

**Форма делового общения**

**Деловая беседа**

# Деловая беседа

- \* Это разговор между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга

# Основные функции деловой беседы

- \* Начало перспективных мероприятий и процессов
- \* Контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов
- \* Обмен информацией
- \* Взаимное общение работников из одной сферы деятельности
- \* Поддержание деловых контактов
- \* Поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
- \* Стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

# Этапы проведения беседы

- \* Подготовительные мероприятия
- \* Начало беседы.
- \* Информирование присутствующих
- \* Аргументирование выдвигаемых положений
- \* Завершение беседы

# Средства, повышающие эффективность реализации этапов деловой беседы

- \* Метод снятия напряженности
- \* Метод «зацепки»
- \* Метод прямого подхода
- \* Психологические приемы влияния на партнера

# Виды замечаний и оптимальная тактика реагирования на них в ходе деловой беседы

- \* невысказанные замечания;
- \* предубеждения;
- \* ироничные замечания;
- \* замечания с целью получения информации;
- \* замечания с целью проявить себя;
- \* субъективные замечания;
- \* объективные замечания;
- \* замечания с целью сопротивления.

# Тактики высказывания замечаний собеседнику в деловой беседе

- \* Локализация
- \* Явное и грубое возражение
- \* Уважение
- \* Признание правоты
- \* Сдержанность в личных оценках
- \* Лаконичность ответа
- \* Контролирование реакций
- \* Недопущение превосходства

# Аргументация в деловой беседе. Требования к аргументам

- \* Выбор техники аргументирования
- \* Устранение противоречий
- \* Двусторонняя аргументация
- \* Очередность перечисления преимуществ и недостатков
- \* Персонификация аргументации
- \* формирование переговорного процесса



# Методы принятия решений в ходе деловой беседы

- 1) Прямое ускорение
- 2) Косвенное ускорение:
  - *Гипотетический подход*
  - *Поэтапные решения*
  - *Альтернативные решения*
  - *Ключевой вопрос*

# Правила принятия и завершения деловой беседы

- \* В связи с окончанием беседы свободно обращайтесь к собеседнику с вопросом, согласен ли он с нашей целью.
- \* Не проявляйте неуверенности в ходе принятия решений
- \* Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент
- \* Поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением



**Спасибо за внимание!!!**