

*Вищий навчальний заклад Укркоопспілки
“Полтавський університет економіки і торгівлі”*

*«В усне мовлення можна вкласти ще тонший зміст, ніж у писемне».
Лабрюйєр*



КУЛЬТУРА

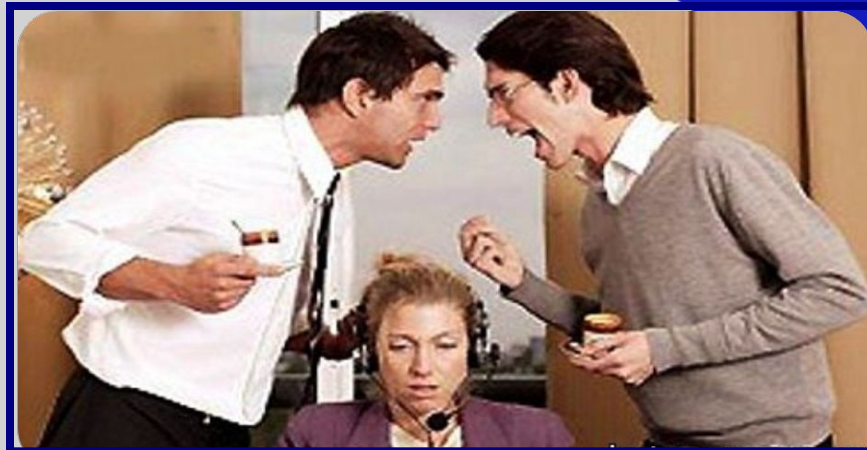
**ФАХОВОГО
СПІЛКУВАННЯ**

*Виконав студент групи ТКД - 24
Федоров Ігор Сергійович*

Усне спілкування – це форма реалізації мовної діяльності за допомогою звуків, що являє собою процес говоріння. Воно широко застосовується в різних сферах суспільної діяльності людей.

1. Особливості усного спілкування

- Монологічне, діалогічне, полілогічне
- Розраховане на певних адресатів у конкретній ситуації
- Непідготовлене заздалегідь
- Живе, без старанного мовного оформлення
- Імпровізоване
- Інтонія, міміка, жести (невербальні засоби)
- Чітко індивідуалізоване
- Емоційне й експресивне
- Обмежене в часі



2. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування

За способом взаємодії між комунікантами виділяють:

- монологічне (говорить один учасник спілкування);
- діалогічне (зазвичай розмовляє двоє осіб);
- полілогічне (розмовляють троє і більше учасників).

За кількістю учасників виокремлюють:

- індивідуальне (спілкуються двоє);
- колективне спілкування.

З урахуванням каналів комунікації виділяють:

- безпосереднє спілкування («обличчя до обличчя»);
- опосередковане (телефон, радіо, телебачення).

Залежно від змісту повідомлення розрізняють:

- побутове (обговорення щоденних проблем);
- наукове (обговорення наукових проблем);
- фахово-ділове (спілкування між людьми як представниками фахових установ);
- естетичне (передавання естетичної інформації).



2.1 Бесіда – чи не найскладніший з усіх жанрів усного фахового спілкування, оскільки значною мірою це експромт, а для експромту треба мати життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, а також досконало володіти мовним етикетом.

Етикет

— це норми і правила, що відображають уявлення

про належну поведінку людей у суспільстві.

Діловий

етикет

- це встановлений порядок

поведінки у сфері бізнесу та ділових контактів.



Уміння будувати стосунки з людьми, знаходити підхід до них, налаштовувати їх до себе потрібно кожному.

2.2 Етика і психологія ділових

бесіди

Базовні правила налагодження відносин між співрозмовниками в ході ділової бесіди:

Уникайте
менторського тону

Спілкування

Раціональність

Прийняття

Достовірність

Розуміння

Принципи етикету в ході ділової

Здоровий
глузд

Бесіди

Свобод

а

Етичність

ь

Зручність

ь

Доцільність

ь

Економічність

Консерватизм

Невимушеність

м

Універсальність

Ефективність

ь



Шість заповідей ділового етикету Джен

Ягера

1.

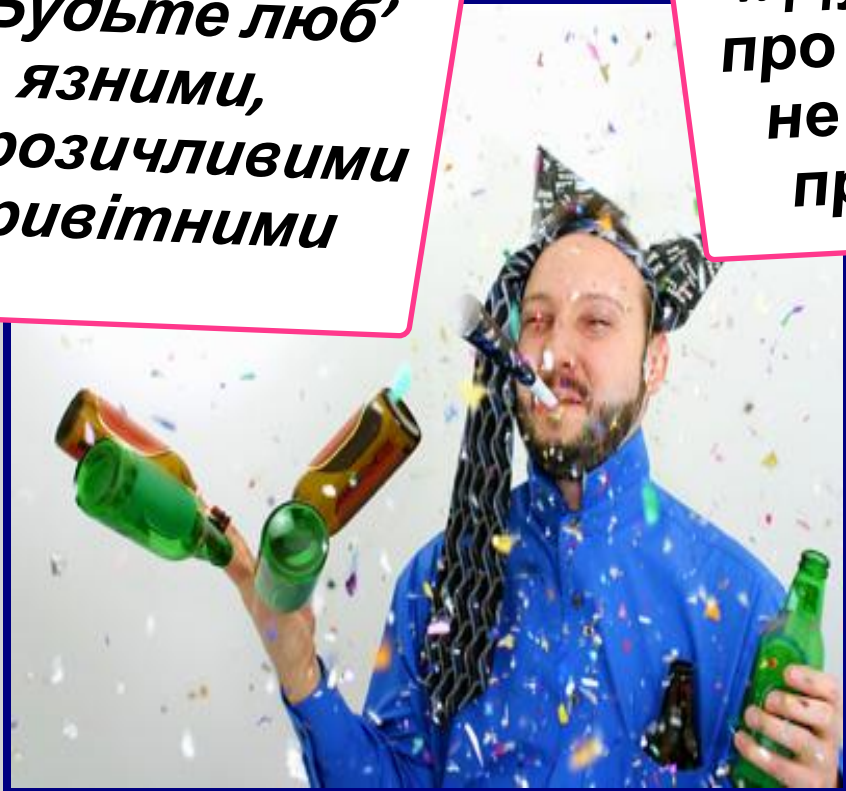
**Пунктуальність
(робіть усе
вчасно)**

**2. Конфіденційність
(не говоріть зайвого)**

**3. Будьте люб'язними,
доброзичливими
і привітними**

**4. Думайте
про інших, а
не тільки
про себе**

**5.
Зовнішній
вигляд**



**6. Грамотність
(говоріть і
пишіть гарною
мовою)**

І не варто забувати

про:

Чесність

*Вміння
вислухати*

*Коректність
і такт*



3. Співбесіда з

роботодавцем

Співбесіда з роботодавцем – це спеціальна бесіда, під час якої роботодавець оцінює претендента на вакантну посаду. Успіх або неуспіх під час співбесіди залежить не тільки від професійних якостей (освіти, досвіду, вміння спілкуватися), а й від того, яке перше враження ви справите на роботодавця.



3.1 Підготовка до співбесіди:

Приготуйте копії дипломів, свідоцтв, резюме та інших необхідних документів

Зберіть якомога більше інформації про установу

Подбайте про діловий стиль одягу

Складіть список очікуваних запитань та підготуйте на них відповіді



3.2 Поведінка під час співбесіди

- У чітко призначений час сміливо заходьте у кабінет. Посміхніться і привітайтеся з усіма присутніми, запитайте потрібну вам людину, коротко поясніть мету свого візиту, дивіться в очі співрозмовникові.



- ◎ Не менше значення має і Ваше **рукостискання**: рука повинна бути сухою і теплою; рукостискання має бути впевненим, але не дуже сильним. Вітаючи представника компанії, не подавайте руки першим. Слідкуйте за своєю поставою.



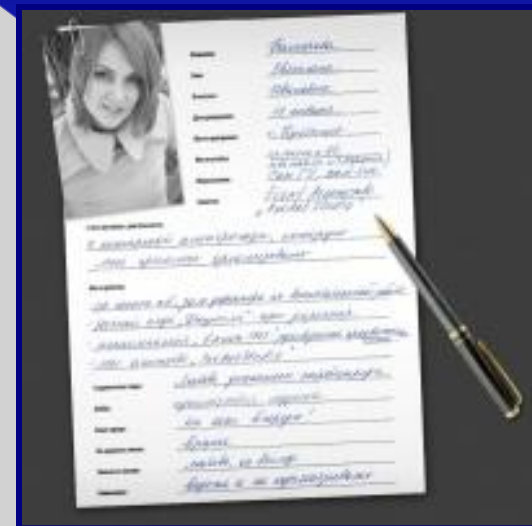
⦿ **На співбесіду краще приходити за 15-20 хвилин до його початку.** Не слід заходити у кабінет раніше призначеного часу - за законами ділової етики це сприймається набагато більш негативно, ніж запізнення. Зайвий час краще витратити на те, щоб упорядкувати як свою зовнішність, так і самопочуття.



⦿ **Проконтролюйте момент свіжості дихання.** У жодному разі не жуйте жуйку під час переговорів, позбавтеся від неї задалегідь.



- ◎ Резюме необхідно мати із собою, навіть якщо Ви попередньо його відправили і були повідомлені, що воно дійшло до адресата. Сумлінно та охайно заповнюйте всі анкети і документи, які Вам запропонують.



◎ По закінченню зустрічі обов'язково подякуйте за проявленій до вас інтерес і приділений час.

◎ Поцікавтеся, коли можна дізнатися про результати співбесіди. Залиште по можливості ініціативу дзвінка за собою.



- Після співбесіди проаналізуйте свою поведінку, відповіді й зробіть правильні висновки. Якщо Вам відмовили, з'ясуйте причину відмови і врахуйте її під час підготовки до іншої співбесіди. Пам'ятайте, що роботодавець зацікавлений у професіоналах. Це і потрібно демонструвати впродовж співбесіди.



- ⦿ Якщо пропозиція здалася вам нецікавою і ви вже прийняли своє рішення, не дозволяйте собі різких рухів і грубих висловлювань - у ділових колах псувати відносини вважається ознакою непрофесіоналізму.



4. Етикет телефонної

РОЗМОВИ

Телефонна розмова – один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

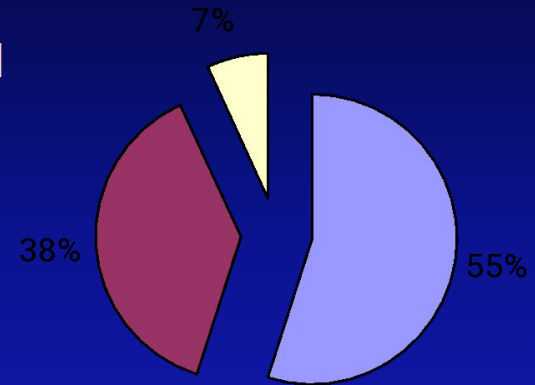
- співрозмовники не бачать одне одного й не можуть передати інформацію за допомогою міміки, жестів, виразу обличчя, сигналів очима тощо;
- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);



1. Слідкуйте за інтонацією свого голосу

Під час звичайного спілкування задіяні 3 канали передачі інформації:

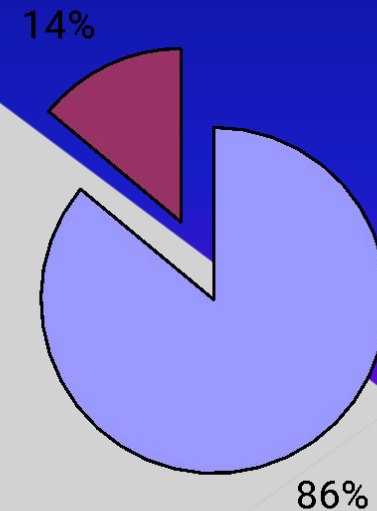
- > жести (55%)
- > інтонація голосу (38%)
- > слова (7%)



Під час телефонної розмови «мова жестів» зникає, тому що співрозмовники не бачать один одного.

Залишаються 2 канали:

- > інтонація голосу (86%)
- > слова (14%)



Голос передає вашому
співрозмовнику інформацію про те,
яка ви людина



Зверніть увагу!



Коли, під час розмови ви развалюєтесь на стільці або кладете ноги на стіл, змінюється кут діафрагми і спотворюється тембр вашого голосу.

У такому положенні голос здається незацікавленим і байдужим.

2. Вітайте того, хто телефонує

3. Назвіть організацію, яку Ви представляєте:

- ⦿ Підхід «мінімум»:
вітання + назва організації

«Доброго дня, компанія КРЦ»

- ⦿ Підхід «максимум»:
«мінімум» + ім'я людини, що підняла слухавку

«Доброго дня, компанія КРЦ. Менеджер ...»

4. На вхідні дзвінки відповідайте після 2 – го, максимум 3 - го виклику

5. Зателефонувавши, не говоріть «Вас турбує...» або «Вас хвилює...»

Говорячи людині, що ви її турбуєте, тим самим ви формуєте у неї небажане відношення до себе і до вашого дзвінка.

Навіщо говорити співрозмовнику:
«Я вас потурбував, порушив ваш комфорт і зараз буду чіплятися зі своїми запитаннями».

Скажіть просто: «Доброго ранку, вам телефонує менеджер Марина з компанії КРЦ».



6. Зателефонувавши, запитайте, чи може клієнт говорити з вами

Привітавшись, не переходьте одразу до діла, спочатку поцікавтесь, чи може співрозмовник говорити з вами. Поставивши це питання, ми демонструємо співрозмовнику, що цінуємо його час. Особливо це стосується зв'язків на мобільний телефон.



Існує 2 способи використання цієї рекомендації:

1. Привітатися + запитати чи достатньо часу + назвати мету дзвінка.
2. Привітатися + назвати мету дзвінка + запитати чи достатньо часу



7. Переходьте до суті свого дзвінка якомога швидше

- ◎ Спілкуючись по телефону, ділові люди прагнуть бути стислими і не відхилятися від теми. Не дратуйте їх розмовами про те про се, повідомляйте інформацію чітко та по суті, озвучте мету свого дзвінка і почніть ділову розмову.

Винятком із цього правила є спілкування по телефону із клієнтами, з якими за роки спільної роботи у вас розвинулися теплі стосунки.



8. Використання функції «hold» («утримання»)



Ця функція дозволяє у разі потреби «підвісити» співрозмовника на лінії, не роз'єднуючи при цьому підключення.

Натиснувши відповідну кнопку на своєму телефоні і активізувавши «hold», ви не даєте співбесідникові можливості чути те, що відбувається у вас у приміщенні.

9. ЯКЩО ЗАПИТУЮТЬ ЛЮДИНУ, КОТРА ВІДСУТНЯ

Повідомивши про відсутність потрібної людини, не кидайте слухавку, зробіть 2 спроби утримати клієнта, що подзвонив. Запропонуйте свою допомогу:

«Чи можу я вам чимось допомогти?»

«Чи може вам допомогти хто-небудь інший?»



Якщо чоловік, що подзвонив не погоджується на запропоновану допомогу, то попросіть залишити повідомлення.

«Що мені передати ...? Хто дзвонив? »

«Давайте я залишу (відсутньому колезі) повідомлення про те, що ви телефонували. Назвіться, будь ласка ».

10. Закінчуючи розмову, попрощайтеся зі СПІВРОЗМОВНИКОМ

Перш ніж попрощатися з людиною, яка телефонувала, поцікавтеся: «Чи можу я відповісти ще на якесь питання?», І лише отримавши негативну відповідь завершіть розмову. Скажіть йому «До побачення».

11. Не жуйте, не пийте і не паліть, спілкуючись по телефону



Якщо ви думаєте, що, здійснюючи перераховані вище дії, ви сховате їх від телефонного співрозмовника, то помиляєтеся.

12. Підлаштовуйтеся під швидкість мови співбесідника

Якщо людина говорить повільно, це свідчить про те, що і її процес мислення протікає з тією ж швидкістю. Отже, він уважно оцінює кожне почуте і вимовлене ним слово, ретельно зважує отриману інформацію перед прийняттям остаточного рішення.

Спілкуючись з такими людьми, дещо зменште темп своєї мови. Ваші співрозмовники не почнуть міркувати швидше, якщо ви прискорите темп вашої мови.

Людина, яка говорить швидко, схоплює думки на льоту і ухвалює рішення без довгих роздумів, можливо, навіть поспішно. Її дратує повільність і неквапливість, вона нетерпляча і прагне дій.

Прискорюйте темп своєї мови, спілкуючись з такими людьми.



13. Використання гучного зв'язку (спікерфона)

Використовувати гучний зв'язок рекомендується тільки на крайній випадок, і за згодою співрозмовника.

«Дозвольте перемкнути нашу розмову на гучний зв'язок, щоб директор по маркетингу теж міг взяти участь у бесіді».

При сьогоdnішньому рівні технології клієнт почує різницю між спілкуванням з вами через слухавку і за допомогою спікерфона.



14. Не вибачайтеся перед СПІВРОЗМОВНИКОМ за те, що зайняли ЙОГО ЧАС

Сказавши співрозмовнику «Вибачте, наша зустріч (бесіда) затяглася, я, напевно, зайняв ваш час», - ви самі наводите його на думку про те, що:

він втратив час марно, спілкуючись з вами;
ваш час нічого не коштує;
ви не впевнені в собі;
ви відчуваєте себе винним.

Замість вибачення ви можете подякувати співрозмовнику:

«Спасибі за те, що знайшли можливість зустрітися (переговорити) зі мною».

«Я розумію вашу зайнятість, спасибі вам за час, виділений для нашої зустрічі».



Варто пам'ятати!

Надмірна ввічливість, улесливість не прикрашають співрозмовника, а навпаки, свідчить про його низький етичний рівень і можуть викликати роздратування.

Дякую за увагу!

Рекомендована література

1. Глущик С. В. Сучасні ділові папери : навч. посіб. / С. В. Глущик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. – К. : Арій, 2009. – С. 148–189.

2. Шевчук С. В. Українське професійне мовлення : навч. посіб. / С. В. Шевчук. – К. : Алерта, 2011. – С. 158–193.

3. Шевчук С. В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник / С. В. Шевчук, І. В. Клименко. – 2-ге вид., випр. і доп. – К. : Алерта, 2011. – С. 389–482.

Взято із <http://www.br.com.ua> сайту
Картинки взяті із мережі інтернет.