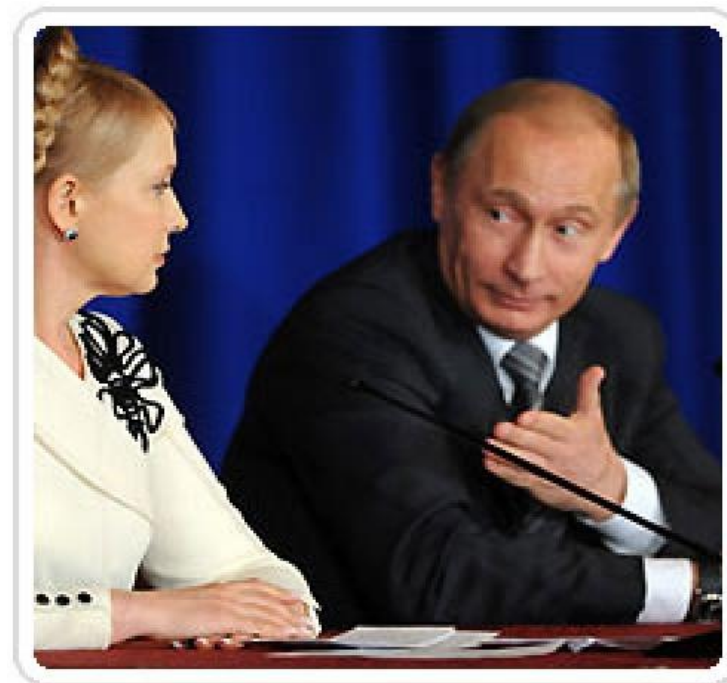


ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА



передача или обмен информацией
и мнениями по определенным вопросам
или проблемам.

Функции деловой беседы

- **взаимное общение работников из одной деловой сферы;**
- **совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;**
- **контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;**
- **стимулирование деловой активности.**



Структура деловой беседы



НАЧАЛО БЕСЕДЫ

**ПЕРЕДАЧА
ИНФОРМАЦИИ**

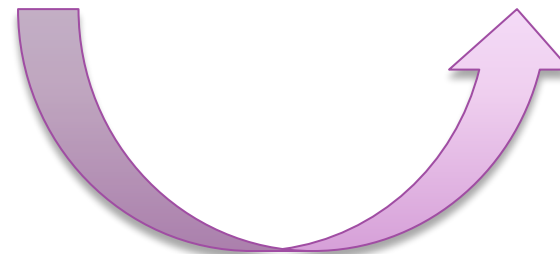
АРГУМЕНТИРОВАНИЕ

**СОГЛАСИЕ /
ОПРОВЕРЖЕНИЕ
ДОВОДОВ СОБЕСЕДНИКА**

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

Основные задачи начала беседы

- **установление контакта с собеседником**
- **созданием атмосферы взаимопонимания**
- **пробуждение интереса к разговору**



Методы эффективного начала беседы

метод снятия напряжённости

использование тёплых слов, комплиментов, шутки
для установления контакта с собеседником



Методы эффективного начала беседы

метод "зацепки"

использование какого-либо события, личного впечатления или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы



Методы эффективного начала беседы

метод стимулирования игры воображения

постановка в начале беседы множества вопросов по
ряду проблем,
которые должны рассматриваться в ходе беседы



Методы эффективного начала беседы

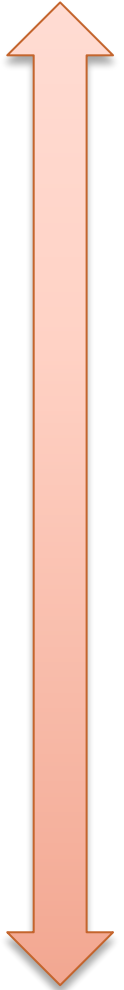
метод «прямого подхода»

непосредственный переход к делу - краткое
сообщение о причинах, по которым назначена
беседа,
и быстрый переход к конкретному вопросу



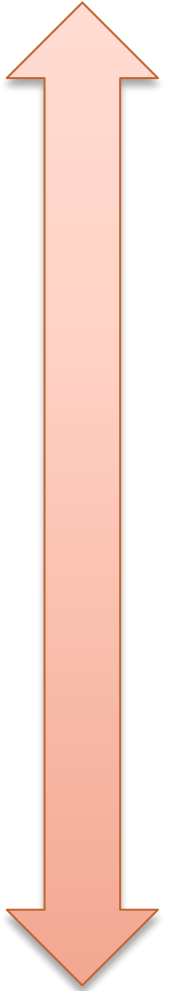
Факторы успешной деловой беседы

- **профессиональные знания** - дают возможность для реализации высокой объективности, достоверности и глубины изложения информации, а также для владения ситуацией
- **ясность** - позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности
- **наглядность** - максимальное использование иллюстративных материалов (документов, информационных источников, таблиц, схем и пр.), общеизвестных ассоциаций и параллелей - снижает абстрактность изложения информации



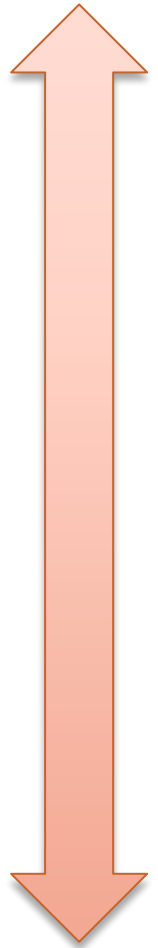
Факторы успешной деловой беседы

- ▣ **постоянная направленность** - следует постоянно держать в голове основные задачи беседы и в какой-то мере знакомить с ними собеседника
- ▣ **ритм** - повышение интенсивности беседы по мере приближения ее к концу
- ▣ **повторение** - повторение основных положений и мыслей помогает собеседнику воспринять информацию
- ▣ **элемент внезапности** - представляет собой продуманную, но неожиданную для собеседника увязку деталей и фактов



Факторы успешной деловой беседы

- **"насыщенность" рассуждения** - необходимо следить за тем, чтобы в ходе беседы чередовались "взлеты", когда от собеседника требуется максимальная концентрация, и "спады", которые используются для передышки и закрепления мыслей и ассоциаций у собеседника
- **рамки передачи информации** - французский писатель и мыслитель Вольтер как-то сказал: «Секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказывать все»
- **юмор и ирония** - в определенной дозе и ситуативно уместны, они поднимают дух собеседников, их готовность к восприятию даже неприятных аспектов беседы.



Цели заключительной части деловой беседы

- достижение основной или запасной цели
- обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы
- стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности
- поддержание в случае необходимости дальнейшего контакта с собеседником

"Давайте подведём итоги"

"Мы подошли к концу нашей беседы"

Благодарю за внимание!

