

Дата: 18.11.2022

Група №25

Урок № 5-6

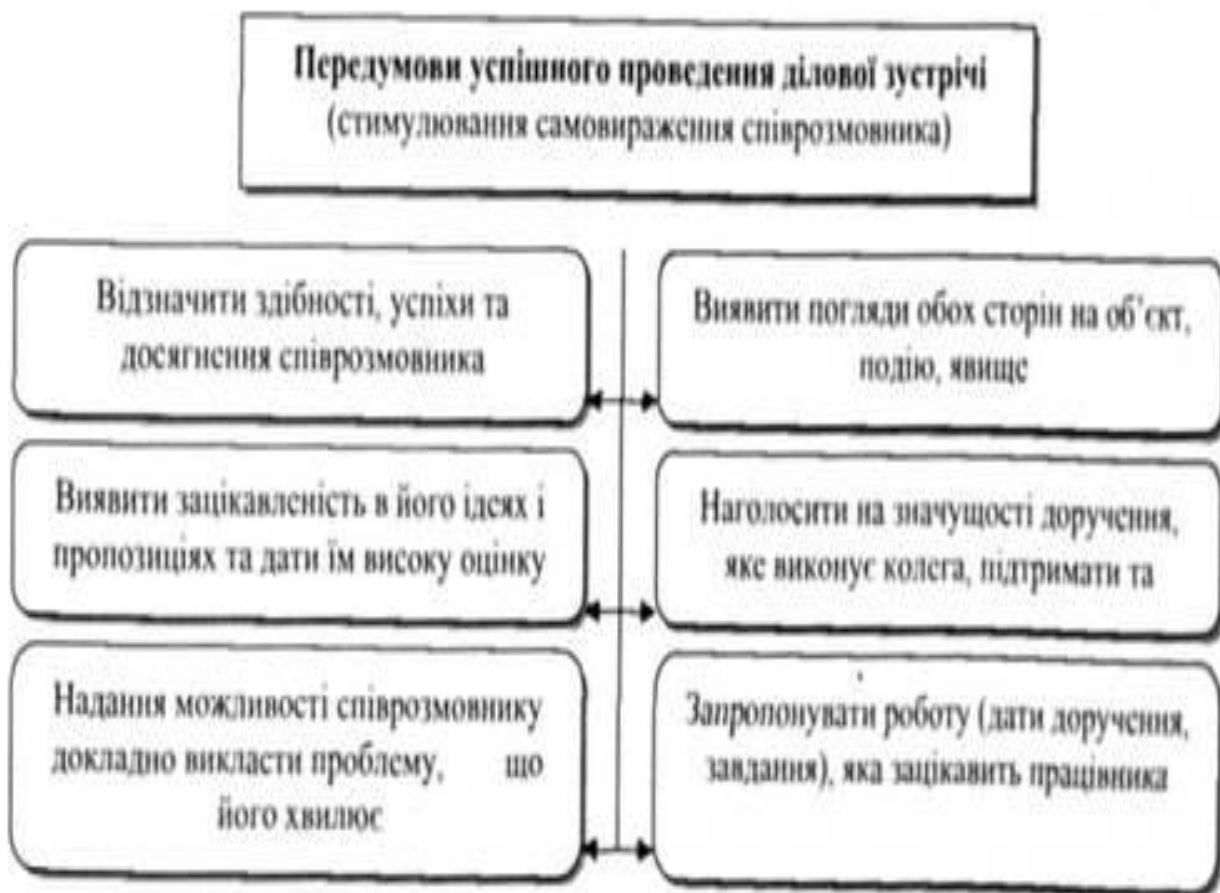
Тема уроку: «Проведення ділової бесіди, ділових переговорів та телефонної розмови. Ділові листи в комерційній діяльності.»

Мета уроку: формувати в учнів знання про правила підготовки і проведення ділової бесіди, переговорів, телефонної розмови; ознайомитися з технікою написання ділових листів. Розвивати навички дотримання ділового спілкування.

Матеріали уроку:

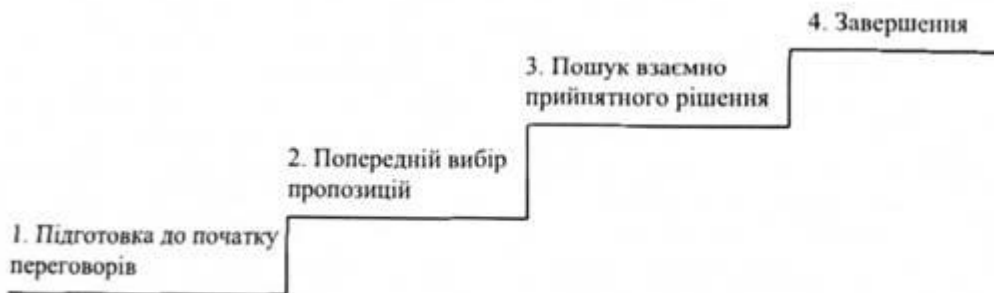
1. Підготовка і проведення ділових бесід та переговорів.

Переговори - взаємозв'язок між людьми, призначений для досягнення угоди, якщо інтереси обох сторін співпадають або суперечать один одному.





Проходження переговорів:



2. Принципи проведення ділових бесід.

Останніми роками не було відкрито жодного нового фундаментального принципу ведення ділової бесіди. Хоча істотний прогрес у розробці техніки й тактики проведення, а також систематизації та організації накопиченого *досвіду й знань* у цій області досить помітний, особливо на основі поєднання з висновками риторики, психології й соціології. Тому слід засвоїти кілька основних принципів ведення бесіди й відшліфувати їх у повсякденній практиці до досконалості. Проте слід мати на увазі, що неможливо освоїти всі принципи відразу, без теоретичної бази й тривалих тренувань. Тільки шляхом кропіткої праці й вправ ми можемо й повинні розвивати здатність застосовувати одночасно кілька зазначених тут принципів.

Модель проведення ділових переговорів подана на рис. 8.12:



Існують основні технічні прийоми проведення ділових бесід і переговорів, які можна й варто застосовувати в будь-якій ситуації. Вони допомагають організувати колектив і налагодити успішну роботу.

3. Розглянемо п'ять універсальних принципів ведення ділових бесід.

Перший принцип — *привернути увагу співрозмовника* (початок бесіди).

Якщо ми не спроможні привернути увагу співрозмовника, якщо він нас не слухає, навіщо взагалі щось говорити? Якщо співрозмовник виявить бажання спілкуватися значить, він впевнений, що наш виступ буде для нього корисний, тобто він буде нас із задоволенням слухати.

Другий принцип (передача інформації) — *будити в нашому співрозмовнику зацікавленість*.

На основі викликаного інтересу варто переконати співрозмовника в тім, що він зробить розумно, погодившись з нашими ідеями й пропозиціями, тому що їх реалізація дасть йому і його підприємству певну користь.

Третій принцип — *детальнее обґрунтування* (аргументація).

Співрозмовник може цікавитися нашими ідеями й пропозиціями, він може зрозуміти їх доцільність, але все ще поводитьсь обережно і не бачить можливостей застосування на своєму підприємстві. Викликавши інтерес і переконавши співрозмовника, ми повинні з'ясувати й розмежувати його бажання. Треба переконати його в тому, що він вчинить розумно, погодившись з цими ідеями й пропозиціями (аргументацією).

Четвертий принцип — *виявити інтереси й усунути сумніви співрозмовника* (нейтралізація, спростування зауважень).

П'ятий принцип — *перетворення інтересів співрозмовника в остаточне рішення* (прийняття рішень).

4. Поряд з цими п'ятьма принципами (п'ятьма фазами бесіди) слід запам'ятати і дотримуватися дев'яти практичних рекомендацій з проведення бесіди, а саме:

- 1. Уважно вислухайте співрозмовника до кінця.
- 2. Ніколи не забувайте про можливі упередження співрозмовника.
- 3. Уникайте непорозумінь і неправильних тлумачень.
- 4. Поважайте співрозмовника.
- 5. Завжди будьте ввічливі, дружньо налаштовані, дипломатичні й тактовні.
- 6. Якщо це необхідно і важливо, будьте непохитні, але зберігайте холоднокровність, коли "температура" бесіди піднімається.
- 7. Будь-якими можливими способами намагайтеся полегшити співрозмовнику сприйняття ваших тез і пропозицій, враховуючи внутрішню боротьбу між його бажаннями й реальними можливостями, щоб він міг „зберегти своє обличчя”.
- 8. Продумайте тактичні прийоми ведення бесіди.

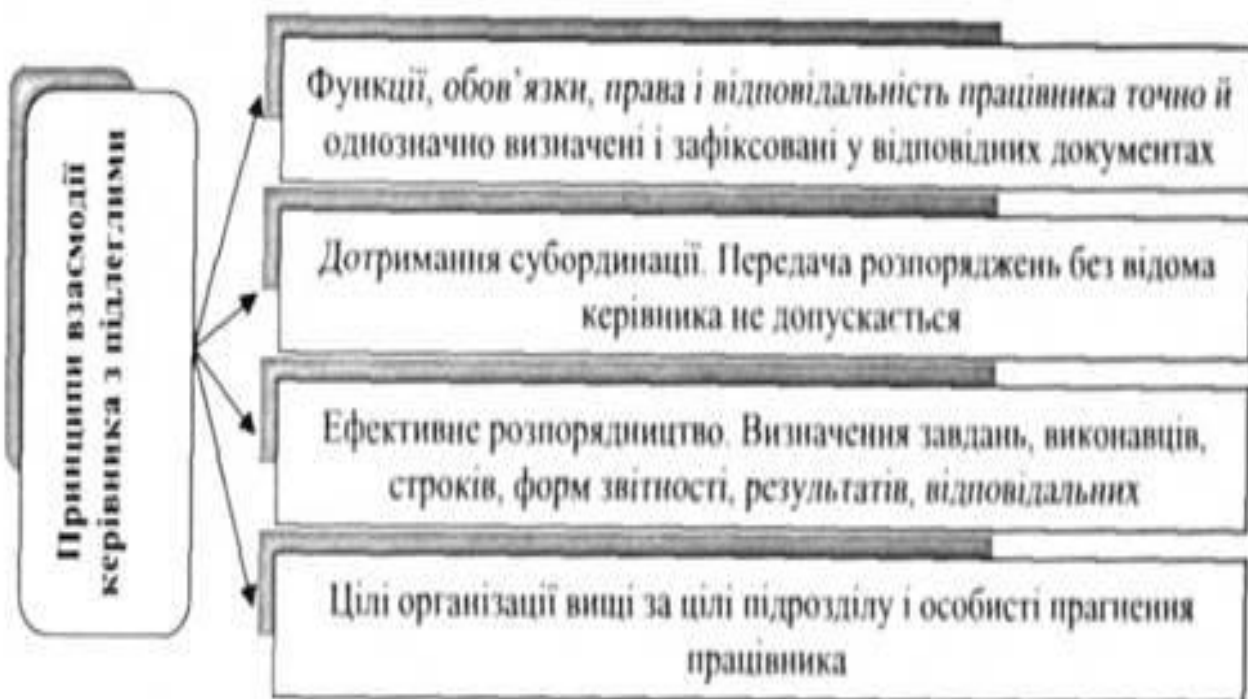
- 9. Спробуйте під час бесіди досягти своєї мети або щонайменше знайдіть прийнятний компроміс.

Універсальний характер наведених вище дев'яти рекомендацій ґрунтується на тому простому факті, що в будь-якій бесіді ми повинні мистецьки пристосуватися до свого співрозмовника, причому незалежно від того, про які (ділові чи особисті) відносини йдеться.

Розглянемо ці рекомендації детальніше:

- 1. *Уважно вислухайте співрозмовника до кінця.* Це не тільки знак поваги до нього, але й професійна необхідність.
- 2. *Ніколи не забувайте про можливість упереджень у Вашого співрозмовника.* Багато людей перебувають під впливом різних забобонів. Згадаємо свій власний досвід: часто наша думка складається ще до того, як ми ретельно зважимо всі факти. І для Вас, і для Вашого співрозмовника буде краще, якщо — усвідомлюватимете це.
- 3. *Уникайте непорозумінь і неправильних тлумачень.* Ваш виклад має бути чітким, наочним, систематизованим, стислим і зрозумілим. Багато ділових бесід виявлялися марними через заплутаний, несистематизований незрозумілий виклад. Тому щоб уникнути непорозумінь і помилкових тлумачень пояснюйте співрозмовникові значення термінів і виразів, а при будь-якій неясності в його промові відразу ж запитуйте, що він має на увазі.
- 4. *Поважайте співрозмовника.* Техніка ведення бесід – це мистецтво спілкування з людьми. Будьте уважні до співрозмовника, цінуйте його аргументи, навіть якщо вони слабкі. Ніщо так негативно не впливає на атмосферу ділової бесіди, як презирливий жест, який означає, що одна сторона відкидає аргументи іншої без найменших зусиль зрозуміти їх зміст.

5. Принципи взаємодії керівника з підлеглими:

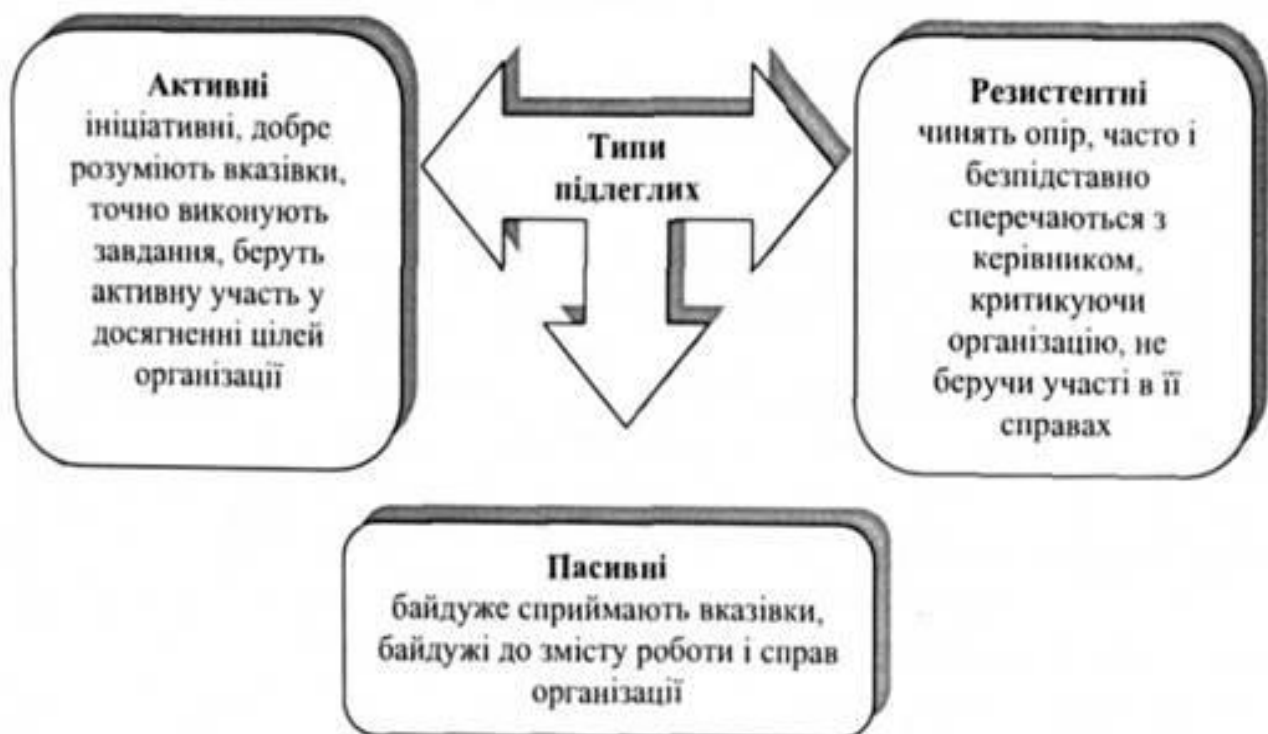


Принципи взаємодії керівника з підлеглими

Якщо ми маємо справу зі співрозмовником, посада якого нижча за нашу, було б просто нерозумно демонструвати свою особисту або професійну перевагу. У цьому випадку результатом буде лише антипатія й нетерпимість. Якщо особи керівного складу зневажливо ставляться до своїх співробітників, то підлеглі неминуче переносять своє негативне ставлення до керівництва і на сферу ділових відносин.

- 5. *Завжди будьте ввічливі, дружньо налаштовані, дипломатичні й тактовні.* Ввічливість запобігає внутрішньому опору співрозмовника. Звичайно, при цьому вона не повинна перерости в лестоці чи підлабузництво. Тому треба бути ввічливим в міру. Дружня прихильність збільшує шанси на успішне завершення ділової бесіди. Варто також додати, що дипломатична поведінка передбачає припускає обережність, кмітливість і просту чемність.
- 6. *Якщо це необхідно і важливо, будьте непохитні, але зберігайте холоднокровність, якщо "температура" бесіди піднімається.* Не сприймайте як трагедію те, що співрозмовник дасть волю своєму гніву. Досвідчена і загартована у дискусіях людина збереже в цій ситуації спокій і не образиться.
- 7. *Будь-яким способом намагайтеся полегшити співрозмовнику сприйняття Ваших тез і пропозицій, враховуючи внутрішню боротьбу між його бажаннями й реальними можливостями, щоб він міг "зберегти своє обличчя", як кажуть японці.* Важливо не демонструвати враження, що співрозмовник здався або відступив від своїх позицій: він повинен мати можливість зберегти свою гідність. Це означає, що ми не нав'язуємо співрозмовникові готове рішення, а разом з ним пробиваємо шлях до певної мети. Крім того, ми повинні дати йому достатньо часу, щоб він сам переконався в правильності наших настанов.

6. Типи підлеглих за характером сприйняття вказівок:



- 8. *Продумайте тактичні прийоми ведення бесіди.* Звичайно, важко під час обговорення важливих питань пам'ятати тактичні прийоми, про які говорилося вище, але треба намагатися дотримуватися хоча б деяких з них (залежно від того, з ким і про що Ви говорите). І поступово Ви накопичите досвід ведення ділових бесід і з керівниками, і з підлеглими, і з клієнтами.
- 9. *Спробуйте під час бесіди досягти своєї мети або щонайменше знайдіть прийнятний компроміс.* Не завжди в діловій бесіді вдається домогтися всього, що було заплановано. Часто доводиться задовольнятися згодою лише з деяких важливих пунктів, тобто досягти часткового компромісу. Це схоже на те, як двоє про щось сперечаються, висловлюючи діаметрально протилежні точки зору, а істина знаходиться десь посередині. У багатьох випадках розмова розцінюється як поступка в одному питанні, аби співрозмовник поступився в іншому. При цьому важливо бути „великодушним у дрібницях”, проте ця "компенсаційна техніка" вимагає майстерності й досвіду.

Телефонна розмова

У наш час телефон — не лише один із найефективніших засобів зв'язку, а й спосіб налагодження офіційних ділових контактів між установами, спосіб підтримання приватних стосунків між людьми. По телефону здійснюються переговори, домовляються про важливі ділові зустрічі, вирішують численні оперативні питання, що виникають у ході управлінської діяльності, надають консультації, звертаються із проханнями, запрошеннями, висловлюють подяки, вибачення.

Функціональне призначення розмови по телефону

Отже, якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, якщо ви турбуєтеся про власний авторитет, а також престиж своєї фірми і звикли враховувати все до найменших дрібниць, то вироблення певних принципів поведінки у телефонному спілкуванні є просто необхідним і незамінним. Але нажаль вміння говорити по телефону не передається по спадковості. Культурою спілкування по телефону володіє не кожен.

Функціональне призначення розмови по телефону

З метою засвоєння даної форми спілкування менеджер повинен проаналізувати психологічні аспекти інформаційного процесу в частині зворотного зв'язку:

1. Утилітарний ефект – передається інформація необхідна працівнику для виконання завдання. Тут не доречні питання абстрактного характеру, а лише конкретизація: що, де, коли і для чого.
2. Престижний: інформація повинна прямо або опосередковано підтримувати цінності працівника, уникайте навішування “ярликів”.
3. Підсилення позиції: працівник краще справиться із завданням якщо отримає підтримку в складних питаннях.

Функціональне призначення розмови по телефону

4. Пізнавальний: передача відомої інформації дратує співрозмовника. Ефект досяг через отримання нової інформації шляхом:

- використання соціально-психологічних методів;
- вивчення мотивів здатних стимулювати данного працівника;
- підвищена увага до самопочуття людини.

5. Емоційний: пов'язаний з процесом естетичного збагачення і емоційного розвантаження учасників переговорів. Це потребує від менеджера індивідуального підходу до учасника розмови, а саме визнати правоту тези співрозмовника і своєчасність його суджень, бути безкорисним, але не безупередженим.

Основні вимоги до етикету телефонної розмови

Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко і грамотно висловлювати свої думки призводять до значних утрат робочого часу (до 20-30%). Так стверджує американський менеджер А. Маккензі. Серед 15 головних причин втрати робочого часу, на його думку, перше місце займають телефонні розмови, які залежать від емоційного забарвлення. Лишня емоційність збільшує час телефонної розмови.

Відомо також, що при телефонній розмові спостерігається таке явище, як надто насичена розмова.

Вона може бути джерелом напруги між двома сторонами, тому потрібно дотримуватись певної міри, оскільки можна втратити сенс розмови, що спричинять конфлікти.

Перші ознаки перенасиченості розмови:

- роздратованість;
- образливість.

Основні вимоги до етикету телефонної розмови

Тоді слід вийти з контакту з партнером, щоб зберегти ділові відносини.

Крім того, ведучи довгі телефонні розмови, ви можете отримати репутацію зануди. Мистецтво ведення телефонної розмови полягає в тому, щоб коротко сказати все, що потрібно і отримати відповідь.

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення.

Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою. Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут вам допоможе правильне використання методів переконання.

Основні вимоги до етикету телефонної розмови

Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звертати увагу на ці "дрібниці" під час телефонної розмови. Самому ж

потрібно говорити рівно, стримано, стримувати свої емоції, старатися не перебивати співрозмовника. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

Якщо телефонуєте ви:

- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку випредставляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються погано, а тому називайте своє прізвище та ім'я останнім — принаймні це буде почуто;
- якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме вихотіли б поговорити;
- якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;
- попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди;
- не закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтесь, нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника;
- у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.

Якщо телефонують вам:

- спробуйте якомога швидше зняти трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;
- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;
- розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;
- не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас.

Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати). У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

Рекомендації:

- З'ясуйте свої навички слухати: ваші сильні сторони, недоліки в спілкуванні по телефону.
- Складіть перелік питань яківимаєте застосувати.
- Шукайте істину в словах співбесідника.
- Намагайтесь зрозуміти не тільки зміст слів але і почуття партнера.

- Слідкуйте за своїми невербальними жестами.
- Періодично повторяйте вислів співбесідника.
- Не перебивайте співрозмовника і уникайте поспішних висновків.
- Слухайте собі і не монополізуйте розмову.
- Пристосуйте темп мислення і мови.

Підготовка до ділової телефонної розмови

Яку головну ціль ви ставите перед собою в майбутній телефонній розмові?

Чи могли б ви обійтися без цієї розмови?

Чи готовий до обговорення цієї теми співрозмовник?

Впевнені ви в благополучному проходженні розмови?

Які запитання ви маєте задати?

Які запитання вам задасть співрозмовник?

Який перехід переговорів задовольнить (або незадовільнить) вас, його?

Які прийоми впливу на співрозмовника ви можете використати під час розмови?

Як ви будете вести себе, якщо ваш співрозмовник:

- рішуче заперечить, перейде на підвищений тон?
- Не відреагує на ваші доведення (пропозиції)?
- Проявить недовіру до ваших слів, інформації?

Висновки

Отже, телефонна розмова — один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

- співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомогою міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);
- обмеженість у часі (телефона бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, погана чутність).

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо щоб служба телефона розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

Висновки

Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою. Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут вам допоможе правильне використання методів переконання. Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звертати увагу на ці “дрібниці” під час телефонної розмови. Самому ж потрібно говорити рівно, стримано, стримувати свої емоції,

старатися не перебивати співрозмовника. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

Питання для перевірки знань виконайте письмово в зошит:

- 1) Що таке ділові переговори?
- 2) Назвіть передумови проведення успішної ділової зустрічі.
- 3) Які умови ефективних переговорів?
- 4) Скільки існує етапів проходження переговорів та назвіть їх.
- 5) Назвіть принципи проведення ділових бесід.
- 6) Які практичні рекомендації з проведення ділових бесід ви знаєте?
- 7) Чому важливо дотримуватись принципів взаємодії керівника з підлеглими?
- 8) Які бувають типи підлеглих?
- 9) Що таке телефонна розмова?
- 10) Які основні вимоги до етикету телефонної розмови?
- 11) Яке функціональне призначення розмови по телефону?
- 12) Як підготуватися до ділової телефонної розмови?

Д/з: підготувати невелике повідомлення в зошиті на тему: «Ділові листи в комерційній діяльності.»

Виконані завдання (класну і домашню роботи)

надсилати: Россоха Н.М-nataross2017@gmail.com