



Техніка ділового спілкування



План:

- 1. Ділова бесіда. Прийом делегацій.



Предраг Міцич:

- “ Слухати співбесідника – справа складана, така, що вимагає напруги, оскільки ми повинні сконцентрувати увагу на тому, що говорить співбесідник, хоча голова у нас, як правило, зайнята безліччю проблем і, окрім того, ми втомилися або нервуємо ”

Еффенді Капієв:

- “ Будь першим, коли треба слухати і останнім, коли треба говорити “





Ділові бесіди припускають обмін поглядами, точками зору, думками. **Мета бесіди** - обмін інформацією.

Формально бесіду можна розділити на декілька етапів:

- початок бесіди;
- передача інформації;
- аргументація;
- вислуховування аргументів співбесідника:
- ухвалення або спростування цих аргументів;
- ухвалення рішень.



Приймаюча сторона розробляє програми перебування делегації:

- Загальна програма відображає всі питання пов'язані з перебуванням делегації, починаючи із зустрічі і закінчуючи проводами. Вона включає бесіди, переговори, прийоми, відвідини театрів, знайомство з місцевими визначними пам'ятками і т.д.
- Докладна програма відображає організаційні питання, пов'язані з прийомом делегації. У кожному пункті програми вказуються відповідальні. Головну увагу займає мета візиту делегації.



- Керівника делегації, що приїжджає з дружиною зустрічає голова приймаючої делегації (господар) і представляє свою дружину, потім – голова делегації (почесний гість), що виїжджає, і представляє свою дружину.



- Далі господар представляє членів своєї делегації, в першу чергу жінок, з урахуванням рангів. Так само поступає почесний гість.



- Відповідно до протоколу здійснюють розсадження по автомобілях. Автомобіль для посадки подають так, щоб її права дверця була звернена до тротуару. Першим сідає в машину почесний гість. Він займає почесне місце – заднє справа.



- Супроводжуючий делегацію після оформлення документів в готелі прощається у вестибюлі. Запрошення пройти з гостями в номер, а, отже, на чашку кави не приймається.

- 
- Перший письмовий договір в історії людства був заключений між єгипетським фараоном **Рамзесом II** і королем хеттів **Хаттушилем III** в **1278р. до н.е.**

Переговори - важлива частина ділового спілкування. Це взаємне спілкування з метою досягнення сумісного взаємовигідного рішення. Ділові переговори вимагають ретельної підготовки, врахування різних об'єктивних і психологічних аспектів.

Підготовка до переговорів включає:

- аналіз проблеми
- планування переговорів
- передпереговори (перші контакти з партнером).



Квадратний стіл сприяє створенню суперництва і зухвалої поведінки людей, рівних по положенню. Квадратні столи хороші для проведення короткої ділової бесіди або для підкреслення відносин субординації.



За прямокутним столом почесними місцями вважаються місця на торці столу. З них найбільш почесне є місце – напроти дверей. Якщо двері знаходяться збоку, то почесне місце - напроти вікна, що виходить на вулицю, але не в двір. При цьому вікно повинне бути закрите шторою або жалюзі.



Круглий стіл створює атмосферу неофіційності і невимушеності і є найкращим засобом проведення бесіди людей однакового соціального статусу, оскільки кожному за столом виділяється однаковий простір. Господар володіє найвищими повноваженнями. Особі, що сидить праворуч від господаря невербально виділяється більше влади, ніж зліва.





Ділові переговори потрібні для обговорення загальної проблеми з партнером і ухвалення взаємовигідного рішення.

- Існує 4 стилі ведення переговорів:
- жорсткий
- м'який
- торговий
- націлений на співпрацю

Прийоми проведення переговорів

Універсальні

- Ухилення від боротьби
- Затягування часу
- "Салями"
- "Пакетування"
- Демонстрація згоди (незгоди)
- Завищення вимог
- Відвертання уваги партнерів
- Висування вимог в останню хвилину
- Поступове підвищення складності питань

На етапах обговорення і уточнення пропозицій

- Пряме відкриття позиції
- Прийняття першої пропозиції партнерів
- Заперечення
- Превентивна аргументація
- Констатація значних розбіжностей
- Винесення спірних питань за дужки
- Ультиматум
- Подвійне тлумачення
- Сюрприз
- Пошук спільної зони рішення

Реакція на маніпуляцію

- Реакція на обман
- Реакція на сумнівні наміри
- Реакція на неясні повноваження
- Реакція на вибір незручного місця переговорів

Телефонна розмова - один з видів ділового спілкування. Це найшвидший спосіб зв'язку в сучасному житті. Він дозволяє вирішити багато проблем, встановити контакти.





По телефону можна:

- провести переговори,
- віддати розпорядження,
- викласти прохання,
- домовитися про укладення договору і так далі.



Але не прийнято вітати по телефону офіційних осіб або Малознайомих людей.



Не можна передавати по телефону співчуття з приводу сумної події. Це роблять особисто або у письмовій формі.





- Слід виділити головне, грамотно і лаконічно висловлювати свої думки. Інакше втрачається 20 - 30 % робочого часу. Розмова по телефону повинна бути короткою, ввічливою і по суті.

Дейл Карнегі:

- “ Коли Вам дзвонять по телефону, Ваше “Алло” повинно бути вимовлено таким тоном, щоб було ясно: Ви раді розмові “





Основою успішного ведення ділової телефонної розмови є:

- компетентність,
- тактовність,
- доброзичливість,
- володіння прийомами ведення бесіди,
- прагнення оперативно і ефективно вирішити проблему або надати допомогу в її вирішенні.



- За даними психологів, тон та інтонація можуть нести до 40% інформації.



■ **Епістолярний стиль** — це стильовий різновид мови, який втілюється в таких проявах як листи та епістолярна творчість. Текст, написаний епістолярним стилем, може належати до різних сфер суспільної та індивідуальної свідомості людини та може бути стилістично неоднорідним. Не всі науковці вважають його самотійним стилем, а приписують його до підстилю розмовного стилю.

Лист – це відображення ставлення до людини, тому листи до старших – батьків, учителів, наставників повинні бути проникнуті глибокою повагою, любов'ю та вдячністю. У жодному разі не можна тут допускати фамільярності. Адже слово має надзвичайну силу.

Ділові листи – це листи, що надсилаються переважно у якісь установи, організації, представництва, органи управління тощо. Вони повинні бути конкретні, лаконічні, максимально чітко висловлювати суть справи і причину написання (клопотання, запит тощо).



Уміння писати листи - характерна межа ділової людини.
Все, що написане повинно відповідати загальним
принципам етикету:

- вияв цікавості до інших;
- користування правильною мовою;
- правильне і вчасне оформлення документів;





Якість ділового тексту складає наступне:

- думка,
- виразність,
- письменність,
- ввічливість,
- лаконічність.



- **Думка** – це зміст листа, документа. Її формулюють ясно та чітко.
- **Виразність** – доступність тексту для розуміння. Фрази повинні бути прості і виражати суть справи.



- **Письменність** – уміти писати без помилок. Користуватися розмовним стилем листа. Слід уникати багатоскладових незрозумілих слів і виразів.
- **Ввічливість** (коректність) – тон, стиль листа повинні відповідати статусу адресата.
- **Лаконізм** – стислість і чіткість у виразі. Бажано писати коротко.