



**ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**



**Культура речи**  
тема **Речевой этикет и деловое  
общение**  
преподаватель Н.П. Павлова,  
канд. филол.н., доцент



## План

1. Роль речевого этикета в деловой коммуникации
2. Речевые формулы приветствия, знакомства, обращения
3. Речевые правила телефонного разговора
4. Принципы эффективного слушания
5. Правила ведения деловой беседы, структура проведения совещания и переговоров



## Понятие речевого этикета

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





## **Понятие речевого этикета**

### ***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**

*Извините! Друзья! Коллеги)*

*Привлечь внимание (Будьте добры! Будьте любезны)*

*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*



## Речевые формулы

### ***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



## Речевые формулы

### ***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 этикет

### *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 этикет

### ***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.



### **Чем деловая беседа отличается от обычного разговора?**

**Цель** – получение результатов работы, решение управленческой задачи

регламентация, ограничения  
наличие служебной иерархии

**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)



## **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.



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, придется 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».



**Нельзя:** не давать собеседнику высказаться, прерывать его на полуслове, навязывать свое мнение, игнорировать аргументы собеседника, грубо реагировать на противоположное мнение, давить голосом

### ***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.



**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



## Деловые переговоры

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)