

Деловые коммуникации

**Форма деловых
коммуникаций**

Деловая беседа

Одна из основных **форм деловой коммуникации**, специально организованный предметный разговор, который **решает** определенные **задачи**. Устный контакт. Личностна ориентирована и чаще происходит между представителями одной Организации.



Функции деловой беседы

1. Поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий.
2. Обмен информацией.
3. Поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.
4. Взаимное общение работников из одной деловой среды.
5. Поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов.
6. Контроль над начатыми мероприятиями.

Фазы деловой беседы

№1 – начало беседы

№2 – передача информации

№3 – аргументирование

**№4 – опровержение доводов
собеседника**

№5 – принятие решений

Подробнее...

№1 – (часто пропускается) – главное установить контакт, создать приятную атмосферу, здесь можно перехватывать инициативу;

№2 – сбор необходимой информации по проблемам партнера, выявить мотивы и цели, передать запланированную информацию, анализ услышанной позиции;

№3 (смотреть таблицу 4.1.)

№4 – выслушивать сразу несколько возражений, т.к. собеседник раздражается когда перебивают;

- не спешить с ответом, пока не поймете суть возражений;
- задавать односложные вопросы, что бы не выбирать;

№5 – спросить – согласен ли собеседник с предметом беседы?

- нет неуверенности! Главный аргумент в запасе! Благодарность!

Основные правила деловой беседы!

Атмосфера! Забота о собеседнике! Краткость! Точность!

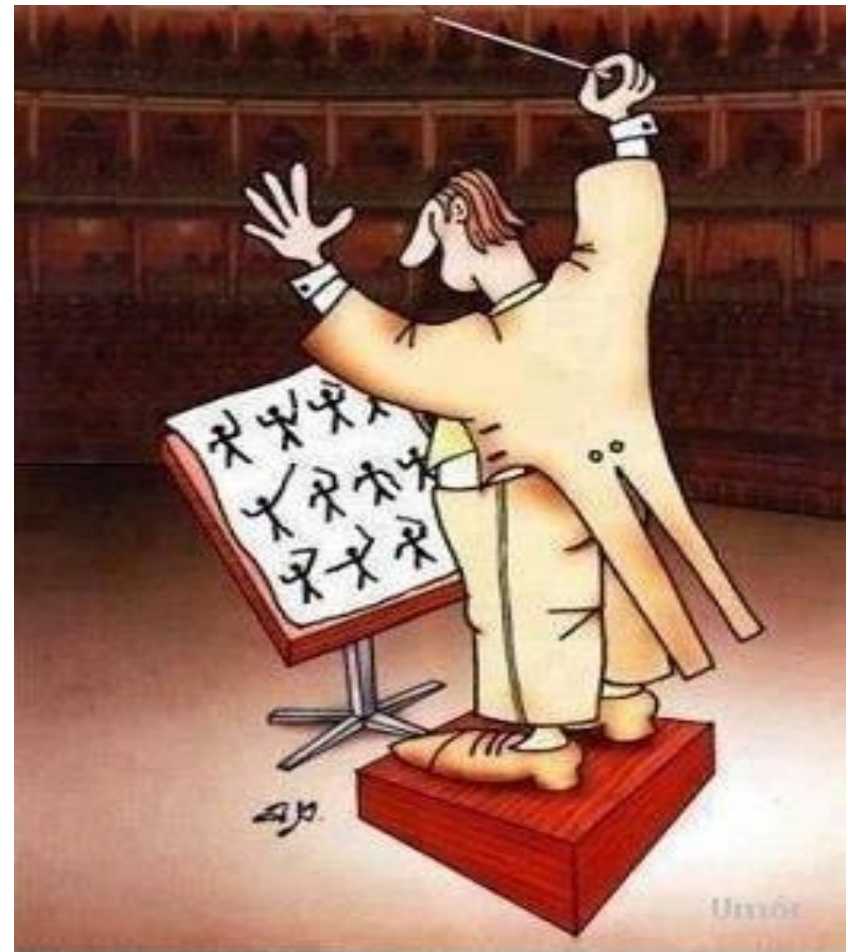
Аргументированность (цифры! цифры! цифры!)

Вежливость! Не перебивать! Не поддаваться на провокации! Работа с

пониманием и возражением!

Подтверждение понимания!

Благодарность!



Скучно? Давай к нам! 1001mem.ru

Деловые переговоры



Деловые переговоры

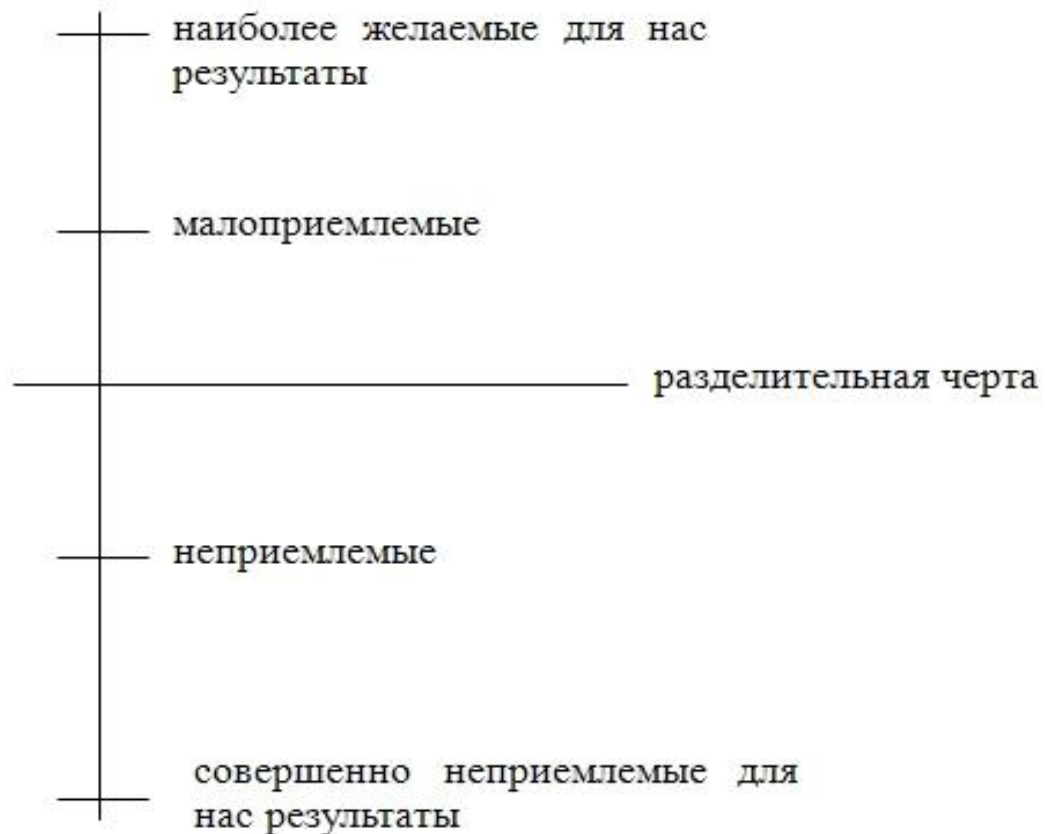
Форма деловой коммуникации между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.

Правило ДП № 1

**Как
подготовишься
к переговорам
так они и
пройдут!!!
(см. таблицу
«Организация
деловых
переговоров»)**



ОПРЕДЕЛИТЬ «МАКСИМИН»



Методы ДП



Жесткий подход – жесткая позиция меняющаяся в крайних случаях, редко эффективен, создает благоприятную форму для уловок, ведет к напряженности или к разрыву.

Позиционный торг – позиции могут уступаться в определенной последовательности, непредсказуемость

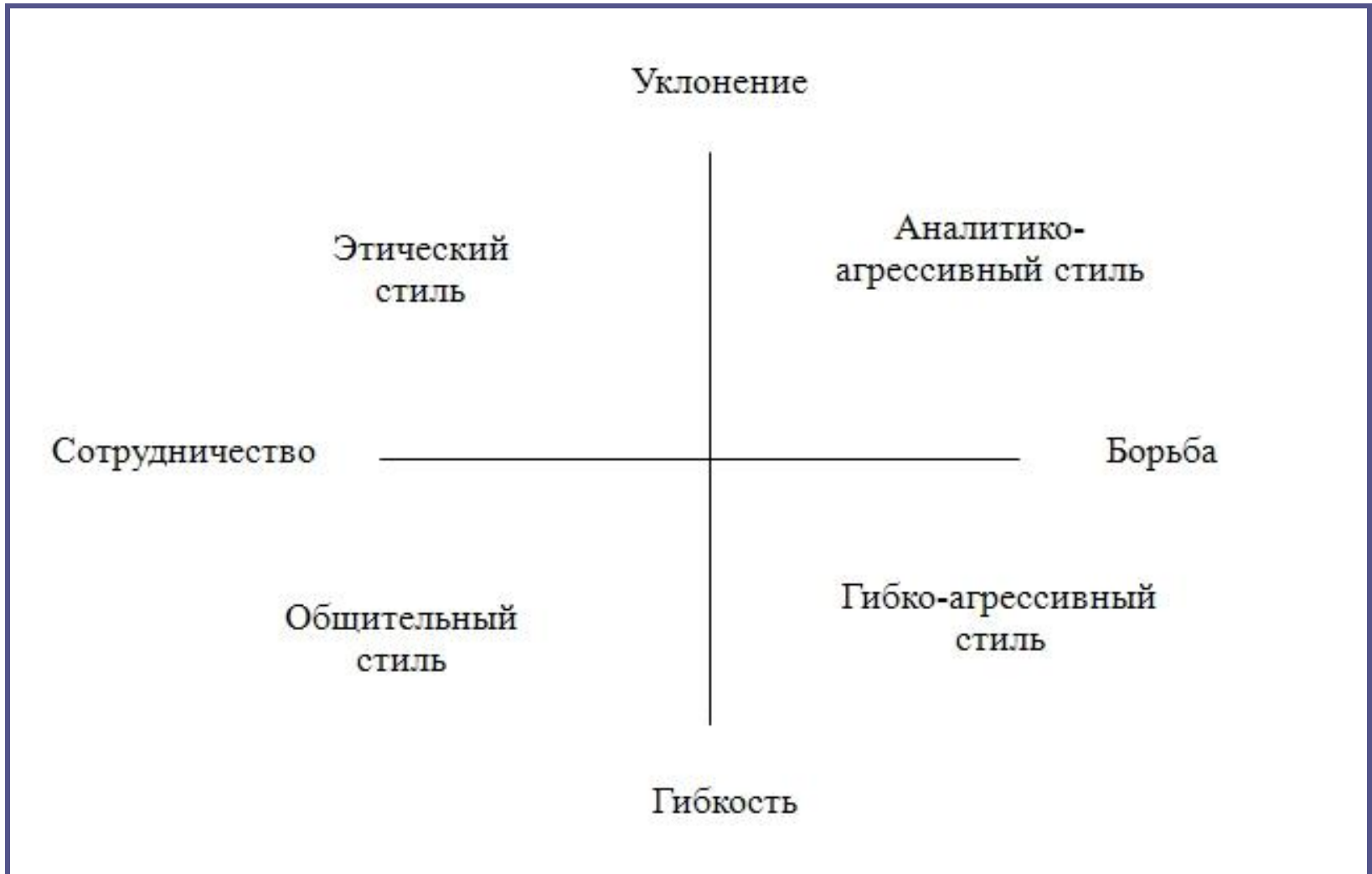
результатов, малоэффективность, временные затраты,

ухудшения отношений с партнерами.

Мягкий подход – дружелюбные позиции, избегают споров, конфликтов, но в тоже время не идут на бесконечные уступки в ущерб себе.

Принципиальные переговоры (по существу) – наиболее эффективный способ, при определенных условиях:

СТИЛЬ ВЫБИРАЕТ КАЖДЫЙ



- 1. Отличать личностные мотивы от предмета переговоров;**
- 2. Интересы дела должны стоять выше позиций участников переговоров;**
- 3. В переговорном процессе должны быть использованы объективные критерии и соответствующие правовые нормы (см. таблицу).**

Правила ДП №2

**Оценка
достигнутых в
процессе
переговоров
соглашений –
ОБЯЗАТЕЛЬНА!**



Ход переговоров

Начало беседы – обмен информацией – аргументация и контраргументация – выработка и принятие решений – завершение переговоров

Дискуссия



Процесс продвижения и разрешения

Проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы).

Цель: сбор и упорядочение информации по обсуждаемой проблеме;

Поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование;

Выбор оптимальной альтернативы.

Деловые совещания и собрания



**Форма организованного,
целенаправленного
взаимодействия группы
заинтересованных лиц
посредством обмена
мнениями для выработки и
принятия решения (см.
таблицу 4.2.).**