

# Деловые коммуникации

**Форма деловых  
коммуникаций**

# Деловая беседа

Одна из основных **форм деловой коммуникации**, специально организованный предметный разговор, который **решает** определенные **задачи**. Устный контакт. Личностна ориентирована и чаще происходит между представителями одной Организации.



# Функции деловой беседы

1. Поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий.
2. Обмен информацией.
3. Поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.
4. Взаимное общение работников из одной деловой среды.
5. Поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов.
6. Контроль над начатыми мероприятиями.

# Фазы деловой беседы

**№1 – начало беседы**

**№2 – передача информации**

**№3 – аргументирование**

**№4 – опровержение доводов  
собеседника**

**№5 – принятие решений**

# Подробнее...

№1 – (часто пропускается) – главное установить контакт, создать приятную атмосферу, здесь можно перехватывать инициативу;

№2 – сбор необходимой информации по проблемам партнера, выявить мотивы и цели, передать запланированную информацию, анализ услышанной позиции;

№3 (смотреть таблицу 4.1.)

№4 – выслушивать сразу несколько возражений, т.к. собеседник раздражается когда перебивают;

- не спешить с ответом, пока не поймете суть возражений;
- задавать односложные вопросы, что бы не выбирать;

№5 – спросить – согласен ли собеседник с предметом беседы?

- нет неуверенности! Главный аргумент в запасе! Благодарность!

# Основные правила деловой беседы!

**Атмосфера! Забота о собеседнике! Краткость!**

**Точность!**

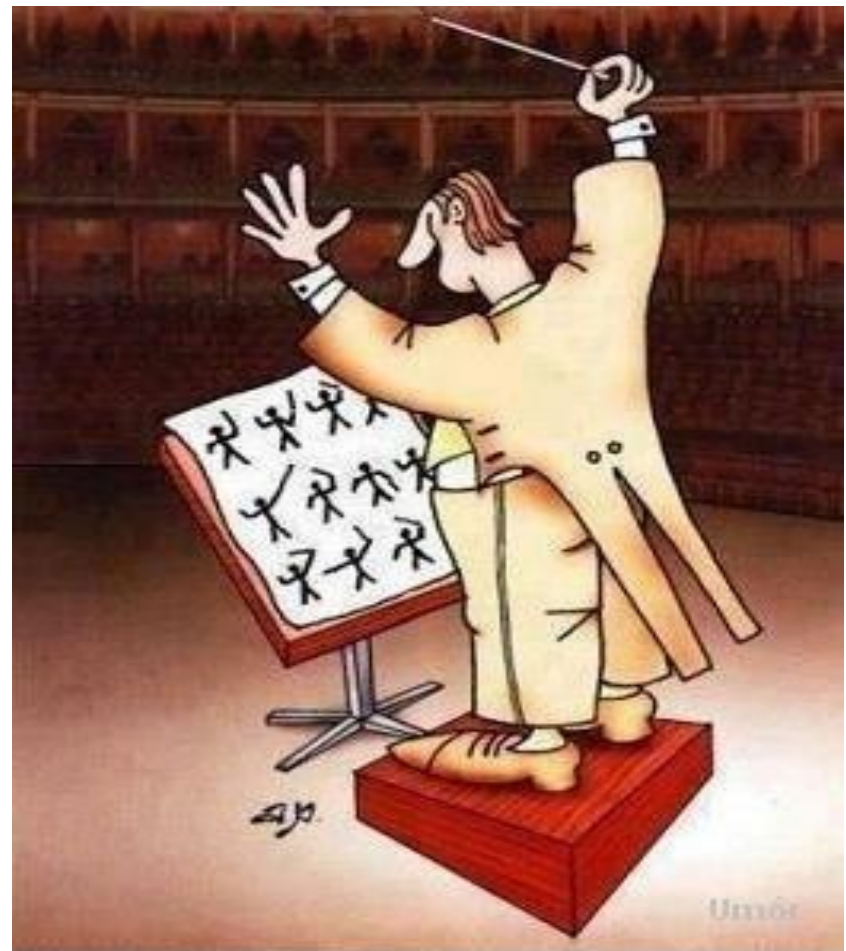
**Аргументированность (цифры! цифры! цифры!)**

**Вежливость! Не перебивать! Не поддаваться на провокации!**

**Работа с пониманием и возражением!**

**Подтверждение понимания!**

**Благодарность!**



Скучно? Давай к нам! [1001mem.ru](http://1001mem.ru)

# Деловые переговоры



# Деловые переговоры

**Форма деловой коммуникации между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.**

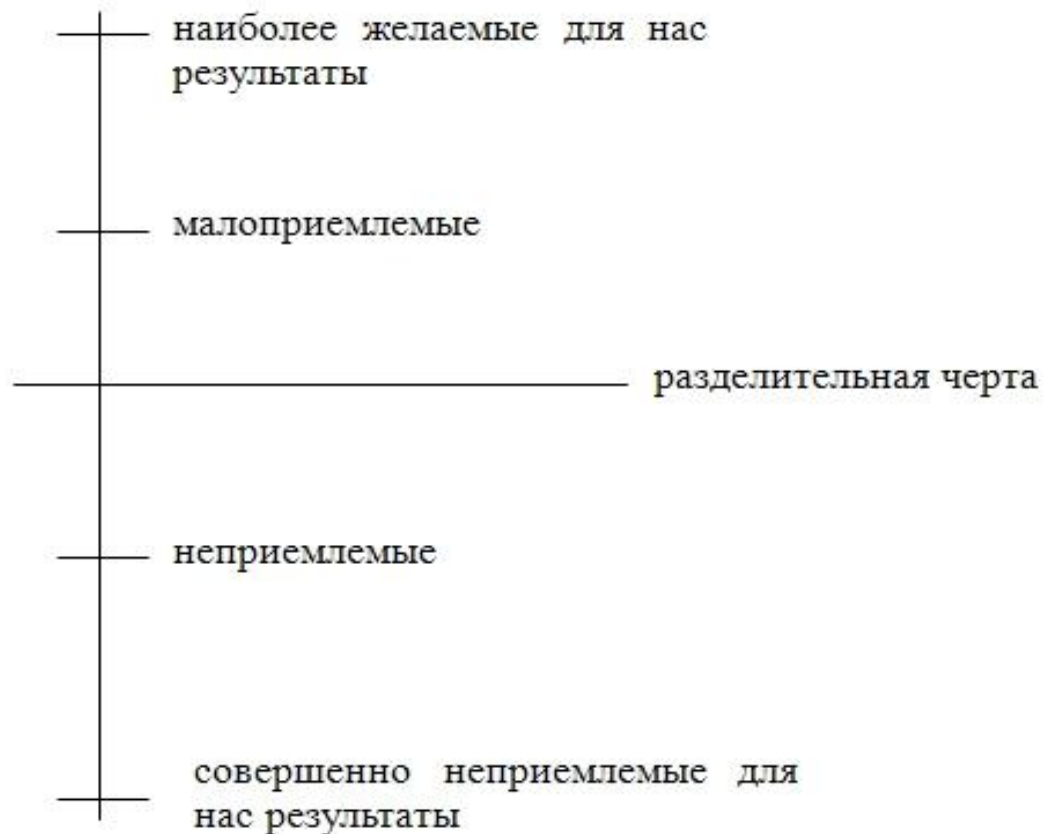


# Правило ДП № 1

**Как  
подготовишься  
к переговорам  
так они и  
пройдут!!!  
(см. таблицу  
«Организация  
деловых  
переговоров»)**



# ОПРЕДЕЛИТЬ «МАКСИМИН»



# Методы ДП



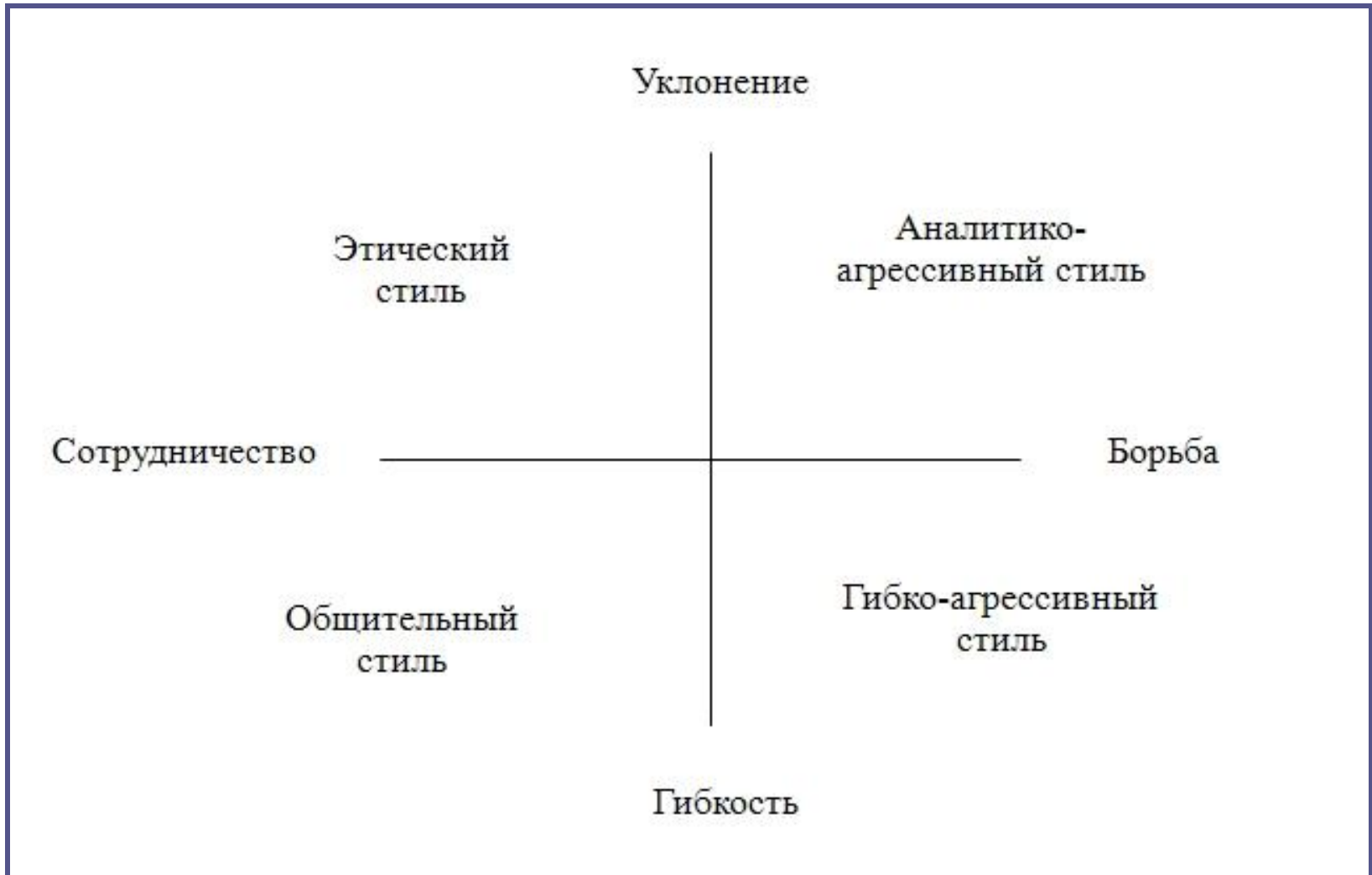
**Жесткий подход** – жесткая позиция меняющаяся в крайних случаях, редко эффективен, создает благоприятную форму для уловок, ведет к напряженности или к разрыву.

**Позиционный торг** – позиции могут уступаться в определенной последовательности, непредсказуемость результатов, малоэффективность, временные затраты, ухудшения отношений с партнерами.

**Мягкий подход** – дружелюбные позиции, избегают споров, конфликтов, но в тоже время не идут на бесконечные уступки в ущерб себе.

**Принципиальные переговоры** (по существу) – наиболее эффективный способ, при определенных условиях:

# СТИЛЬ ВЫБИРАЕТ КАЖДЫЙ



- 1. Отличать личностные мотивы от предмета переговоров;**
- 2. Интересы дела должны стоять выше позиций участников переговоров;**
- 3. В переговорном процессе должны быть использованы объективные критерии и соответствующие правовые нормы (см. таблицу).**

# Правила ДП №2

**Оценка  
достигнутых в  
процессе  
переговоров  
соглашений –  
ОБЯЗАТЕЛЬНА!**



# Ход переговоров

**Начало беседы – обмен  
информацией –  
аргументация и  
контраргументация –  
выработка и принятие  
решений – завершение  
переговоров**



# Дискуссия



## **Процесс продвижения** и разрешения

Проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы).

**Цель:** сбор и упорядочение информации по обсуждаемой проблеме;

Поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование;

Выбор оптимальной альтернативы.

# Деловые совещания и собрания



**Форма организованного,  
целенаправленного  
взаимодействия группы  
заинтересованных лиц  
посредством обмена  
мнениями для выработки и  
принятия решения (см.  
таблицу 4.2.).**