

# Тема: Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров



# План:

1. **Этика делового общения**
2. **Визит вежливости.**
3. **Этикет деловых переговоров.**
4. **Культура делового общения по телефону**

# 1. Этика делового общения



**Общение** – сложный процесс установления и развития психологических контактов между людьми. Общение имеет две стороны: кто-то говорит, а кто-то слушает. Отличительная черта делового общения - деловое общение служит средством для достижения определённых производственных целей.



# Что такое этика делового общения?



**Этику делового общения** можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

**Специфика делового общения** обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.



Соблюдение этики деловых отношений является одним из **главных критериев оценки** профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом.



В зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, **сделать его более эффективным,** помочь в решении поставленных задач и достижении целей, **так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.**





# Виды делового общения

Беседа	
Переговоры	
Презентации	
Разговор по телефону	
Использование интернет-связи	
Письменная информация	
Собрания и совещания	

# Ведение деловой беседы

*Формально беседу можно разделить на несколько этапов:*

- начало беседы;
- передача информации: аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника: принятие или опровержение этих доводов;
- принятие решений.



# ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

- 1) Говорить следует о том, что интересно собеседнику и вам.
- 2) Начать надо с общих вопросов, а закончить индивидуальными. Каждое слово должно быть ясно собеседнику. Очень важно, чтобы беседа не превращалась в монолог.
- 3) Во время разговора не смотрят в другую сторону или на часы, не вертят в руках что-либо, не слушают краем уха, не почесываются, не пожимают плечами, не трогают собеседника за плечо, не разговаривают на большой дистанции. Избегают жаргонных слов типа «так», «ну», «вот», «так сказать», и др.





# Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура

## Коммуникативная компетентность -

способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

## 2. Визит вежливости

**Цель визита вежливости** – уточнение программы пребывания делегации, возможно, корректирование ее.

Прибывших гостей в вестибюле встречает секретарь или менеджер офиса. В особых случаях гостей может встречать руководство принимающей стороны.Guests are escorted, as a rule, to the director's office. The host invites the guest to sit on the sofa – the most honorable place, but sits first in the chair, standing to the left of the sofa. The translator chooses a place at will.

Через 5-7 минут гостям предлагают чай, кофе, конфеты, печенье, фрукты. Алкогольные напитки не предусмотрены.

Продолжительность визита – 20 – 30 минут. Инициатива ведения беседы – за хозяином. Долгая пауза означает конец беседы. Инициатива ухода – за гостем. Guests are escorted to the corridor, staircase or lift.



# 3. Этикет деловых переговоров

Древние египтяне и другие народы Востока вели между собой устные и письменные переговоры. Уже тогда подготавливали два экземпляра договора и ими обменивались. Этот обычай существует и в настоящее время. Он вошел в повседневную практику международного общения.

**Переговоры** – важная часть делового общения. Это взаимное общение с целью достижения совместного взаимовыгодного решения.

Деловые переговоры требуют тщательной подготовки, учета различных объективных и психологических аспектов.



# 1) Подготовка к переговорам

## Подготовка к переговорам включает:

- \* анализ проблемы
- \* планирование переговоров
- \* предпереговоры (первые контакты с партнером).
- \* При планировании переговоров ставят несколько целей, например, получить информацию о партнере, дать информации, заключить соглашение.
- \* Выбирают время и место проведения переговоров.
- \* Определяют состав делегации и ее руководителя.
- \* При первых контактах с предполагаемым партнером устанавливают рабочие отношения, дают предложения по повестке дня в общем виде.



## 2) Начало переговоров

В сфере бизнеса для переговоров используются обычно квадратные, прямоугольные и круглые столы.

**Квадратный стол** способствует созданию соперничества и вызывающего поведения людей, равных по положению. Квадратные столы хороши для проведения короткой деловой беседы или для подчеркивания отношений субординации.

**За прямоугольным столом** почетными местами считаются места на торце стола. Из них наиболее почетное является место - напротив двери, Если дверь находится сбоку, то почетное место - напротив окна, выходящего на улицу, но не во двор. При этом окно должно быть закрыто шторой или жалюзи. Попадание на гостей солнечного света расценивается как неуважение к ним.





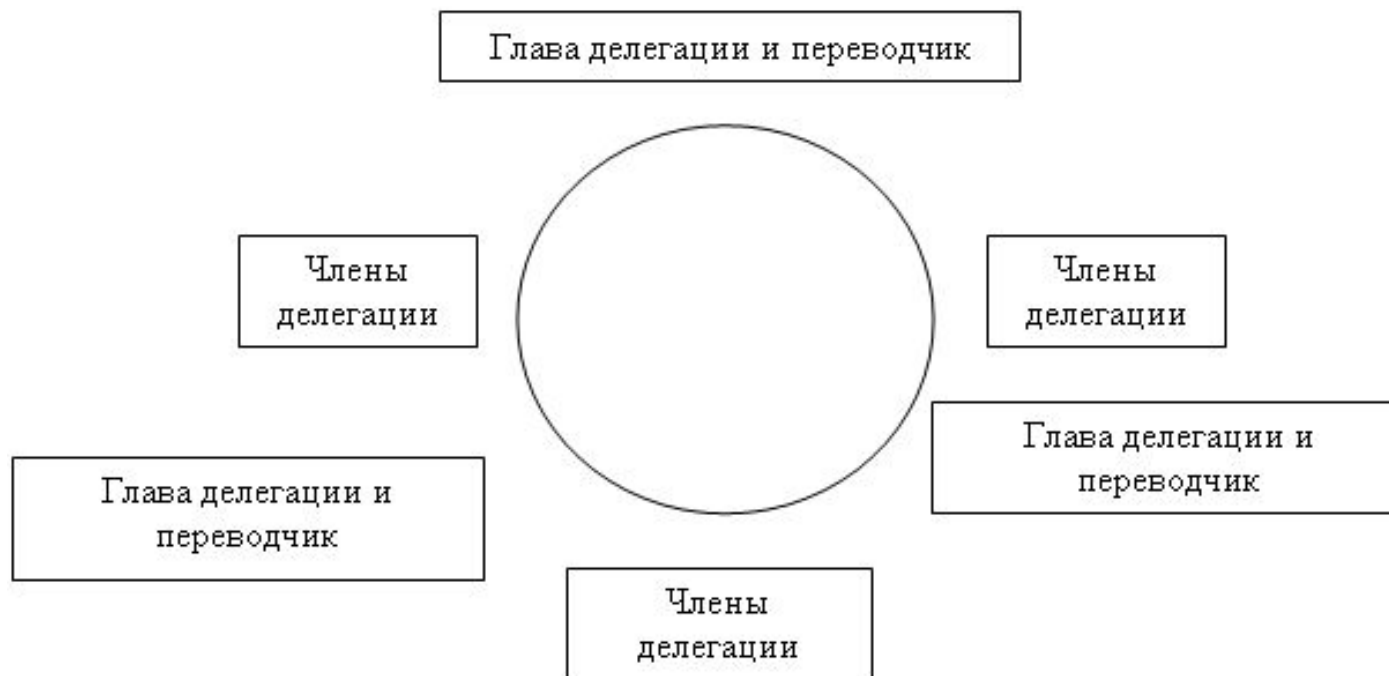
***Круглый стол*** создает атмосферу неофициальности и непринужденности и является наилучшим средством проведения беседы людей одинакового социального статуса, так как каждому за столом выделяется одинаковое пространство. Хозяин обладает наивысшими полномочиями. Сидящему справа от хозяина невербально выделяется больше власти, чем слева.



## Рассадка за столом переговоров имеет несколько вариантов:

главы делегаций сидят во главе стола, переводчики – сбоку, далее другие члены делегаций с учетом рангов:

- \* главы делегаций сидят в центре стола, друг напротив друга; рядом с ними – переводчики, далее – члены делегаций с учетом рангов:
- \* если в переговорах участвуют три и более сторон, то главы делегаций рассаживаются по алфавиту, по часовой стрелке вокруг круглого или прямоугольного стола.



# 3) Техника ведения деловых переговоров

Существует четыре стиля ведения переговоров: жесткий, мягкий, торговый, сотруднический.

- \* Жесткий стиль сводится к демонстрации силы. Ультимативная тактика, тактика выжимания уступок.
- \* Мягкий стиль: самокритика, «поглощение стрел», улаживание инцидента, мягкое критическое замечание.
- \* Торговый стиль. Тактика сокрытия и открытия информации, игра промежуточными предложениями, имитация мягкого стиля.

**Переговорный процесс** – сложное явление, состоящее из ряда этапов, каждый из которых требует тщательной подготовки и аналитической работы. Здесь экспромты недопустимы.

Вначале уточняют интересы позиций, целей участников переговоров. Позиции обсуждаются и согласовываются.

На первом этапе, при уточнении неясных моментов в позиции партнера возможны ошибки.

Ситуации непонимания на 90 % связаны с тем, что партнеру не удалось ясно, последовательно, убедительно изложить свою точку зрения.



## Типичные ошибки при ведении переговоров:

партнер вступает в переговоры, не обдумав предварительно в достаточной мере их цель, необходимость;

- \* у партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований;
- \* партнер не подготовлен к переговорам;
- \* собеседник не слушает партнера, не сдержан, излишне эмоционален, своенравно отстаивает свою позицию; не приводит новых фактов, не выдвигает новых предложений;
- \* некоторые руководители недооценивают значение психологических моментов, например, готовности пойти навстречу партнеру.

- \* По окончании переговоров устанавливается протокольное мероприятие – деловой прием.



# Этикетные особенности в ведении деловых переговоров

Каждый участник переговоров старается достичь соглашения, которое удовлетворяло бы его насущные вопросы.

Этикет не допускает во время переговоров снимать пиджаки или распускать узлы галстуков, за исключением случаев, когда это предлагает сделать глава делегации партнеров (почетный гость), давая этим понять, что наступило время неформальных переговоров. В таких случаях применяется термин: *no tie session* (англ.) – неформальные переговоры («встреча без галстуков»).

Установить деловые отношения с иностранными партнерами без знания делового этикета невозможно. За рубежом большую роль играют личные качества отдельно взятого человека.



# Этикетные особенности в ведении деловых переговоров разных стран

Американские специалисты считают переговоры «острием экономических отношений».

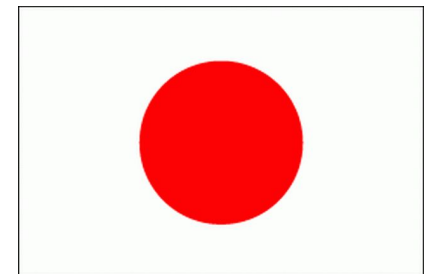
Отечественный уровень делового общения намного уступает зарубежному. Во все поры общественного сознания проник «этикетный нигилизм». В итоге сформировался стереотип «невоспитанного советского человека».

- Ведя дело с представителями исламского мира, помнят, что в месяц рамадан мусульманину не положено ничего есть от восхода до заката солнца. В первый месяц мусульманского года стараются не устраивать приемов.
- Арабам затруднительно иметь дело с представителями женского пола.
- С японцами вначале обмениваются визитными карточками.



Портрет радостного болельщика с словачим флагом на щеках

© Monkey Business Images / Фотобанк Лори





# 4. Культура делового общения по телефону

**Телефонный разговор** – один из видов делового общения. Это самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие проблемы, установить контакты.

Культура телефонного разговора считается особой культурой общения. Благодаря телефону многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другой город, учреждение для конкретизации вопроса и др.



Искусство ведения телефонного разговора заключается в краткости сообщения и получении ответа от партнера.

Основой успешного ведения делового телефонного разговора являются: компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.

Деловой телефонный разговор должен вестись в спокойном вежливом тоне и вызывать положительные эмоции.

Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, его настроения.

Надо уметь заинтересовать собеседника своим делом.



# Этикетные правила телефонного делового общения

- По телефону можно сделать многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу, договориться о заключении договора и т.д.
- По телефону не обращаются с деликатными просьбами.
- Телефонный разговор обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией, независимо от расстояния. Для того, чтобы он прошел по-деловому, к нему тщательно готовятся.
- Следует выделить главное, грамотно и лаконично излагать свои мысли.
- Надо уметь отвечать на телефонные звонки.
- Не принято спрашивать о причине звонка. Если подошедший к телефону может заменить отсутствующего, то об этом нужно сказать, не будет ли он чем-либо полезен, или «Могу ли я передать ему, кто звонил?» На такой вопрос трудно ответить «нет».



- Следует заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций, или нужных лиц, календарь, ручку, бумагу и пр.
- Уже в начале разговора первой же фразой стараются заинтересовать собеседника.
- Стараются спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему.
- Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.
- По окончании телефонного разговора анализируют содержание и стиль делового разговора. Стараются понять причину своих ошибок.
- Таким образом, культура делового телефонного разговора основывается, прежде всего, на требованиях деловитости, точности, уважительности и благодарности.



Телефон усугубляет недостатки речи. Быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Плохо воспринимаемые на слух названия городов, фамилии и др. произносят по слогам или по буквам.

Для корректировки общения используют целый ряд реплик, например:

- «*Как вы меня слышите?»*»
- «*Не могли бы вы повторить?»*»
- «*Извините, очень плохо слышно»*»
- «*Простите, я не расслышал, что вы сказали и т.п.»*»



Спасибо за

ВНИМАНИЕ