

Будем вежливы!

Правила
речевого этикета

На этой лекции мы:

- получим представление о правилах речевого этикета
 - научимся вести телефонный разговор, деловую беседу
 - узнаем, как проводить совещание и переговоры
-

Речевой этикет

Речевой этикет – это правила речевого поведения, система речевых формул общения



Речевой этикет

Что дает человеку владение речевым этикетом?

- чувство уверенности и непринужденности
- возможность легко и эффективно осуществлять коммуникации
- хорошую деловую репутацию
- авторитет и уважение коллег, партнеров и клиентов
- экономию времени

Почему компании ценят сотрудников, владеющих деловым этикетом?

- это привлекает клиентов и партнеров
 - это укрепляет репутацию фирмы
 - это способствует улучшению корпоративного имиджа
 - это улучшает психологический климат в коллективе
-

Обращение

Форма обращения зависит от цели:

- Привлечь внимание (Будьте добры! Будьте любезны! Извините! Друзья! Коллеги)
 - Обратиться к определенному человеку в официально-деловой обстановке (Иван Петрович! Господин Иванов! Господин министр! Гражданин! Товарищ Иванов!)
 - Обратиться к определенному человеку в неофициальной обстановке (Молодой человек! Девушка!)
-

Приветствие

Первым приветствуют:

- младший по возрасту – старшего по возрасту
- младший по должности – старшего

Первым протягивает руку:

- женщина – мужчине
 - старший по возрасту и должности – младшему по возрасту и должности
-

Знакомство

- **Официальные формулы**

Разрешите представиться!

Позвольте представиться - Иванов

Петр Степанович!

Моя фамилия Иванов!

Меня зовут Татьяна Петровна!

Я хочу вас познакомить с ...

- **Неофициальные формулы**

Давайте познакомимся!

Позвольте познакомиться!

Будем знакомы!

Хорошо бы познакомиться!

Правила представления: младшего по возрасту представляют старшему, сотрудника – начальнику, клиента – руководителю компании



Формулы вежливости

Просьба

Официальные формулы:

Не сочтите за труд, пожалуйста, ...

Прошу вас...будьте добры, сделайте...

Могу ли я попросить вас

Если вас не затруднит...

Согласие

Официальные формулы:

Не возражаю, согласен, будет выполнено

Отказ

Официальные формулы:

Простите, но я не могу выполнить вашу просьбу

К сожалению, вынужден отказать

Я не в силах выполнить вашу просьбу

Я не в состоянии помочь

В настоящее время это невозможно



Формулы вежливости

Благодарность

Официальные формулы:

Позвольте выразить благодарность за...

Выражаем вам благодарность

Считаю своим долгом выразить благодарность

От всего сердца благодарю вас за...

Приглашение

Официальные формулы:

Позвольте пригласить вас..

Разрешите пригласить вас...

Имею честь пригласить вас...

Поздравление

Официальные формулы:

Примите мои искренние поздравления

Разрешите поздравить вас ...

От всей души поздравляю

От имени ... поздравляем ..

Деловой телефонный разговор

Звоните вы:

- уточнить, правильно ли позвонили
- представиться, назвать причину
- если разговор будет долгим, уточнить, есть ли у собеседника время для разговора
- если нужного человека нет, попросить передать необходимую информацию
- первым завершаете разговор

Речевые формулы:

Моя фамилия... С вами говорит ... Вас беспокоит... Вам позвонили из ...

Я по поводу ...Могу ли я поговорить с... Я хотел бы узнать... Я хочу обсудить ...

Вы не могли бы дать информацию?

Спасибо за информацию! Рад был слышать! Всего доброго!

Деловой телефонный разговор

Звонят вам:

- трубку необходимо поднять не позднее 3 звонка
- подняв трубку, назвать организацию и себя
- если собеседник не представился, уточнить имя, если отказывается, разговор не продолжать



Речевые формулы:

Представьтесь, пожалуйста!

Мне необходимо уточнить...

В настоящее время это довольно сложно, однако ...

Для вас имеет смысл ...

Лучше, чтобы ...

Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля

Нельзя говорить:

Кто это звонит?

Я не знаю

Мы не сможем это сделать

Вы должны ...

Нам это неинтересно

Правила телефонных переговоров

- Я составляю план разговора, прежде чем звонить клиенту.
 - Я знаю, как ответить на вопрос секретаря: "По какому вопросу", - чтобы меня соединили с директором
 - Я приветствую собеседника первым.
 - Я представляюсь, называю себя по имени.
 - Я выясняю, есть ли у собеседника возможность поговорить со мной в данный момент.
 - Я думаю над тем, чем конкретно могу помочь клиенту в решении его проблем.
 - Я подстраиваюсь под громкость голоса собеседника, его темп, интонации, ритм.
 - Я говорю бодро и деловито.
 - Я задаю наводящие вопросы "открытого" типа.
 - Я говорю по существу в соответствии с разработанным планом.
 - Я не употребляю слов-паразитов.
 - Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.
-

Деловая беседа

Чем деловая беседа отличается от обычного разговора?

- цель – получение результатов работы, решение управленческой задачи
 - регламентация, ограничения
 - наличие служебной иерархии
-

Ведение деловой беседы

Речевые формулы

- **уточнение темы:** давайте уточним; если я правильно вас понял...; можем ли мы считать, что ...; есть ли у вас конкретные предложения?
 - **убеждение партнера:** я в этом совершенно уверен; если вы примете во внимание следующие предложения; думаю, мы все выиграем, если ...; вы, конечно, согласитесь, что... ; поверьте, для вас это важно в первую очередь!
 - **оценка ситуации:** я разделяю вашу точку зрения; к сожалению, приходится возразить; вызывает определенные сомнения..
 - **несогласие:** это требует дополнительного обсуждения; по мере возможности мы постараемся..; может быть, рассмотрим иные условия? вряд ли это возможно...; было бы нежелательно; я понимаю вас, однако ...
-

Ведение деловой беседы

Нельзя:

- не давать собеседнику высказаться
 - прерывать его на полуслове
 - навязывать свое мнение
 - игнорировать аргументы собеседника
 - грубо реагировать на противоположное мнение
 - давить голосом
-

Ведение деловой беседы

О чем говорят следующие изменения при беседе?

- Замедление темпа речи – обдумывание или придумывание
 - Ускорение речи – избегание данной темы
 - Резкое увеличение числа слов-паразитов – придумывание
 - Слова-проговорки (в принципе, в общем, в целом, в основном, довольно, достаточно) – говорят о низкой степени уверенности или неосознанном желании перестраховаться, то есть сделать определенную уступку. Это та сфера, где человек чувствует себя менее уверенно или не готов нести ответственность за свои слова. Например:
 - Как было воспринято ваше повышение вашими коллегами?
 - В принципе у нас довольно хорошие отношения. Так что мое повышение было воспринято нормально.
-

Деловое совещание

Совещание – это форма организации делового общения коллектива с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива проблемам.

Совещание и собрание сопровождаются ведением протокола.

Структура совещания (собрания):

- вступительное слово ведущего
 - выступления по повестке дня
 - обсуждения
 - принятие решения
-

Схема деловых переговоров

- Приветствие и введение в проблематику (задача: установление контакта)
 - Характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров (задача: выявление потребностей сторон)
 - Изложение позиций, обмен мнениями (задача: презентация своих идей или предложений)
 - Решение проблемы
 - Завершение (задача: закрепление договоренностей)
-