

ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ
И РАЗВИТИЯ
ПЕРСОНАЛА

 БЕЛАРУСБАНК

Навыки проведения презентации

Золотова Ирина, главный
психолог
центра обучения и развития
персонала



www.belarusbank.by

Глоссарий



БЕЛАРУСБАНК

Под **презентацией** понимают первое официальное представление заинтересованной аудитории нечто новое: организацию, продукт, проект и т.п.

Основной смысл презентации – обеспечить доброжелательное отношение со стороны общественности к предмету презентации.

Публичная презентация – это персональное или опосредованное через СМИ представление проектов, товаров, программ с целью оказать на слушателей убеждающее воздействие и побудить их к действиям, которые прямо или косвенно выгодны выступающему или тем, кого он представляет.

Слагаемые эффективной презентации



Невербальные факторы

Подготовка презентации

Волнение при выступлении

Невербальные сигналы



БЕЛАРУСБАНК

1. Внешний вид
2. Взгляд
3. Мимика лица
4. Язык тела (позы, движения)
5. Дистанция



www.belarusbank.by



Негативное впечатление

Мужчины

- Плохо сидящий костюм
- Грязная обувь
- Расстегнутая рубашка
- Яркий галстук
- Короткие носки



БЕЛАРУСБАНК

Женщины

Паралингвистические сигналы



БЕЛАРУСБАНК

1. Отчетливость речи
2. Доброжелательная интонация
3. Громкость голоса – средняя
4. Высота тона – низкая
5. Быстрота речи – умеренная

Грамотная речь



БЕЛАРУСБАНК

- Не стройте слишком длинных предложений.
- Не используйте слишком длинные слова.
- Произносите слова четко и внятно, чтобы избежать переспрашивания.
- Не говорите скороговоркой. Делайте паузы.
- Не употребляйте слова-паразиты.
- Избегайте неделовых выражений и формулировок.

www.belarusbank.by

- Не заканчивайте за собеседника его

Полезные советы



 БЕЛАРУСБАНК

- Двигайтесь, но не чрезмерно
- Не кладите обе руки в карманы
- Используйте наглядный материал
- Говорите с аудиторией, а не с наглядным материалом

Слагаемые эффективной презентации



Невербальные факторы

Подготовка презентации

Волнение при выступлении

Подготовка



 БЕЛАРУСБАНК

- Аудитория
- План и сценарий
- Содержание
- Баланс времени
- Самоподготовка

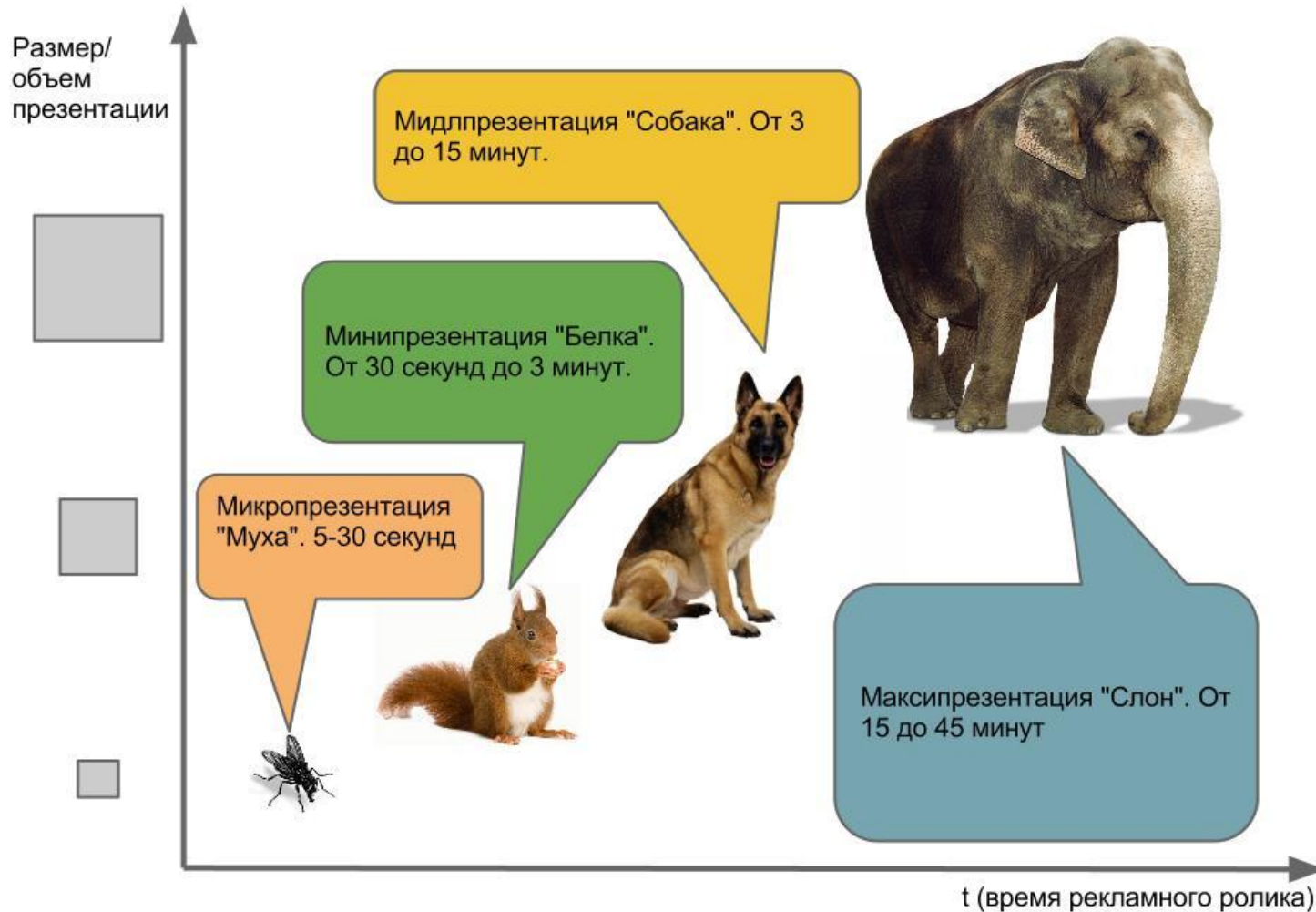
Аудитория



 БЕЛАРУСБАНК

- Численность
- Имена
- Возраст, соотношение полов
- Статус
- Представительство компаний, организаций

Эволюция презентаций



План и сценарий



БЕЛАРУСБАНК

При написании текста удобно использовать принцип **мыслительных схем** Тони Базана.

1. Возьмите чистый лист бумаги. Напишите цель своего выступления вверху листа, а в центре напишите главную тему вашего выступления.
2. Запишите все свои идеи и мысли по поводу данного предмета вокруг сформулированной темы (порядок не важен).
3. Выберите основные темы для формирования вашего сообщения.

Отбирая материал - отбросьте информацию, которая не соответствует целям вашей презентации.

План и сценарий



Ответьте на вопросы



 БЕЛАРУСБАНК

- Что привлечет и удержит внимание аудитории?
- Что сделает ваше сообщение значимым?
- Что сделает его запоминающимся?
- Что заставит эту аудиторию отреагировать на сообщение так, как вы задумали?
- Что, в соответствии с вашими целями, поможет убедить аудиторию?

План и сценарий



БЕЛАРУСБАНК

4. Соедините все взаимосвязанные идеи и секции и установите для себя порядок и приоритеты для логического построения материала.

Структура презентации

- Открывающая часть
- Введение
- Основная часть
- Обзор
- Заключение

Рекомендуемый порядок написания сценария

- Основная часть
- Введение
- Обзор
- Открывающая часть
- Заключение



Структура презентации

Вступление 10-15%

- Приветствие
- Представление
- Цели вашей презентации

Основная часть 70-80%

- Ключевая идея
- 3-5 основных выгодных достоинств предложения
- Аргументы, факты
- Статистика, примеры

Заключение 10-15%

- Основные выводы
- Призыв к действию
- Благодарности

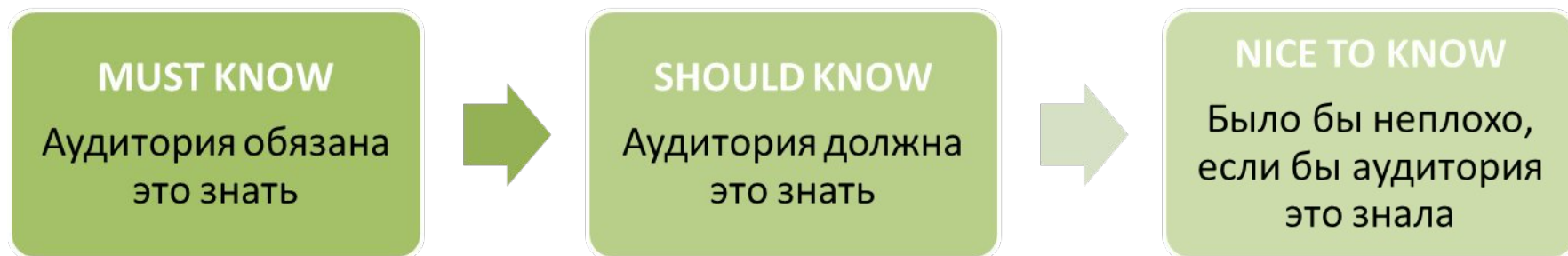
Вступление

- Тема
- Задачи
- Пробуждение интереса
- Объяснение потребности
- Выгоды для аудитории

Основная часть



БЕЛАРУСБАНК



Заранее определите, какие части презентации вы можете сократить без ущерба её содержанию, если в ходе вашего выступления вы были вынуждены по каким-либо причинам останавливаться или повторять определенные части презентации.

Основная часть

ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ
И РАЗВИТИЯ
ПЕРСОНАЛА

БЕЛАРУСБАНК

Не давайте аудитории СПАТЬ!
ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВСЕ КАНАЛЫ ВОСПРИЯТИЯ!



На глаз!



На слух!



На ощупь!



Наглядные средства



БЕЛАРУСБАНК

- Краткость и простота
- Максимум 6 строк по 6 слов
- Использование цвета
- Картинки
- Единство стиля
- Понятность

«Бумажная доска»



БЕЛАРУСБАНК

- Краткость, рисунки и графики.
- Писать горизонтально. Не вертикально.
- Картинки и фигуры легче запоминаются.
- Цвета, подчеркивания.
- Линии и фигуры.

Заключение



 БЕЛАРУСБАНК

- Повторить все ключевые моменты
- Закончить на позитивной ноте
- Ответить на вопросы
- Поблагодарить аудиторию



Чего хотят от вас



БЕЛАРУСБАНК

- Знания предмета и подготовленности к выступлению
- Четко и понятно сформулированной идеи
- Умения быть кратким и концентрировать внимание аудитории на обсуждаемой теме
- Привязки излагаемой вами идеи к практике

www.belarusbank.by

- Организованности

Полезные советы



БЕЛАРУСБАНК

- Формулируйте цели
- Разнообразить технику
- Примеры
- Не перегружайте информацией
- Говорите ясно четко, но не монотонно
- Улыбка, чувство юмора
- Открытые жесты, опрятный внешний вид

Основные ошибки выступающих



БЕЛАРУСБАНК

- Извинения
- Негативное начало
- Банальность
- Начало от первого лица

Слагаемые эффективной презентации



Невербальные факторы

Подготовка презентации

Волнение при выступлении

Некоторые признаки проявления страха или неуверенности выступающего



БЕЛАРУСБАНК

- Избегание зрительного контакта со слушателями
- Сжатые кулаки и рот
- Переминание с ноги на ногу
- Скованность движений
- Раскачивание на стуле
- Скрещивание и распрямление рук и ног
- Отбивание ритма пальцами рук или ступнями
- Хаотичность передвижения по аудитории

Некоторые признаки проявления страха или неуверенности выступающего



БЕЛАРУСБАНК

- Терзание карандаша, очков, бумажек и т.д.
- Понижение интонации и громкости голоса в конце фраз
- Невнятная речь, проглатывание окончаний слов и фраз
- Отсутствие пауз
- Торопливая порывистая речь
- Длительные неожиданные паузы
- Нервное покашливание
- Испуганное или напряженное выражение лица

Позитивные установки перед публичным выступлением:



БЕЛАРУСБАНК

- **Моя внешность** в полном порядке; волосы, макияж и одежда соответствуют случаю.
- Я могу **смотреть в глаза** своим слушателям.
- У меня **правильная осанка, я свободен** и могу расслабиться.
- **Выражение моего лица и мои жесты** выражают дружелюбие.
- **Моя речь** – одна из лучших написанных мною речей. Не могу дождаться момента, когда можно будет произнести ее перед слушателями.
- Я **хорошо знаю** свою речь; я знаю, что хочу сказать.
- **Мои заметки** хорошо организованы; **мне легко** пользоваться ими.

Позитивные установки перед публичным выступлением:



БЕЛАРУСБАНК

- **Мои слушатели** просто великолепны.
- **Я нравлюсь** моим слушателям. **Я хочу выступить** перед ними. Мне нравится выступать перед ними, и они это чувствуют.
- **Я знаю**, как можно расслабиться во время выступления.
- Я распространяю **атмосферу уверенности и дружелюбия**.
- **Мое ораторское мастерство** находится на высоком уровне.
- Я знаю, что когда моя речь закончится, **я буду доволен** проделанной работой.
- **Они** наверняка **захотят**, чтобы я продолжил свое выступление, но я закончу свою речь раньше.

Как бы поступили Вы?



БЕЛАРУСБАНК

1. Презентатор потерял нить рассуждения и замолчал в полной растерянности. Чтобы Вы сделали на его месте?
2. Вы по ходу изложения понимаете, что забыли осветить какой-то важный вопрос. Что Вы будете делать?
3. Менторы начинают задавать вопросы по ходу выступления. Что надо делать?

Как бы поступили Вы?



БЕЛАРУСБАНК

4. Во время выступления внезапно отказывает техника. Каковы будут Ваши действия?

5. Презентатор случайно оговорился. Как следует поступить в этом случае?

6. Кто-то из менторов начинает агрессивно нападать на вас: «Это банально», «Это давно известные вещи» и т.д. Что следует предпринять?

Потеряли нить рассуждения

- можно дословно повторить последнюю фразу;
- если это не поможет, повторите ее другими словами с формулировкой: «ещё раз хочу подчеркнуть, что...»;
- обратитесь с риторическим вопросом к слушателям: «Какие же выводы можно сделать из сказанного?»;
- обратитесь к слайдам и начните их описывать;
- подведите итог сказанному и закончите выступление («Итак...» или «Это все, что я хотел сказать по данному вопросу»).

Не следует затягивать молчание и привлекать внимание к собственной неловкости («Извините, я забыл слово», «Из головы выскочило», «Что я хотел сказать?»)

Пропустили важный вопрос



БЕЛАРУСБАНК

- если без него можно обойтись, если Вы и без него достигаете своей цели, не вставляйте его не к месту только потому, что Вы провели соответствующую работу при его подготовке;
- если без него обойтись все же нельзя, не оставляйте его на самый конец («Да, вот что я ещё хотел сказать»). Затянутое заключение сильно портит впечатление от занятия;
- можно вернуться к пропущенному вопросу по ходу изложения другого пункта («Вот что ещё можно добавить...»), «Возвращаясь к вопросу...»)
- не извиняйтесь за то, что Вы что-то забыли. Этим вы только привлечете внимание к собственной неловкости.

Менторы задают вопросы походу выступления



БЕЛАРУСБАНК

- исходите из того, что вопросы – это показатель заинтересованности, вы задели их за живое. Поэтому не одергивайте, не говорите, что своими вопросами они Вас сбивают;
- если ответ на заданный вопрос прост и не нарушает логики повествования, то можно ответить на него по ходу;
- не вступайте в словесную перепалку по ходу выступления. Это снижает воздействие выступления (даже если Вы победите!). Лучше ответы на все вопросы отнести на обсуждение после завершения выступления;
- если какой-то вопрос поставил Вас в тупик и Вы не знаете ответа на него, честно признайтесь в этом: «Вопрос интересный и важный, но, к сожалению, сейчас я не могу дать на него ответа. Это потребует более серьезной проработки».

Во время выступления

отказала техника


- объявите перерыв (если можно), во время которого нужно вызвать специалиста, чтобы он наладил технику;
- если занятие подходит к концу, подведите краткий итог и завершите занятие;
- если есть доска или флип-чарт, то их можно использовать вместо слайдов для наглядности.

Если Вы

- **оговорились** незначительные оговорки можно не исправлять. Большинство слушателей вовсе не заметит их, продолжайте говорить дальше;
- серьёзные оговорки исправляйте сразу же.



БЕЛАРУСБАНК



ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ
И РАЗВИТИЯ
ПЕРСОНАЛА

 БЕЛАРУСБАНК

Деловые переговоры

План проведения встречи



 БЕЛАРУСБАНК

Дата _____ Время _____

Где _____

С кем _____

Что необходимо подготовить и взять с собой:
документы, материалы, образцы, визитки

1. Конечная цель переговоров: возможные варианты соглашения либо заключения договора на определенных условиях.

2. Цель данной встречи.

План проведения встречи



БЕЛАРУСБАНК

3. Как и с чего начнете для установления (поддержания) контакта, а также перехода к деловому разговору.

4. Какие зададите вопросы для ориентации в ситуации и выявления интересов другой стороны?

5. Аргументация вашего предложения (выгоды).

6. Каковы могут быть вопросы (возражения) другой стороны и как вы на них ответите.

План проведения встречи



БЕЛАРУСБАНК

7. Психологический аспект встречи:

- возможные личностные особенности другой стороны;
- как это учитывать и что необходимо контролировать в своем поведении;
- настройка на успех.

8. Запасной вариант действий.

Основы успешных деловых переговоров

- ✓ Аргументированность
- ✓ Последовательность выводов
- ✓ Поиск противоречий в речи оппонента
- ✓ Дипломатичность делового спора
- ✓ Метод «перевертыша» (использование тех же фактов, что и оппонент)
- ✓ Уравновешенное реагирование
- ✓ Культура выражений
- ✓ Объективность
- ✓ Отсутствие примитивного максимализма
- ✓ Твердость убеждения
- ✓ Совместное решение, обратная связь
- ✓ Дифференцированный подход к партнерам
- ✓ Импровизированная манера переговоров и подготовленность к ним
- ✓ Консультирование с компетентными специалистами
- ✓ Прогнозирование










Этика деловых переговоров

- ✓ Следует договориться о времени переговоров заранее.
- ✓ Необходимо уделить должное внимание подготовке к переговорам.
- ✓ Следует обеспечить встречу представителей от другой стороны (в случае если принимающей стороной является банк), представиться и обменяться визитками (в случае встречи впервые).
- ✓ Инициатива ведения переговоров всегда принадлежит главе принимающей стороны.
- ✓ По окончании переговоров необходимо коротко поблагодарить принимавшую сторону за прием.
- ✓ Следует по возможности отключить мобильные телефоны.
- ✓ Не следует отвлекаться на посторонние дела, нужно минимизировать случаи отлучек или вызовов из комнаты переговоров.
- ✓ Не следует активно жестикулировать и бурно проявлять эмоции во время переговоров.
- ✓ Любые переговоры следует заканчивать в доброжелательном тоне (даже если они не оправдали надежд).








Основные «НЕ» деловых переговоров

-  **НЕ** опаздывать на переговоры;
-  **НЕ** начинать переговоры с просьбы: просьба без аргументов имеет наименьшие шансы на положительное решение;
-  **НЕ** пользоваться слабыми аргументами: вреда от них будет намного больше, чем пользы;
-  **НЕ** принижать статуса и имиджа собеседника;
-  **НЕ** загонять себя в угол и не принижать своего статуса;
-  **НЕ** перебивать выступления партнеров;
-  **НЕ** допускать споров внутри одной стороны переговоров



Чего следует избегать во время переговоров

-  Избегать извинений (без должных к тому причин), проявления неуверенности в поведении: это принижает человека и ассоциируется с его низким статусом.
-  Избегать конфликтогенов (слов, действий (или бездействий), способных привести к конфликту).
-  Избегать включения в состав участников переговоров тех, кто не обладает достаточным уровнем профессионализма

Правила поведения при возникновении конфликтных ситуаций

- провести быстрый анализ причин «неэтичного поведения» партнера;
- сохранить достоинство;
- не отвечать «взаимностью» на некорректное поведение партнера (избегать ответной агрессии);
- не хлопать дверью и не повышать голос;
- выдвигать конструктивные идеи;
- быть готовым признать свои ошибки;
- быть готовым идти на уступки;
- как знак доброй воли – объявить перерыв в переговорах





ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ
И РАЗВИТИЯ
ПЕРСОНАЛА

 БЕЛАРУСБАНК

Спасибо за внимание!



www.belarusbank.by