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. Подержание 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!

Деловые переговоры

Деловые переговоры

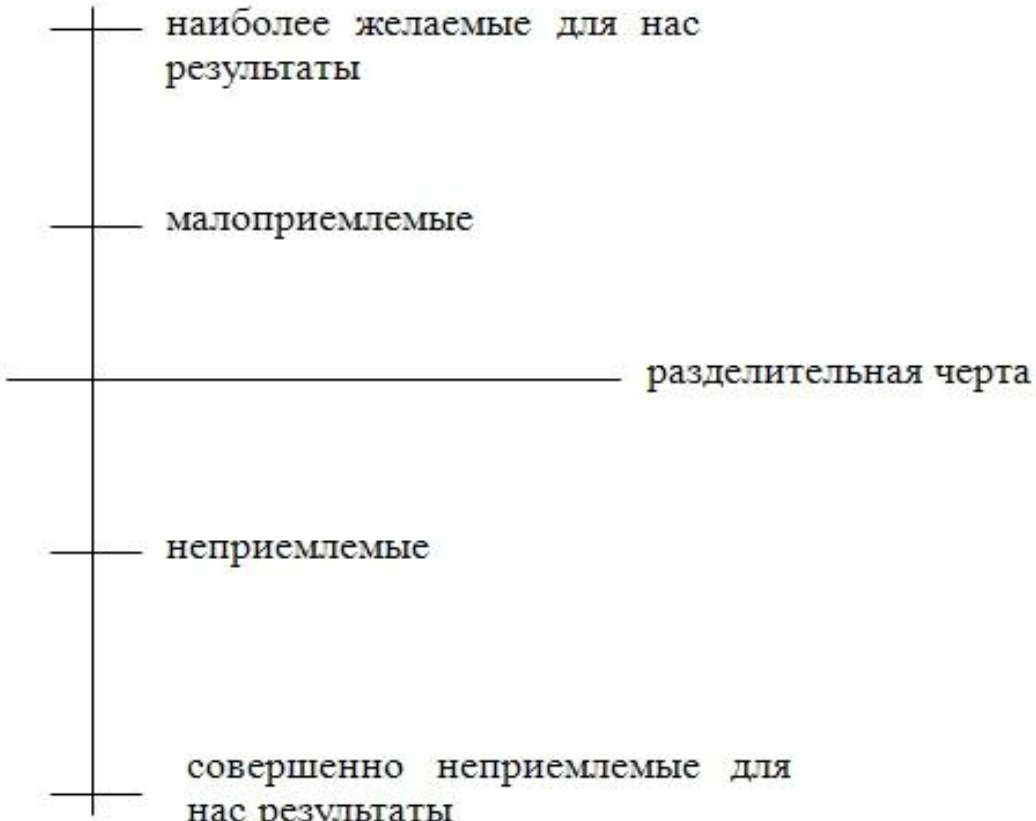
Форма деловой коммуникации между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.

Правило ДП № 1

Как подготовишься к переговорам так они и пройдут!!!

(см. таблицу «Организация деловых переговоров»)

ОПРЕДЕЛИТЬ «МАКСИМИН»



Методы ДП

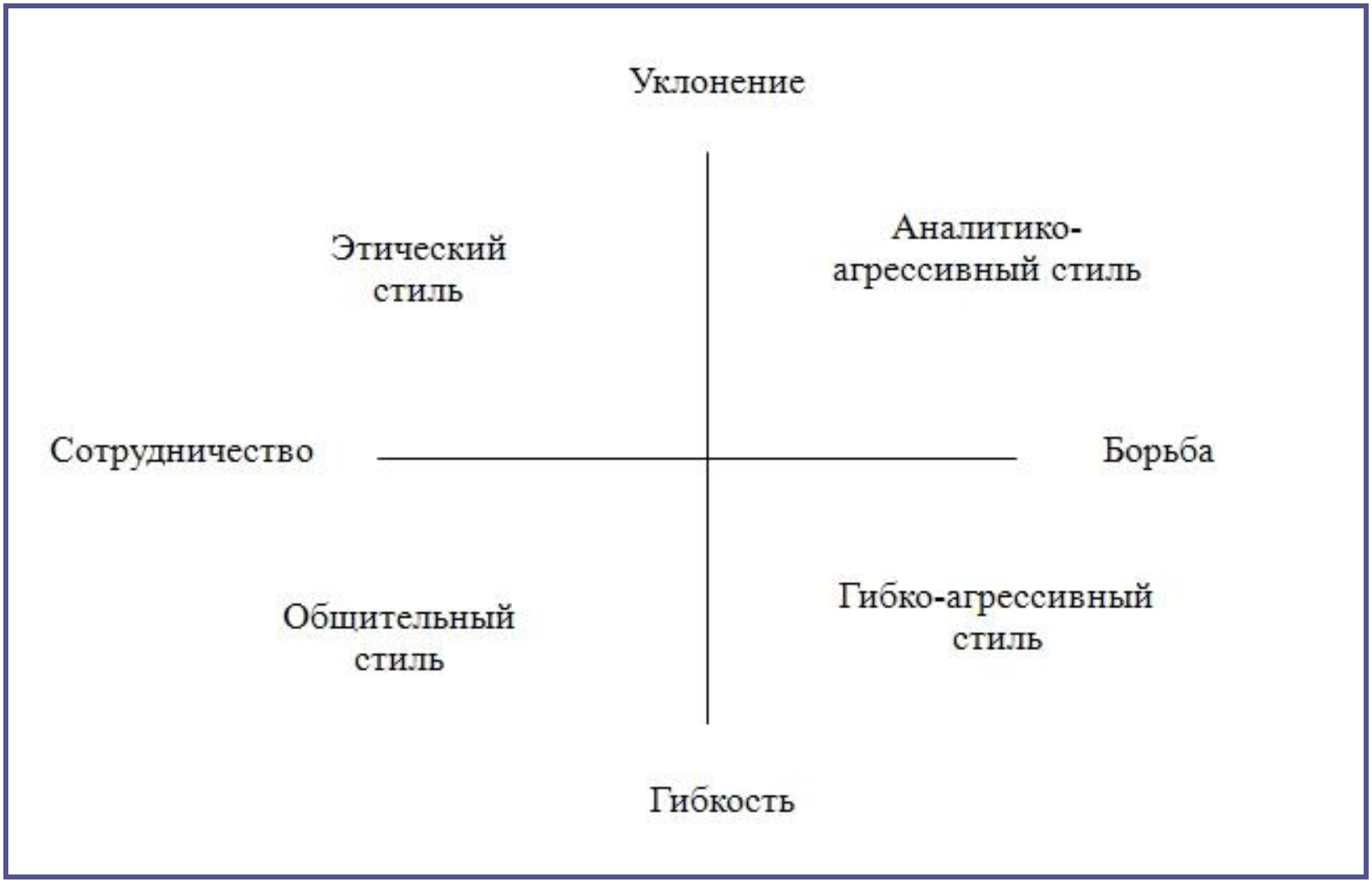
Жесткий подход – жесткая позиция меняющаяся в крайних случаях, редко эффективен, создает благоприятную форму для уловок, ведет к напряженности или к разрыву.

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.).