



Этика делового общения менеджера

- *Деловое общение* – это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Виды делового общения

- Беседы,
- переговоры,
- совещания,
- телефонные разговоры.

Беседы:

- : 1. - индивидуальная беседа,
- групповая беседа,
- слушание выступающих и докладчиков.
- 2. - свободные и целенаправленные с двусторонним обменом информацией (с учетом или без учета времени),
- специально подготовленные и строго регламентированные.

Правила построения деловой беседы

1 этап – подготовительный:

- задачи
- составление плана
- регламент
- место проведения
- время проведения
- согласование с собеседником

Правила построения деловой беседы

2 этап – ознакомительный:

- преодоление психологического барьера,
- установление атмосферы доверия.

3 этап – основной:

- Вводная часть (вопросы, возражения)
- Основная часть (доказательства, выводы)
- Заключительная часть (решения)

Правила ведения беседы

1. Если на беседу пришли впервые, то, необходимо войдя назвать себя.
2. Встречая посетителя, необходимо встать из-за стола и усадить собеседника напротив. Если встречаетесь с человеком знакомым, приветствуя его, называя при этом по имени и отчеству, достаточно встать из-за стола, переходить на другое место необязательно.
3. Перед началом беседы необходимо предупредить собеседника о времени, которым вы располагаете для беседы.

Правила ведения беседы

4. Нужно уметь слушать и правильно задавать уточняющие и наводящие вопросы, которые могут помочь раскрыть мысли собеседника, определить его точку зрения.
5. первое слово за вашим собеседником, независимо знаком он вам или не знаком.
6. Первый вопрос – простой и интересный, но не дискуссионный.

Правила ведения беседы

7. Чем больше человек хочет убедить, тем меньше он должен утверждать. Свою точку зрения излагать так, чтобы собеседник увидел ситуацию с вашей позиции.

8. Причину неудачи ищите только в себе.

9. Не следует бояться выказывать эмоции.

10. Избегайте категоричности во всем.

11. В процессе беседы последовательно проводите основную мысль.

Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров.

- Первый принцип – привлечь внимание собеседника; (Начало беседы).
- Второй принцип - пробудить в вашем собеседнике заинтересованность. (Передача информации)
- Третий принцип - принцип детального обоснования. (Аргументация)

Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров.

- Четвертый принцип - выявить интересы и устранить сомнения вашего партнера. (Нейтрализация, опровержение замечаний)
- Пятый принцип - основной - заключается в преобразовании интересов партнера в окончательное решение. (Принятие решения).



Рекомендации по ведению деловых бесед

- 1. Заранее напишите план беседы, обработайте наиболее важные формулировки.
- 2. Применяйте положения психологии о периодическом воздействии на партнера в ходе беседы.

Рекомендации по ведению деловых бесед

3. Помните постоянно о движущих мотивах партнера, его ожиданиях;
4. Избегайте задавать вопросы, на которые собеседник может ответить "Нет", облегчайте ему "Да - ответ".
5. Повторяйте в ходе беседы, переговоров основные мысли вашего партнера, следите за своими мыслями и высказываниями, не повторяйтесь.

Рекомендации по ведению деловых бесед

6. Избегайте отклонений от предмета переговоров и превосходной степени сравнения.

7. Внимательно выслушивайте собеседника до конца.

8. Никогда не пренебрегайте значением предубеждений вашего партнера.

Рекомендации по ведению деловых бесед

9. Избегайте недоразумений и неверных толкований!
10. Уважайте своего партнера!
11. Всегда, когда возможно, будьте вежливы, дружески настроены, дипломатичны и тактичны.
12. Если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие, когда температура беседы поднимается.

Рекомендации по ведению деловых бесед

13. Любым возможным способом постарайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учтя внутреннюю борьбу между его желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохранить свое лицо.

14. Подумайте о тактических приемах ведения переговоров.

15. Попытайтесь в ходе беседы достичь своей цели или же найдите приемлемый компромисс.

Основные этапы ведения переговоров

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;
- их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов, предложений, их обоснование);
- согласование позиций и выработка договоренностей.

Правила ведения переговоров

- *Правило первое:* искренне интересуйтесь другими людьми.
- *Правило второе:* улыбайтесь!
- *Правило третье:* помните, что на любом языке имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук!

Правила ведения переговоров

- *Правило пятое:* говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- *Правило шестое:* внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне!