

КОНФИДЕНЦИАЛЬНО

Основы эффективной коммуникации

КЛИЕНТ

Семинар для менеджеров

Москва, дата

ЦЕЛИ СЕГОДНЯШНЕГО СЕМИНАРА



Обсудить основные элементы эффективной коммуникации



Ознакомиться с принципами организации информации, подготовки и представления презентации



Попрактиковаться в проведении презентации и оценить свои навыки



Вступление

14:00 – 14:15

**Основные элементы
эффективной коммуникации**

–Содержание

14:15-14:45

–Представление

15:00-15:50

**Практика проведения
презентации**

16:00-18:00

ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Содержание

- Аудитория
- Цель
- Сообщение
- Визуальное представление

Эффективная коммуникация

Представление

- Интеллектуальное воздействие
- Физическое воздействие
- Эмоциональное воздействие



Вступление **14:00 – 14:15**

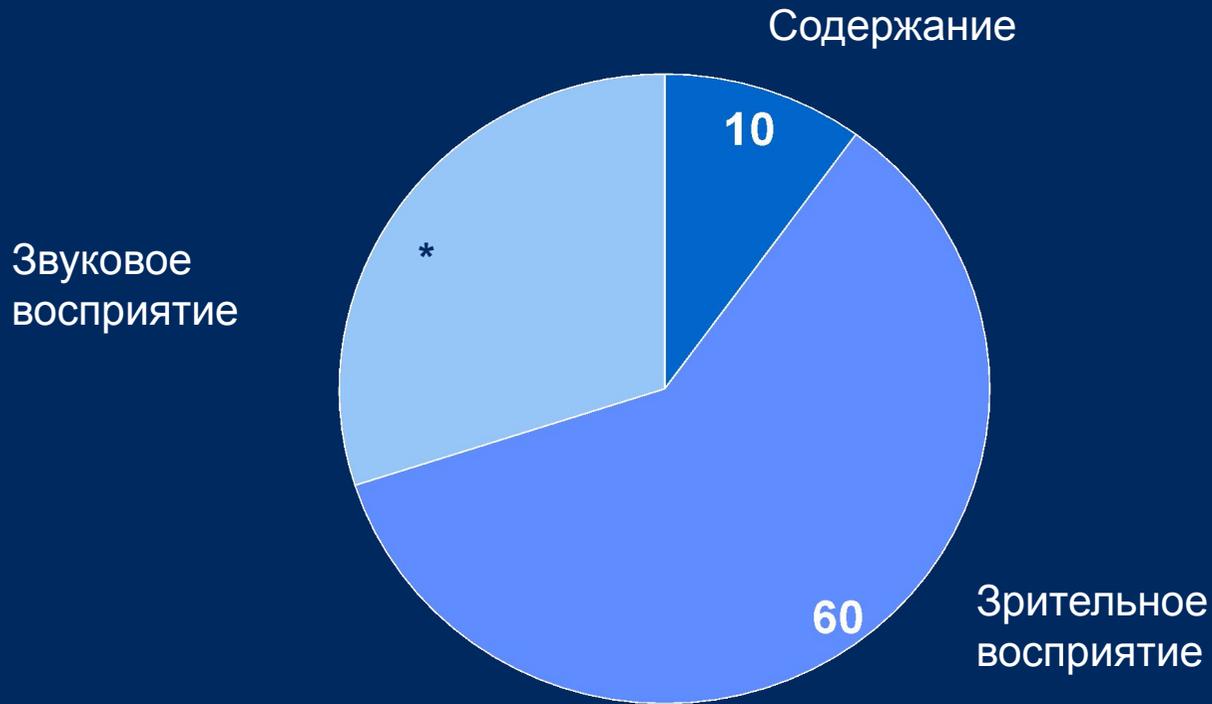
**Основные элементы
эффективной коммуникации**

–Содержание **14:15-14:45**

–Представление **15:00-15:50**

**Практика проведения
презентации** **16:00-18:00**

ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ УСПЕХ ВЫСТУПЛЕНИЯ



При одинаковом содержании эффект может быть различным: важно не только то, что мы говорим, но и как мы это делаем

ТРИ КОМПОНЕНТА ВОЗДЕЙСТВИЯ НА АУДИТОРИЮ



- Краткость
- Использование визуальных средств
- Вовлечение аудитории в обсуждение
- Нацеленность на действия

- Зрительный контакт
- Поза
- Жесты
- Голос/паузы

- Естественность
- Искренность
- Энтузиазм
- Убежденность
- Интерес

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ



УМЕНИЕ СКАЗАТЬ РОВНО СТОЛЬКО, СКОЛЬКО НУЖНО



Говорим

Человек, который
знает все о предмете
разговора – ЭКСПЕРТ



Знае



Человек, который
говорит все, что знает
– ЗАНУДА

КАК ПРЕДСТАВЛЯТЬ СЛАЙДЫ



- Сделайте логический переход к следующему слайду
- Покажите слайд
- Поэтапно объясните слайд зрителям
- Уберите слайд

КАК ВОВЛЕКАТЬ АУДИТОРИЮ В ОБСУЖДЕНИЕ И ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ



До

- Проявляйте интерес и слушайте до конца
- Сделайте паузу

В начале

- Используйте слова, которые прозвучали в вопросе
- Согласитесь с тем, с чем можно согласиться

В ходе

- Отвечайте кратко и по существу
- Смотрите на всех, а не только на человека, задавшего вопрос

В конце

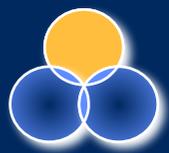
- Используйте силу зрительного контакта для прекращения дискуссии
- Плавno перейдите к следующему пункту

КАК ЗАВЕРШАТЬ ПРЕЗЕНТАЦИЮ



- Принять намеченные решения
- Договориться о следующих шагах
- Назначить новую встречу
- Поручить выполнение определенных заданий
- Подытожить результаты встречи

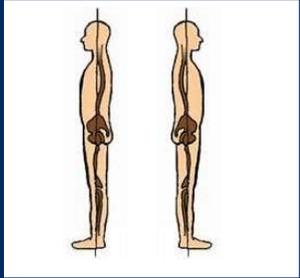
ФИЗИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ



ОСНОВНЫЕ ПРЕЗЕНТАЦИОННЫЕ НАВЫКИ



Поза



- Помогает вам держаться уверенно и выглядеть энергично
- Позволяет расширить голосовой диапазон
- Всегда стойте прямо, вес тела распределите на обе ноги, руки свободно вдоль тела

Зрительный контакт



- Помогает удерживать внимание аудитории, отслеживать ее реакцию, усиливает эффект вашего выступления
- Смотрите на одного человека, пока произносите одну фразу или предложение

Жесты



- Помогают привлечь внимание аудитории к особо важным пунктам
- Старайтесь использовать открытые жесты, создающие доверительную обстановку

Голос



- Старайтесь менять тембр и громкость вашего голоса, когда вы хотите привлечь внимание аудитории к каким-либо пунктам вашего выступления
- Говорите естественно и уверенно

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ





ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ ЭНЕРГЕТИКА – ЭТО ДЕМОНСТРАЦИЯ УВЕРЕННОСТИ В СЕБЕ И ЗАВОЕВАНИЕ ДОВЕРИЯ АУДИТОРИИ



- Умело используйте возможности своего голоса
- Примите позу, позволяющую вам держаться уверенно и с чувством собственного достоинства
- Не забывайте о правильной жестикуляции
- Поддерживайте зрительный контакт с аудиторией
- Демонстрируйте внутреннее спокойствие и уверенность в собственных силах

ГОВОРИТЕ НА ЯЗЫКЕ, СПОСОБСТВУЮЩЕМ СОЗДАНИЮ ДОВЕРИТЕЛЬНОЙ АТМОСФЕРЫ



- **Выражайте благодарность аудитории**
- **Будьте корректны**
- **Будьте вежливы**
- **Относитесь с вниманием к чувствам и мнению аудитории**

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (1/2)

Проблема

Рекомендация

Зрительный контакт



- Взгляд выступающего устремлен в пол или в потолок, он внимательно изучает слайды на экране
- Бегающий взгляд, выступающий не уделяет достаточно внимания аудитории
- Выступающий смотрит только на одного-двух человек в аудитории, другие чувствуют себя некомфортно

- Представьте, что вы можете говорить, только когда смотрите на кого-либо – если вы чувствуете, что вам трудно выдержать прямой зрительный контакт, смотрите не прямо в глаза, а, например, на нос
- Смотрите на одного человека пока произносите одно предложения или высказываете одну мысль
- Представьте себе, что после презентации вы должны будете описать, во что был одет каждый участник

Жестикуляция



- Руки в карманах
- Отвлекающие жесты (теребит волосы, дергает за мочку уха, вертит в руках посторонние предметы и т.д.)

- Когда человек держит руки в карманах, это выглядит слишком неформально; лучше держать руки вдоль туловища или жестикулировать, даже если это вам кажется не очень привычным
- Попросить ваших коллег обратить ваше внимание на эту проблему – после этого вы сможете быстрее избавиться от этой привычки; попробуйте заменить отвлекающий жесты на что-нибудь менее раздражающее – взять в руки карандаш, сложить руки вместе и т.д.

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (2/2)

Проблема

Рекомендация

Голос



- Слишком быстрая речь
- Говорит невыразительно, скучно
- Говорит слишком тихо
- Использует различные незначущие слова и междометия

- Попробуйте делать 2-секундную паузу перед тем, как представлять следующий слайд
- Начните рассказывать о чем-нибудь, что вам действительно интересно; почувствуйте разницу, а затем вернитесь к теме доклада
- Потренируйте свой голосовой диапазон, сделайте дыхательные упражнения
- Попросите ваших коллег каким-нибудь образом обращать ваше внимание на эту проблему, напр., "штрафовать" вас каждый раз, когда вы произносите эти слова

Представление слайдов



- Говорит, когда меняет слайды
- Читает слайды, прежде чем представлять их

- После того, как поменяете слайд, посмотрите на аудиторию в течение 2 секунд
- Подготовьте копию презентации с вашими комментариями и пометками, крупным шрифтом, выделите наиболее важные пункты

Волнение перед выступлением



- Заметно волнуется перед началом выступления
- Заметно волнуется во время выступления

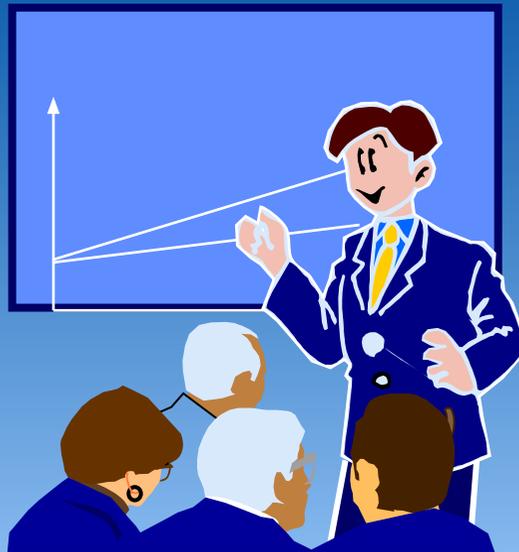
- Тщательно подготовиться к выступлению; сделать простое упражнение на восстановление дыхания (задержать дыхание на 4-5 сек., затем глубоко выдохнуть, повторить упражнение); заранее узнать как можно больше об аудитории
- Заучить наизусть первое предложение; не извиняться за волнение во время выступления; слушатели ждут от вас только добра

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ВЫСТУПЛЕНИЯ

Расскажите,
о чем вы
собираетесь
говорить



Скажите то, что
собираетесь
сказать



Резюмируйте то,
что вы только
что рассказали



Начало выступления

Основная часть

Завершение
выступления

НАЧАЛО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Причина/цель

"На нашей последней встрече мы решили начать реализацию нашего проекта по определению привлекательных международных рынков для продукции Компании. Сегодня я хотел бы проинформировать вас о наших промежуточных результатах и получить ваше согласие на проведение следующих этапов"

Получаемый эффект

"К концу этой встречи Компания на один шаг приблизится к выходу на прибыльные глобальные рынки, позволяющие добиться хорошей рентабельности для акционеров на многие годы вперед"

Представление основных тем

"Мы обсудим, почему Бразилия должна стать целью номер один для международного расширения Компании. Мы рассмотрим: 1) рост спроса на высококачественную продукцию в Бразилии; 2) привлекательные экономические показатели; и 3) чрезвычайно низкие препятствия к выходу на рынок"

Процесс

"После каждого из этих трех основных разделов мы проведем обсуждение ключевых вопросов. Однако не стесняйтесь в любое время задавать свои вопросы"

ВСТУПЛЕНИЕ

- Представьтесь
- Расскажите, о чем вы планируете говорить
- Объясните вашим слушателям, почему они должны вас слушать, почему ваше выступление будет им интересно, какие выгоды они получают
- Попросить соблюдать ряд правил – отключить мобильные телефоны ("вы сможете позвонить во время перерыва, который будет в..."), активно участвовать в обсуждении, задавать вопросы, стоит ли им записывать или вы раздадите материалы после выступления
- Скажите, сколько будет продолжаться ваше выступление, как оно будет построено
- Привлеките внимание аудитории и дайте им возможность расслабиться – расскажите им краткую и интересную историю из реальной жизни, сообщите интересные факты, задайте вопрос

Рекомендации

- Несколько раз отрепетируйте выступление или запишите его
- Следите за тем, чтобы оно не было слишком длинным, говорите только о том, что имеет значение
- Постарайтесь с самого начала установить зрительный контакт с аудиторией – улыбайтесь, внимательно огляните присутствующих, спросите, хорошо ли им видно

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- Скажите, что ваше выступление подходит к концу ("и в конце я хотел бы сказать следующее...")
- Резюмируйте основные пункты вашего выступления
- Ясно завершите ваше выступление (на сегодня это все, что я хотел сказать)
- Дайте слушателям возможность задать вопросы
- Завершите свою речь так, чтобы ее запомнили
- Обращайте внимание на присутствующих даже после того, как закончилась официальная часть вашего выступления

Рекомендации

- Не затягивайте заключительную часть вашего выступления (не более 5% вашего выступления)
- Не выдавайте никакой новой информации в заключении
- Запишите свое заключение
- Четко сформулируйте свое мнение
- Сошлитесь на то, что вы говорили вначале

КАК "ОЖИВИТЬ" ВАШЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ

Цитата

- Как сказал президент нашей компании: "Главное – работать лучше, а не больше"

Риторический вопрос

- Действительно ли мы хотим добиться улучшений или мы просто хотим об этом порассуждать?

Рассказ

- Два месяца назад со мной связался представитель компании XYZ ...

Статистика

- У каждого третьего человека в этой аудитории нет полиса страхования жизни...

Факты

- По результатам проведенного исследования агент по продажам может в среднем зарабатывать на 133% больше, т.е. на XYZ долл. США в месяц.

Исторические параллели

- Когда Гитлер напал на Польшу в 1939 г., на встречу немецким войскам вышли крестьяне с вилами и топорами – храбрые и готовые сражаться, но абсолютно невооруженные. Мы все знаем, что в ближайшем будущем мы столкнемся с огромным давлением со стороны конкурентов..

Пословицы, сравнения

- Как говорится в одной известной поговорке: "Без труда не выловишь и рыбку из пруда"

Наглядные средства

- С помощью этой пирамиды я хотел бы продемонстрировать организационную структуру нашей компании

Аудио/видео

- Например, выступления, интервью клиентов или конкурентов..

ПРОВЕРИТЬ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ВЫСТУПЛЕНИЯ

Ваш собственный материал ✓

- У меня презентация с собой (слайды, диск)
- У меня есть резервная копия моей презентации
- У меня есть записи к презентации
- У меня есть раздаточный материал для аудитории
- У меня достаточно визитных карточек
- Мой мобильный телефон отключен

Оборудование

- Все оборудование в исправности и настроено (проектор, видео, микрофоны)
- Есть резервный компьютер, на всякий случай
- Я знаю, с кем связаться в случае возникновения технических проблем

Организация помещения ✓

- Экран виден со всех точек в помещении
- Достаточно стульев
- Стулья стоят достаточно близко – так, чтобы все могли хорошо вас слышать
- Подготовлены чай/кофе/напитки

Освещение

- Помещение хорошо освещено
- Я знаю, как отрегулировать свет

Вентиляция

- Я знаю, как выключить кондиционер, если потребуется (если он будет слишком шуметь)
- Окна, выходящие на шумную улицу, закрыты, а те, которые выходят на тихую улицу, открыты



Вступление

14:00 – 14:15

**Основные элементы
эффективной коммуникации**

–Содержание

–Представление

15:00-15:50

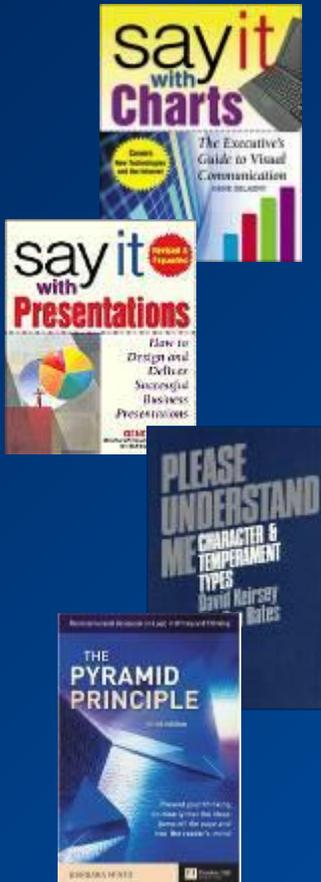
**Практика проведения
презентации**

16:00-18:00

УПРАЖНЕНИЕ: ПРОДУМАЙТЕ ВСТУПЛЕНИЕ И ПОДГОТОВЬТЕСЬ К ВЫСТУПЛЕНИЮ

Цель	
Получаемый эффект	
Представление основных тем	
Процесс	

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА



- Говори на языке диаграмм. Пособие по визуальным коммуникациям, *Джин Желязны*
- Бизнес-презентация: Руководство по подготовке и проведению, *Джин Желязны*
- Как разговаривать с кем угодно, когда угодно и где угодно, *Ларри Кинг*
- Please Understand Me II, *David Keirsey and Marilyn Bates*
- The Pyramid Principle, *Barbara Minto*
- How to Make Meetings Work, *Michael Doyle*

