



ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА

❖ Это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела;

❖ В более узком значении - речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению;

ФУНКЦИИ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

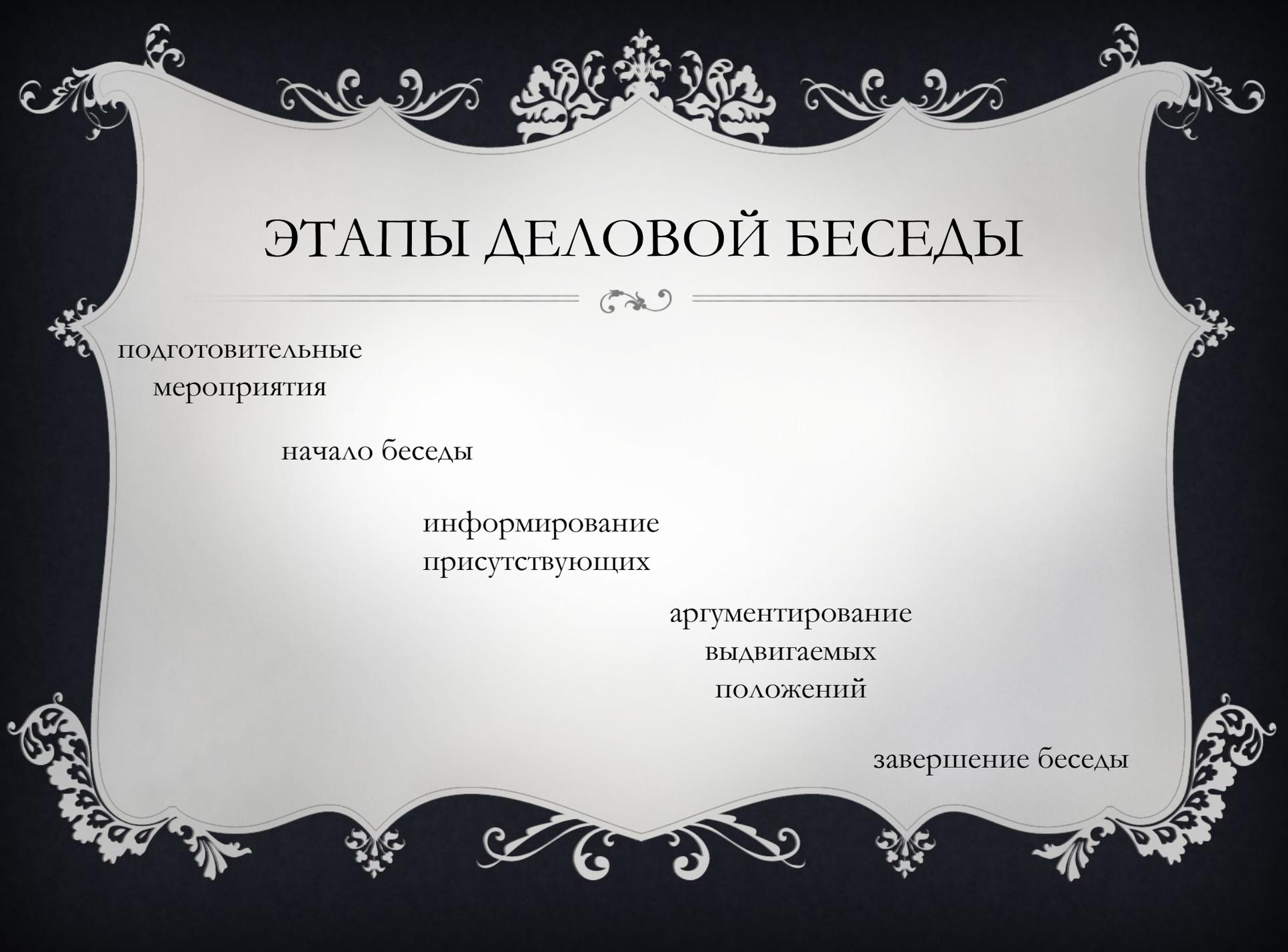
взаимное
общение
работников
из одной
деловой
среды

поддержан
ие деловых
контактов

совместный
поиск,
выдвижение
и
оперативную
разработку
рабочих идей
и замыслов

контроль и
координиров
ание уже
начатых
деловых
мероприятий

стимулирован
ие деловой
активности



ЭТАПЫ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ
мероприятия

начало беседы

информирование
присутствующих

аргументирование
выдвигаемых
положений

завершение беседы

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ (СХЕМА ПОДГОТОВКИ)

планирование

сбор материала и
его обработка

анализ собранного
материала и его
редактирование

МЕСТО БЕСЕДЫ

❖ выбирается с учетом его влияния на ожидаемый результат

Для лиц, не работающих в фирме, наиболее удобным местом будет служебный кабинет принимающего или специальная комната для гостей, оборудованная всем необходимым

С сотрудниками можно встречаться и на их рабочем месте. Допустимо проведение деловых бесед и вне службы, например, в ресторане, кафе или даже в домашних условиях



КОГДА БЕСЕДА УЖЕ НАЗНАЧЕНА, СОСТАВЛЯЕТСЯ ПЛАН ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

- ❖ Это четкая программа действий по подготовке и проведению конкретной беседы
- ❖ Планирование деловой беседы позволяет определить ее конкретные задачи уже в начале подготовки к ней, найти и устранить «узкие» места в беседе, согласовать время ее проведения

СБОР МАТЕРИАЛА ДЛЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

Поиск
возможных
источников
информации

Систематизация
данных

Анализ
собранного
материала

НАЧАЛО БЕСЕДЫ (ЗАДАЧИ ЭТАПА)

установление
контакта с
собеседником

создание
рабочей
атмосферы

привлечение
внимания к
предстоящему
деловому
разговору

ПРИЕМЫ НАЧАЛА БЕСЕДЫ



Прием снятия
напряжения

Прием
«Зацепки»

Прием прямого
подхода



ИНФОРМИРОВАНИЕ ПРИСУТСТВУЮЩИХ



Информируя, отдельные собеседники часто стремятся скрыть свои мысли, отделаться общими фразами, уйти от принятия конкретных решений. Для этого они обычно пользуются следующими приемами:

используют
выражения, не
имеющие предмет
ного содержания,
типа: «есть
решение...» (а чье?)

употребляют
глаголы, не дающие
указания на точный
образ действий,
например, «надо
улучшить»,
«требуется
активизировать» и т.

делают намеки, когда
нет конкретного ука
зания на того, о ком
идет речь, например,
«есть мнение...» (а
чье?)

п.



передают
информацию очень
неопределенно и
субъективно, когда
говорят «это хорошо...»
или «это плохо...» (а
для других это как?)

обобщают
информацию, меняя ее
смысловое содержание



ОБОСНОВАНИЕ ВЫДВИГАЕМЫХ ПОЛОЖЕНИЙ
(МЕТОДЫ АРГУМЕНТИРОВАНИЯ)



Логические



Спекулятивные



ЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ АРГУМЕНТИРОВАНИЯ

Фундаментальный
метод

Метод
противоречия

Метод
извлечения
методов

Метод сравнения

Метод «Да-Но»

Метод опроса

Метод кусков

Метод «Бумеранга»

Метод игнорирования

Метод видимой поддержки

СПЕКУЛЯТИВНЫЕ МЕТОДЫ АРГУМЕНТИРОВАНИЯ

Техника
преувеличения

Техника
анекдота

Техника
использования
авторитета

Техника
дискредитации
партнера

Техника изоляции

Техника
изменения
направления

Техника
введения в
заблуждение

Техника апелляции

Техника
отсрочки

Техника
вопросов -
капканов

Техника искажения

ТАКТИКА АРГУМЕНТИРОВАНИЯ

Применение
аргументов

Выбор
способа
аргументиро-
вания

Устранение
противоречий

Обратная
очередность

«Стимулирование
аппетита»

Двусторонняя
аргументация

Очередность
преимуществ и
недостатков

Персонификация
аргументации

ЗАВЕРШЕНИЕ БЕСЕДЫ (ЗАДАЧИ ЭТАПА)

достижение
основной или
запасной цели

обеспечение
благоприятной
атмосферы

стимулирование
собеседника к выполнению
намеченных действий

поддержание в дальнейшем
контактов с собеседником, его
коллегами

составление резюме с
четко выраженным
основным выводом,
понятным всем
присутствующим

ПРИЕМЫ УСКОРЕНИЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

```
graph TD; A[ПРИЕМЫ УСКОРЕНИЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ] --> B[Прямое ускорение]; A --> C[Косвенное ускорение];
```

Прямое ускорение

Косвенное ускорение

УСЛОВИЯ ДЛЯ ЗАВЕРШЕНИЯ БЕСЕДЫ

если вы с помощью
контрольных
вопросов направили
беседу к нужной цели

если вы привели
убедительные для
собеседника аргументы

если на поставленные в ходе
беседы вопросы вы дали
удовлетворяющие
собеседника ответы

если вы сумели создать
благоприятную атмосферу для
завершения беседы

если вы успешно справились
со всеми возражениями
собеседника

5 УНИВЕРСАЛЬНЫХ ПРИНЦИПОВ ДЛЯ ЛЮБОЙ ДЕЛОВОЙ СИТУАЦИИ

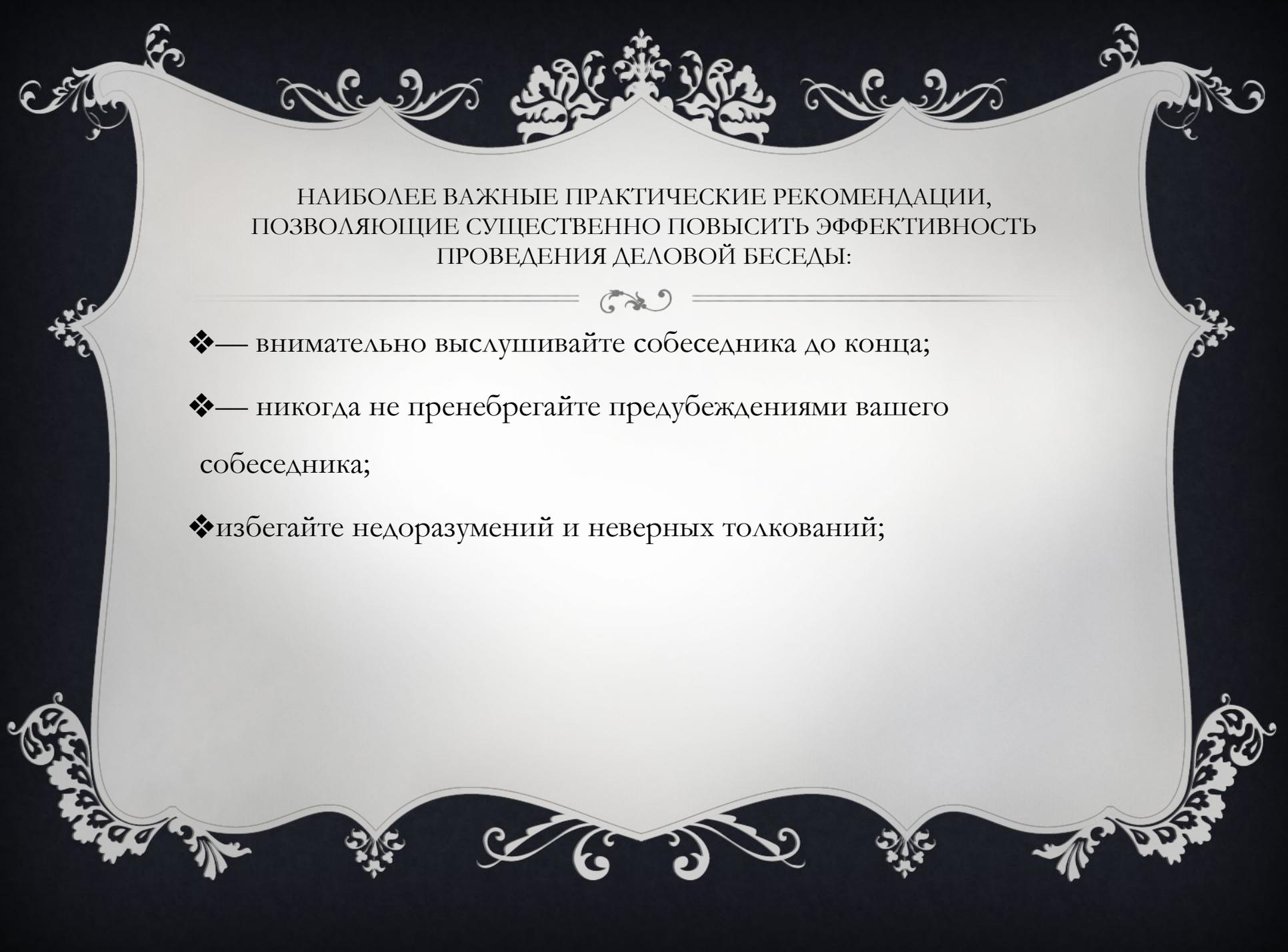
Привлечь
внимание

Заинтересовать

Детальное
обоснование

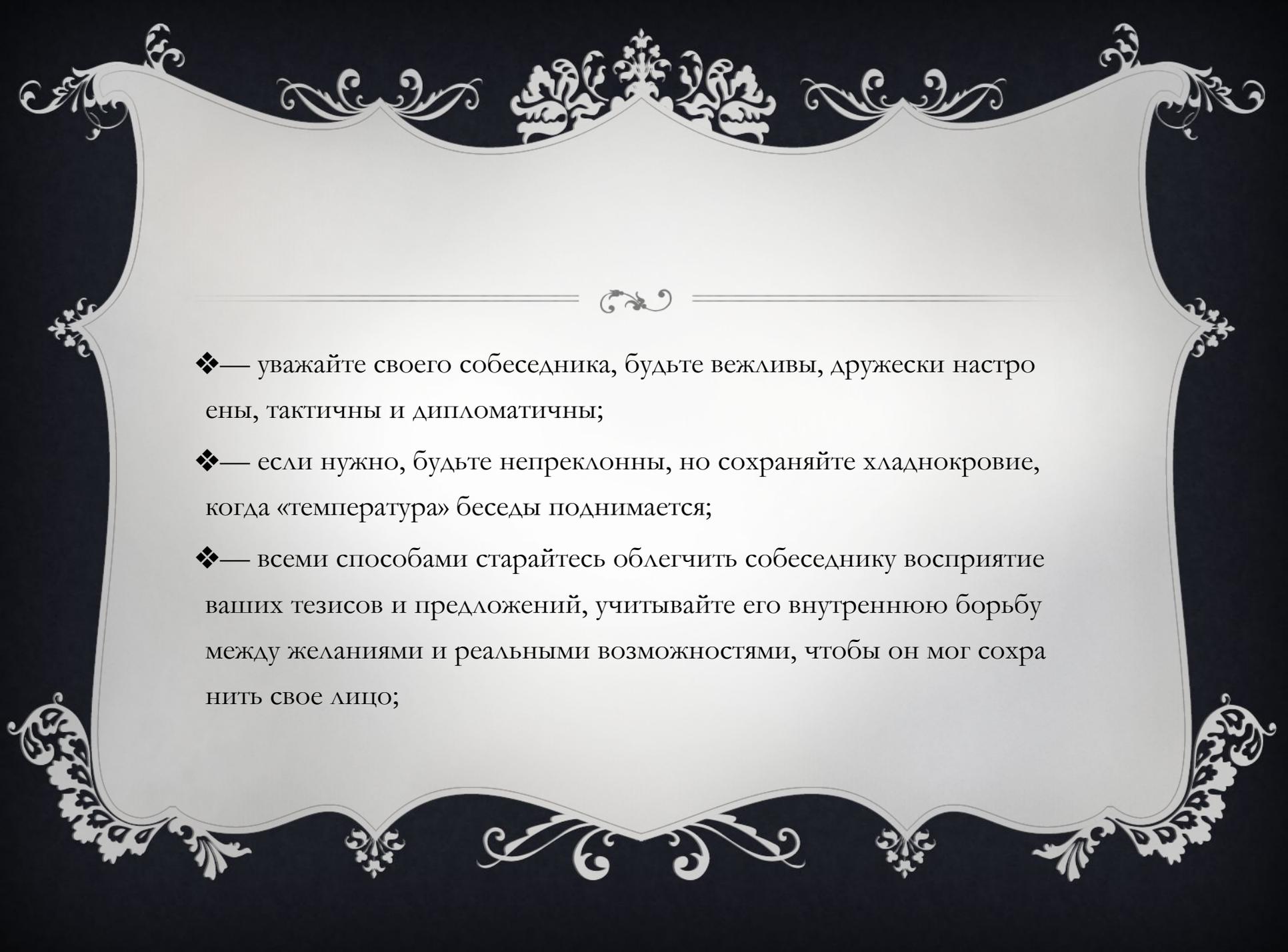
Выявить интересы и
устранить сомнения

Окончательное
решение



НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ,
ПОЗВОЛЯЮЩИЕ СУЩЕСТВЕННО ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ:

- ❖ — внимательно выслушивайте собеседника до конца;
- ❖ — никогда не пренебрегайте предубеждениями вашего собеседника;
- ❖ избегайте недоразумений и неверных толкований;

- 
-
- ❖— уважайте своего собеседника, будьте вежливы, дружески настроены, тактичны и дипломатичны;
 - ❖— если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие, когда «температура» беседы поднимается;
 - ❖— всеми способами старайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учитывайте его внутреннюю борьбу между желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохранить свое лицо;