

Основные характеристики делового общения







Коммуникация (лат. communicatio – делаю общим, связываю, общаюсь) – общение, обмен мыслями, идеями и т.д. – специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности.



Джон Рокфеллер: «Умение
общаться с людьми – такой же
покупаемый за деньги товар, как
сахар или кофе. И я готов платить
за это умение больше, чем за
какой-либо другой товар в этом
мире»





Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и т.д.

Участники делового общения — это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности. Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей. Оно играет важную роль в различных видах профессиональной деятельности, определяет их успех.





Отношения между участниками делового общения

1. Вертикальные
(субординационные)

2. Горизонтальные (партнёрские)

Особенности делового общения

- 📌 регламентированность
- 📌 строгое соблюдение участниками общения ролевого амплуа
- 📌 повышенная ответственность участников общения за результат
- 📌 строгое отношение к использованию речевых средств
 - разнообразные формы делового общения



Формы деловой коммуникации

- деловые беседы
- совещания, собрания
- переговоры, конференции
- деловые встречи
- круглые столы
- пресс-конференции
- брифинги
- выставки и ярмарки



Этапы делового общения

1. Установка контакта (знакомство)
2. Представление себя другому человеку
3. Ориентировка в ситуации общения
4. Осмысление происходящего
5. Выдержка паузы
6. Обсуждение интересующей проблемы
7. Решение проблемы
8. Завершение общения

Правила успешного делового общения



- Пунктуальность
- Соблюдение конфиденциальности
- Доброжелательность и приветливость
- Уважение к собеседнику и умение слушать
- Внешний вид должен соответствовать ситуации
- Умение грамотно говорить и писать



**«Кто не умеет говорить, карьеры не сделает»
(Наполеон Бонапарт)**

**«Образование – это то, что остается, когда
мы забыли все, чему нас учили»
(Альберт Эйнштейн)**

**«Учись так, как будто тебе предстоит жить
вечно, живи так, как будто тебе предстоит
умереть завтра» (Сэмюэль Смайлс)**