

---

# Устное деловое общение. Правила речевого этикета

# Речевой этикет

---

Речевой этикет – это правила речевого поведения, система речевых формул общения



# Речевой этикет

---

## Что дает человеку владение речевым этикетом?

- чувство уверенности и непринужденности
- возможность легко и эффективно осуществлять коммуникации
- хорошую деловую репутацию
- авторитет и уважение коллег, партнеров и клиентов
- экономию времени

## Почему компании ценят сотрудников, владеющих деловым этикетом?

- это привлекает клиентов и партнеров
  - это укрепляет репутацию фирмы
  - это способствует улучшению корпоративного имиджа
  - это улучшает психологический климат в коллективе
-

# Обращение

---

Форма обращения зависит от цели:

- Привлечь внимание (Будьте добры! Будьте любезны! Извините! Друзья! Коллеги)
  - Обратиться к определенному человеку в официально-деловой обстановке (Иван Петрович! Господин Иванов! Господин министр! Гражданин! Товарищ Иванов!)
  - Обратиться к определенному человеку в неофициальной обстановке (Молодой человек! Девушка!)
-

# Приветствие

---

## Первым приветствуют:

- младший по возрасту – старшего по возрасту
- младший по должности – старшего

## Первым протягивает руку:

- женщина – мужчине
  - старший по возрасту и должности – младшему по возрасту и должности
-

# Знакомство

---

- **Официальные формулы**

Разрешите представиться!

Позвольте представиться - Иванов

Петр Степанович!

Моя фамилия Иванов!

Меня зовут Татьяна Петровна!

Я хочу вас познакомить с ...

- **Неофициальные формулы**

Давайте познакомимся!

Позвольте познакомиться!

Будем знакомы!

Хорошо бы познакомиться!

**Правила представления:** младшего по возрасту представляют старшему, сотрудника – начальнику, клиента – руководителю компании



# Формулы вежливости

---

## Просьба

Официальные формулы:

Не сочтите за труд, пожалуйста, ...

Прошу вас...будьте добры, сделайте...

Могу ли я попросить вас

Если вас не затруднит...

## Согласие

Официальные формулы:

Не возражаю, согласен, будет выполнено

## Отказ

Официальные формулы:

Простите, но я не могу выполнить вашу просьбу

К сожалению, вынужден отказать

Я не в силах выполнить вашу просьбу

Я не в состоянии помочь

В настоящее время это невозможно

---



# Формулы вежливости

---

## **Благодарность**

Официальные формулы:

Позвольте выразить благодарность за...

Выражаем вам благодарность

Считаю своим долгом выразить благодарность

От всего сердца благодарю вас за...

## **Приглашение**

Официальные формулы:

Позвольте пригласить вас..

Разрешите пригласить вас...

Имею честь пригласить вас...

## **Поздравление**

Официальные формулы:

Примите мои искренние поздравления

Разрешите поздравить вас ...

От всей души поздравляю

От имени ... поздравляем ..

---



# Деловой телефонный разговор

---

## Звоните вы:

- уточнить, правильно ли позвонили
- представиться, назвать причину
- если разговор будет долгим, уточнить, есть ли у собеседника время для разговора
- если нужного человека нет, попросить передать необходимую информацию
- первым завершаете разговор

## Речевые формулы:

Моя фамилия... С вами говорит ... Вас беспокоит... Вам позвонили из ...

Я по поводу ...Могу ли я поговорить с... Я хотел бы узнать... Я хочу обсудить ...

Вы не могли бы дать информацию?

Спасибо за информацию! Рад был слышать! Всего доброго!

---

# Деловой телефонный разговор

---

## Звонят вам:

- трубку необходимо поднять не позднее 3 звонка
- подняв трубку, назвать организацию и себя
- если собеседник не представился, уточнить имя, если отказывается, разговор не продолжать



## Речевые формулы:

Представьтесь, пожалуйста!

Мне необходимо уточнить...

В настоящее время это довольно сложно, однако ...

Для вас имеет смысл ...

Лучше, чтобы ...

Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля

## Нельзя говорить:

Кто это звонит?

Я не знаю

Мы не сможем это сделать

Вы должны ...

Нам это неинтересно

---

# Правила телефонных переговоров

---

- Я составляю план разговора, прежде чем звонить клиенту.
  - Я знаю, как ответить на вопрос секретаря: "По какому вопросу", - чтобы меня соединили с директором
  - Я приветствую собеседника первым.
  - Я представляюсь, называю себя по имени.
  - Я выясняю, есть ли у собеседника возможность поговорить со мной в данный момент.
  - Я думаю над тем, чем конкретно могу помочь клиенту в решении его проблем.
  - Я подстраиваюсь под громкость голоса собеседника, его темп, интонации, ритм.
  - Я говорю бодро и деловито.
  - Я задаю наводящие вопросы "открытого" типа.
  - Я говорю по существу в соответствии с разработанным планом.
  - Я не употребляю слов-паразитов.
  - Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.
-

# Деловая беседа

---

Чем деловая беседа отличается от обычного разговора?

- цель – получение результатов работы, решение управленческой задачи
  - регламентация, ограничения
  - наличие служебной иерархии
-

# Принципы эффективного слушания

---

Даже при внимательном слушании усваивается 60-70 % устной информации

**Эмпатическое слушание** – такой вид слушания, при котором слушающий пытается поставить себя на место говорящего и действовать исходя из представлений о мотивах его чувств. Эффективно, когда удастся постичь истинные мотивы говорящего, понять его интересы и чувства

**Аналитическое** слушание – тип слушания, при котором в процессе восприятия речи позиции и интересы говорящего отделяются от его эмоций, личных и коммуникативных характеристик, все внимание сосредоточивается на информации, которая критически анализируется с рациональной позиции.

---

# Эффективное слушание

---

## **Реагируй на слова собеседника:**

- реакция усвоения информации (*так-так, угу, кивки ГОЛОВЫ*)
- реакция согласия (*вот именно, да-да, несомненно*)
- реакция удивления (*Да что вы! Что вы говорите! Подумайте только!*)
- реакция негодования (*Ну знаете! Это уж слишком!*)

## **Покажи говорящему, что ты его понимаешь**

**Перефразирование** – уточнение сообщения собеседника (*Из ваших слов следует, что... Другими словами, вы хотели сказать, что ... Как я понял, вы предлагаете...*).

**Резюмирование** – краткое изложение сути сказанного. Включает перечисление предметов, тем, вопросов, о которых шла речь.

---

# Ведение деловой беседы

---

## Ситуация

1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете
3. Партнер словно "заикливается", постоянно повторяя одно и то же. Вам же хочется продвигаться дальше.

## Примерные вопросы

1. Не могли бы вы уточнить, что вы имеете в виду под ...
  2. Может, я ошибаюсь, но разве Вы не собирались рассказать о проблеме, которую мы некоторое время тому назад сформулировали?
  3. Позвольте мне резюмировать сказанное вами. Если я вас правильно понял, то вы заявили, что: а) ..... б)..... и в) .... Оказывает ли еще что-либо воздействие на это?"
-

# Ведение деловой беседы

---

## Ситуация

4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.
5. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.
6. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия.

## Примерные вопросы

4. Мне кажется, несколько минут назад вы сказали, что... Теперь же я слышу, как вы утверждаете... Мне кажется, что одно другому противоречит. Не могли бы вы уточнить?«
  5. Похоже, что-то из сказанного мной вас обеспокоило. Не скажете ли вы, что именно?"
  6. По вашему мнению, все это неплохо, но есть некоторые подводные камни. Что следует сделать, чтобы их было поменьше?"
-



# Ведение деловой беседы

---

## Речевые формулы

- уточнение темы: давайте уточним; если я правильно вас понял...; можем ли мы считать, что ...; есть ли у вас конкретные предложения?
  - убеждение партнера: я в этом совершенно уверен; если вы примете во внимание следующие предложения; думаю, мы все выиграем, если ...; вы, конечно, согласитесь, что... ; поверьте, для вас это важно в первую очередь!
  - оценка ситуации: я разделяю вашу точку зрения; к сожалению, приходится возразить; вызывает определенные сомнения.
  - несогласие: это требует дополнительного обсуждения; по мере возможности мы постараемся..; может быть, рассмотрим иные условия? вряд ли это возможно...; было бы нежелательно; я понимаю вас, однако ...
- «Вы правы в том, что... Но, с другой стороны, мне трудно согласиться с вашим утверждением о... Я бы хотел вернуться к обсуждению этого вопроса еще раз».
-

# Деловая беседа

---

Методы, которые можно использовать для начала беседы:

- Снять напряженность (теплые слова, комплименты, шутка)
  - »Зацепка» (анекдот по теме)
  - Стимулирование воображения (постановка вопросов по проблемам, о которых будет разговор)
  - Прямой подход (сообщение о причинах)
-

# Ведение деловой беседы

---

## Нельзя:

- не давать собеседнику высказаться
  - прерывать его на полуслове
  - навязывать свое мнение
  - игнорировать аргументы собеседника
  - грубо реагировать на противоположное мнение
  - давить голосом
-

# Деловая беседа

---

## **О чем говорят следующие изменения при беседе?**

Изменение темпа речи:

- замедление – обдумывание
- ускорение – избегание

Резкое увеличение слов-паразитов: придумывание

Слова – проговорки (в принципе, в общем, в целом в основном довольно, достаточно) говорят о низкой степени уверенности или неосознанном желании перестраховаться, то есть сделать определенную уступку. Это та сфера, где человек чувствует себя менее уверенно или не готов нести ответственность за свои слова.

- Как было воспринято ваше повышение вашими коллегами?

- В принципе, у нас довольно хорошие отношения. Так что мое повышение было воспринято нормально

**Вопросы на искренность:** Опаздывали ли вы когда-либо? Бывало, что вы не сдерживали свои обещания? Вы когда-нибудь говорили о других за глаза? Были ли ситуации, в которых вы не добивались поставленных целей?

---

# Деловое совещание

---

Совещание – это форма организации делового общения коллектива с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива проблемам.

Совещание и собрание сопровождаются ведением протокола.

Структура совещания (собрания):

- вступительное слово ведущего
  - выступления по повестке дня
  - обсуждения
  - принятие решения
-

# Схема деловых переговоров

---

- Приветствие и введение в проблематику (задача: установление контакта)
  - Характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров (задача: выявление потребностей сторон)
  - Изложение позиций, обмен мнениями (задача: презентация своих идей или предложений)
  - Решение проблемы
  - Завершение (задача: закрепление договоренностей)
-