

Доброе утро!

Прекрасного дня, отличного настроения!
Пусть утреннее солнышко зарядит Вас
положительной энергией на весь день!
Пусть получится всё задуманное на сегодня!
Пусть посетят потрясающие идеи,
произойдут великолепные события!

С Уважением: Парангаев.Ш.И.





Дорогие гости!



Приветствуем вас на нашей лекции.

Пожалуйста, отключите ваши мобильные телефоны на время нашего выступления.

Фото и видеосъемка запрещена.

Спасибо.



Как работать с раздаточным материалом?

Пример:

Коммуникация это..?

Коммуникация — (образовано от латинского слова: communicate — делать общим, связывать, сообщать).это тип активного взаимодействия между объектами любой природы, предполагающий информационный обмен.

обозначение:

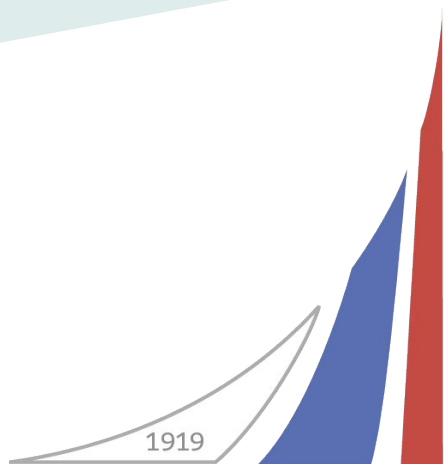
КРАСНЫЙ-новый раздел ,в котором раскрывается суть вопроса или утверждение.

ЖЁЛТЫЙ-начало определения , которое следует запомнить!

ЗЕЛЁНОЕ-дополнительная информация

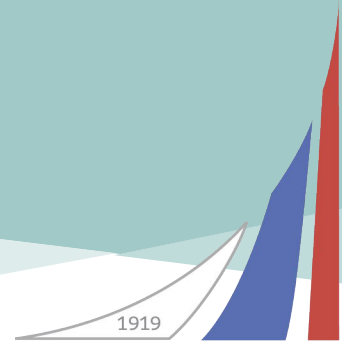
СИНИЙ-основная суть.

В Приложении к Раздаточному материалу содержатся ЗАДАНИЯ .



ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ФИНАНСОВЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дисциплина: Основы Деловой и Публичной Коммуникации.

тема: Вопросы и Ответы в Деловой Коммуникации.

Выполнил студент 1 курса,
факультета “ Менеджмент”,
группы: УПП18-2
Парангаев Шамиль



План занятия

- ▶ ЗНАЧЕНИЕ ВОПРОСОВ;
- ▶ КЛАССИФИКАЦИЯ ВОПРОСОВ;
- ▶ ХАРАКТЕРИСТИКА САМЫХ ЭФФЕКТИВНЫХ ВОПРОСОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ ;
- ▶ ПРАВИЛА ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ;

- ▶ ФУНКЦИИ И ВИДЫ ОТВЕТОВ;
- ▶ ПРАВИЛА ФОРМУЛИРОВАНИЯ ОТВЕТОВ;
- ▶ ТЕХНОЛОГИИ УХОДА ОТ ОТВЕТА НА НЕКОРРЕКТНЫЙ ВОПРОС



Умение ставить разумные вопросы уже есть
важный необходимый признак ума и
проницательности.

Иммануил Кант



Суди о человеке больше по его
вопросам, чем по его ответам.

Вольтер



Значение вопросов при деловом взаимодействии



Значение вопросов при деловом взаимодействии:

- ▶ позволяют выяснить определенную информацию
- ▶ с их помощью можно привлечь внимание партнера, выявить его интересы, побудить к действию;
- ▶ могут направить внимание партнера на важные детали разговора;
- ▶ позволяют вернуть утраченную инициативу в разговоре;
- ▶ правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- ▶ вопросы создают основу для доверительных партнерских отношений.



Виды вопросов:

информационные	контрольные	для ориентации
подтверждающие	ознакомительные	однополюсные
встречные	альтернативные	направляющие
провокационные	вступительные	закljučающие

КЛАССИФИКАЦИЯ ВОПРОСОВ



Закрытые вопросы - ведущие (наводящие) вопросы, на которые можно ответить очень коротко. Кроме вопросов, предполагающих ответы “да” или “нет”, прямыми являются и вопросы типа : “сколько?” и “что именно?”

Открытые вопросы - часто начинаются со слов “что”, “почему”, “как”. Они выявляют ключевые факты в ситуации. Но в деловой ситуации партнеры, как правило, не любят отвечать на вопрос “почему?”

ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ

- ▶ 1. Вопрос должен быть корректным, кратким, понятным, и простым по конструкции.
- ▶ 2. В вопросе не следует употреблять слова с двойным значением.
- ▶ 3. Вопрос должен указывать на различные альтернативы ответов.
- ▶ 4. При необходимости конкретизации ответа в вопрос можно ввести краткое предисловие.
- ▶ 5. Формулировка вопроса и его смысл должны учитывать личный опыт опрашиваемых в той области, на которую направлен вопрос.





Как правильно отвечать на вопросы?

- ▶ 1. Прежде чем отвечать на вопрос, сделайте паузу (не менее 8 секунд).
- ▶ 2. Если вопрос оказался сложным по составу (т. е. состоящим из нескольких простых), то сначала разделите его на составляющие части.
- ▶ 3. Если вам задают вопрос открытого типа, уточните, какая конкретно информация интересует партнера.
- ▶ 4. Если вам задают непредвиденный вопрос и вы не знаете, как на него ответить, то попросите разрешения записать вопрос, чтобы на него ответить через некоторое время.

- ▶ 5. Если при ответе вас неправильно поняли, необходимо немедленно исправить ситуацию и переформулировать свою мысль.
- ▶ 6. Если вопрос труден по содержанию, то:
 - а) попросите повторить вопрос; в нем могут измениться акценты, а то и весь смысл;
 - б) повторите вопрос так, как вы его поняли;
 - в) попросите несколько минут на размышление;
 - г) приведите аналогичный пример из собственного опыта.



Как быть с некорректными вопросами?

- ▶ Некорректный вопрос – это
 - а) вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны;
 - б) вопрос, задевающий интимную сферу вашей жизни;
 - в) вопрос, оскорбляющий достоинство вашей личности;
 - г) плохо сформулированный вопрос.



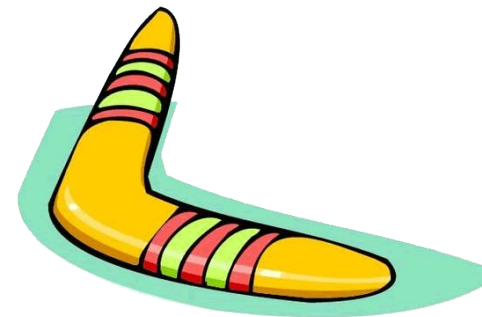
Уловки для ухода от ответа на некорректный вопрос:

- ▶ · ответом вопрос на вопрос;
- ▶ · переадресовка, направление к более компетентному лицу;
- ▶ · игнорирование;
- ▶ · перевод разговора на другую тему;
- ▶ · «срочное дело»;
- ▶ · демонстрация полного непонимания ситуации;
- ▶ · негативная оценка самого вопроса;
- ▶ · юмор, ирония, сарказм.





Прием бумеранга



Иногда вместо ответа используется прием «возвратного удара», или прием бумеранга. Суть его заключается в том, что тезис или аргумент, высказанный одним из партнеров, обращается против него же, только сила дара во много раз увеличивается. Такой прием характерен для спора, дискуссии, а вот его разновидность, прием «подхвата реплики», часто используется вместо ответа.

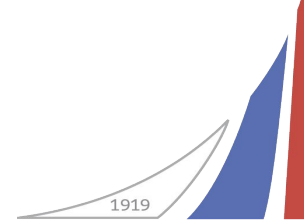
Вопросы для самоконтроля

1. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
2. Какие виды вопросов вы знаете?
3. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
4. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
5. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
6. Как отвечать на некорректные вопросы?
7. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?





Спасибо за Внимание !



ФИНАНСОВЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Гуд бай,
май лав,
гуд бай

Во!

С Уважением Парангаев.Ш.И.



Оцените нашу работу

Уважаемые Коллеги!

Мы хотим сделать свою работу максимально эффективной, а получение наших услуг - комфортным. Поэтому нам важно знать, что Вы думаете о нашей работе.

Пожалуйста, заполните предлагаемую форму. Мы обязательно учтем Ваше мнение и изменим свою работу к лучшему.

С Уважением:Парангаев.Ш.И.

