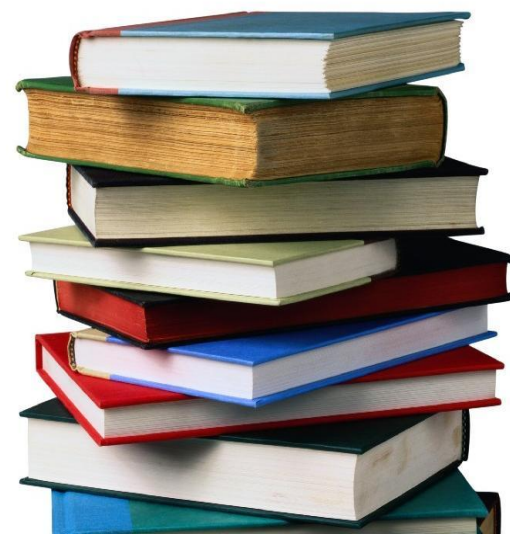


Этапы деловой беседы

Петрянкина Анастасия, группа 2405



Этап I.

Подготовка к беседе.

**Чтобы добиться
желаемого результата, к
деловой беседе надо
тщательно готовиться.**

**Для начала
рекомендуется
запомнить два
«золотых правила»**
**1. Обеспечьте себе
достаточно времени
на подготовку!**
**2. Работайте по
плану и методично!**



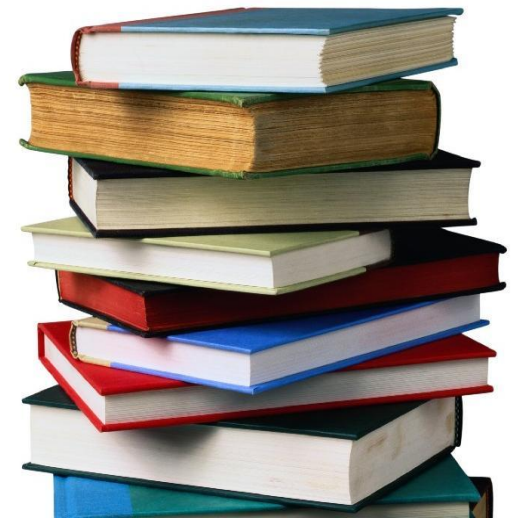
Планирование беседы сводится к следующим действиям: составление и проверка прогноза деловой беседы, установление ее основных задач, поиски подходящих путей для решения этих задач, разработка плана по отдельным элементам беседы и т. д.



К числу целей, требующих проведения деловой беседы, можно отнести

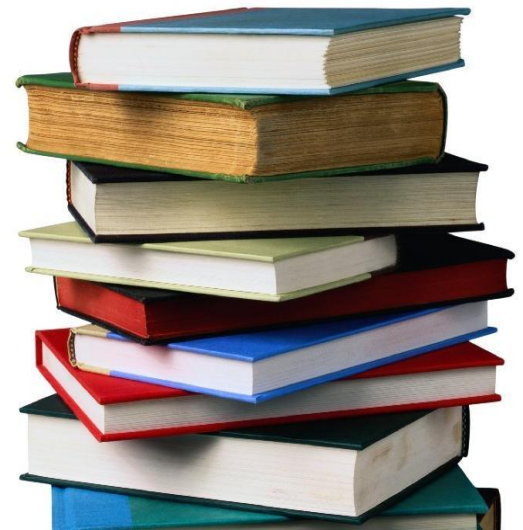
во-первых, стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого человека или группы к действию, с тем, чтобы изменить существующую деловую ситуацию или деловые отношения, другими словами, создать новую деловую ситуацию или новые деловые отношения между участниками беседы;

во-вторых, необходимость выработки руководителями соответствующих решений на основании анализа мнений и высказываний сотрудников.



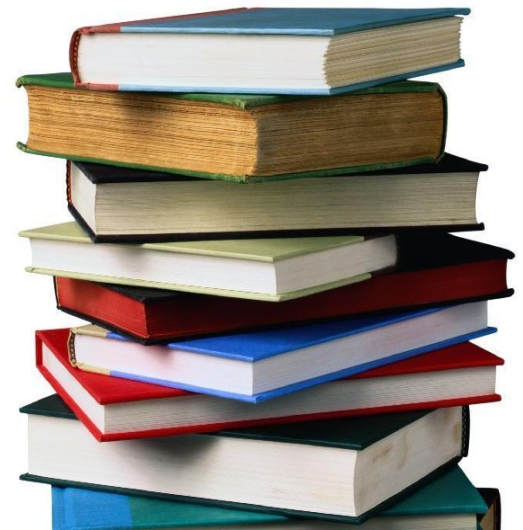
Этап II. Начало беседы

Максимальную трудность обычно представляет начало беседы, ибо нередко возникает своеобразный «внутренний тормоз». Как начать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Это весьма напоминает настройку инструментов перед концертом. И очень важно на первой фазе беседы осознать ее основные задачи: установить контакт с собеседником, создать благоприятную психологическую атмосферу, пробудить интерес к теме разговора.



Существует несколько эффективных способов начать деловую беседу:

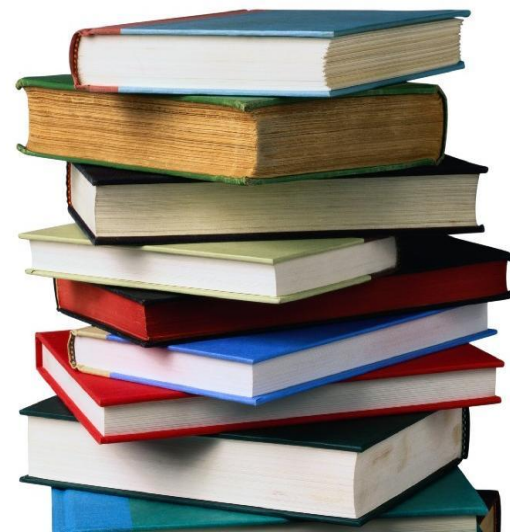
- 1. Метод снятия напряжения**
- 2. Метод «зацепки»**
- 3. Метод прямого подхода**



Этап III. Передача информации.

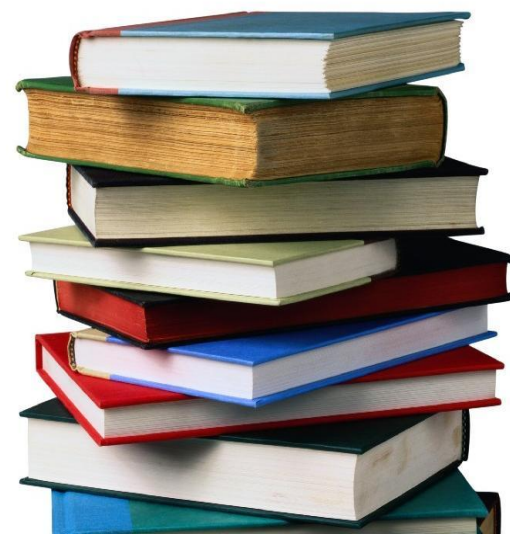
Цель этой части беседы заключается в решении следующих задач: сбор и передача запланированной информации, выявление целей и мотивов собеседника, проверка и анализ его позиций.

Как свидетельствует практика, очень велики потери информации при разговорном общении.



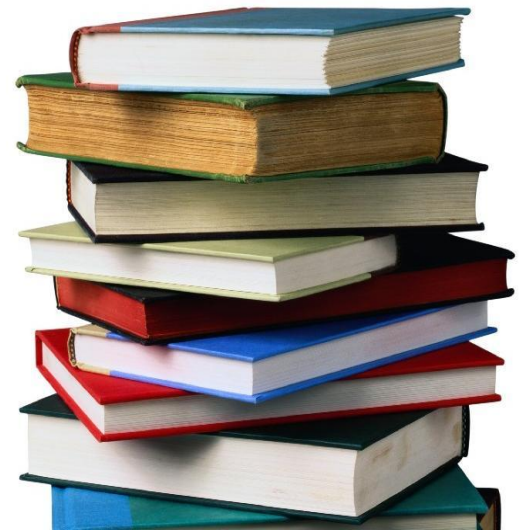
Этап IV. Аргументация.

Это наиболее сложный и ответственный этап деловой беседы, поскольку аргументация – это способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. Она требует не только больших знаний и ясности ума, но и психологической культуры, одновременной напористости и корректности высказываний, умения войти в положение партнера и увидеть ситуацию его глазами.



Есть целый ряд психологических нюансов, которые необходимо учитывать в деловой беседе:

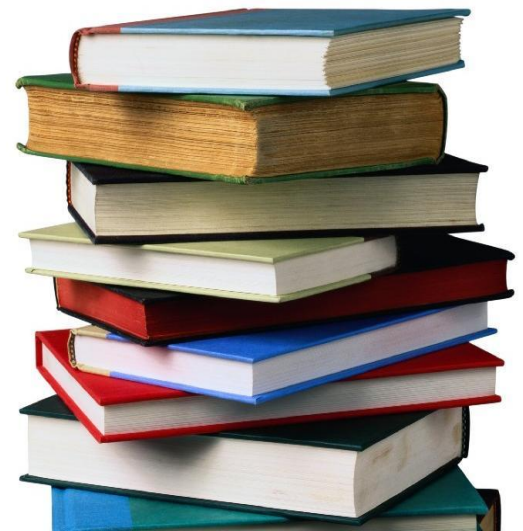
- оперировать простыми, ясными, точными и понятными партнеру категориями;
- способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника;
- вести аргументацию корректно и доброжелательно, без резких выпадов и наскоков;
- всегда открыто признавать правоту партнера, когда он прав;
- направлять аргументы на цели и мотивы собеседника, приспособить аргументацию к его личности.



V этап беседы – ее завершение

Основными задачами его являются:

- достижение поставленной цели и принятие решения;
- обеспечение благоприятной атмосферы;
- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- поддержание дальнейших деловых контактов;
- составление резюме беседы с четко выделенным основным выводом.



Благодарю за внимание

