

**07.12.2022**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група 24**  
**Урок 25-26**

**Тема: Техніка і засоби спілкування з відвідувачами у різних умовах і ситуаціях**

Під час ділової бесіди виникає необхідність більш детально і докладно в'яснити суть проблеми і її деталі, то потрібно задавати запитання. З їх допомогою можна регулювати напрям бесіди.

Запитання можна поділити на **«відкриті»** і **«закриті»**.

*Закриті запитання.* Якщо Ваш співрозмовник надто говіркий, але говорить плутано, випускаючи головне, Вам допоможе запитання закритого типу: «Чи повинен я...?», «Чи маєтся на увазі...?», «Чи є ...?»

Закритим називається запитання, яке припускає однозначну відповідь «так» або «ні».

Наприклад, «Чи згодні Ви з такою пропозицією?»

Закриті запитання також добре використовувати і на затягнутих переговорах, щоб прискорити досягнення згоди або для того, щоб отримати підтвердження досягнутої раніше згоди.



*Відкриті запитання.* На відкриті запитання (вони найчастіше починаються зі слів «що», «хто», «як», «коли», «чому», «що Ви думаєте про ...», «як розцінюєте...») неможливо відповісти просто «так» або «ні». Відкриті запитання використовують, щоб оживити діалог, отримати додаткові відомості.

Наприклад, «Як Ви оцінюєте передбачувані умови постачань?»

«Які Ваші пропозиції з даного питання?»

Негативний ефект: відкрите запитання може відволікати від основної теми.

Існують інші види запитань:

- **Альтернативні запитання.** Основний компонент такого запитання – слово «або». Співрозмовнику в такому випадку пропонується можливість вибору відповіді. Наприклад: «Коли Ви зможете відправити першу партію товару – в середу або четвер?»

- **Підтверджуючі запитання.** Їх задають для досягнення взаєморозуміння. Наприклад: Отримавши в процесі розмови згоду по всіх пунктах проблеми окремо,

варто сказати: «Якщо я Вас правильно зрозумів, Ви вважаєте, що...» А отримавши згоду, можна сміло переходити до розгляду інших запитань.



- **Контрольні запитання.** Їх задають для того, щоб перевірити, чи дійсно співрозмовник уважно слухає Вас або тільки робить вигляд і

підтакує. Наприклад: «Що Ви про це думаєте?»

- **Провокаційні запитання.** Інколи їх необхідно задавати, щоб встановити, чи правильно співрозмовник оцінив ситуацію і які його істинні наміри. Наприклад: «Ви впевнені, що зможете закупити ці матеріали за такою ціною?»

- **Заключні запитання.** Використовуються для завершення розмови. Спочатку слід задати два-три підтверджуючих запитань. Отримавши підтвердження, можна зразу задавати заключне запитання. Наприклад: «Чи зміг я Вас переконати у вигідності цього контракту?» (запитання обов'язково супроводжується дружньою посмішкою). «Який термін закінчення ремонтних робіт ми встановимо – 15 квітня чи 15 травня?»

Що стосується техніки відповіді на запитання, то існує декілька принципово важливих правил, яких необхідно притримуватися:

- На складні проблемні запитання відповідайте, якщо маєте продуманий варіант рішення цієї проблеми. Якщо такого варіанту немає, то краще не імпровізувати, бо при цьому дуже легко потрапити в халепу.
- Чим емоційніше запитання, тим коротша повинна бути відповідь.
- Чим більше запитувач переповнений емоціями, тим спокійніше і холоднокрівніше йому потрібно відповідати.

Нам дано два вуха і тільки один рот, щоб ми слухали більше, а говорили менше (Давньогрецька мудрість).



Справедливість цього афоризму важко оспорити: встановлено, що 45% робочого часу ми слухаємо, 30% – говоримо, 16% – читаємо і 9% – пишемо. Уміння слухати – справа не настільки проста, як здається на перший погляд.

Дуже небагато людей уміють вислухати співрозмовника. Тому кожному з нас приємно спілкуватися не з тими, хто добре говорить, а з тими, хто уміє слухати.

Чути означає фізично сприймати звуки, в той час як слухати означає ще і сприймати зміст цих звуків. Слухання вимагає свідомих зусиль і концентрації. Потрібно хотіти, щоб слухати.

**Щоб стати хорошим слухачем, потрібно:**

1. Перш за все налаштуйтеся на тему бесіди, відчуйте свою зацікавленість.
2. Протягом більшої частини бесіди дивіться на співрозмовника – це сприяє встановленню між вами довірчих відносин. Розмовляючи з жінкою, частіше дивіться їй в очі. Під час бесіди не звертайте уваги на сторонні предмети – це відволікає, нервує співрозмовника.

3. Слухайте співрозмовника із зацікавленням, це допомагає створити атмосферу взаємної симпатії і поваги. Використовуйте короткі репліки типу «Так-так», «Розумію», «Звісно», а також легкі кивки головою.

4. Виділяйте головні думки мовця і постарайтеся правильно зрозуміти їх. Якщо Вам щось не зрозуміло, краще спитайте: «Що Ви маєте на увазі?», «На жаль я не все зрозумів», «Можливо Ви сформулюєте це по-іншому?». Інколи корисно переповісти те, що Ви почули, і вияснити, чи правильно Ви зрозуміли співрозмовника. Тут будуть мати місце такі фрази: «Значить, з Вашої точки зору...», «І так, Ви вважаєте, що...», «Іншими словами Ви вважаєте...»



5. Старайтесь прогнозувати, що буде сказано далі – це хороший метод запам'ятовування головних етапів розмови.

6. Ніколи не переривайте співрозмовника і не спішіть оцінити результати бесіди – дайте йому можливість висловити свою думку до кінця.

Адміністратору доводиться вести ділові розмови з різними за становищем, віком і типом нервової системи людьми. Але ніколи не ставте за показник перше враження про співрозмовника!

Перше враження, як магніт, притягує до себе підтверджуючу його інформацію і відштовхує другу. Початком бесіди є, як правило, привітання, під час якого Ви повинні оцінити психічний стан співрозмовника, скласти враження про суть проблеми, вибрати тон бесіди.

Тон бесіди повинен бути нейтральний, а це означає, що не можна починати розмову з відмови або відразу заявляти, що вирішити питання позитивно неможливо.

Навіть, якщо Ваша відповідь по суті проблеми є негативною, Ви повинні тактовно і доброзичливо підвести співрозмовника до цього висновку, переконливо і аргументовано показати неможливість рішення за об'єктивними причинами.

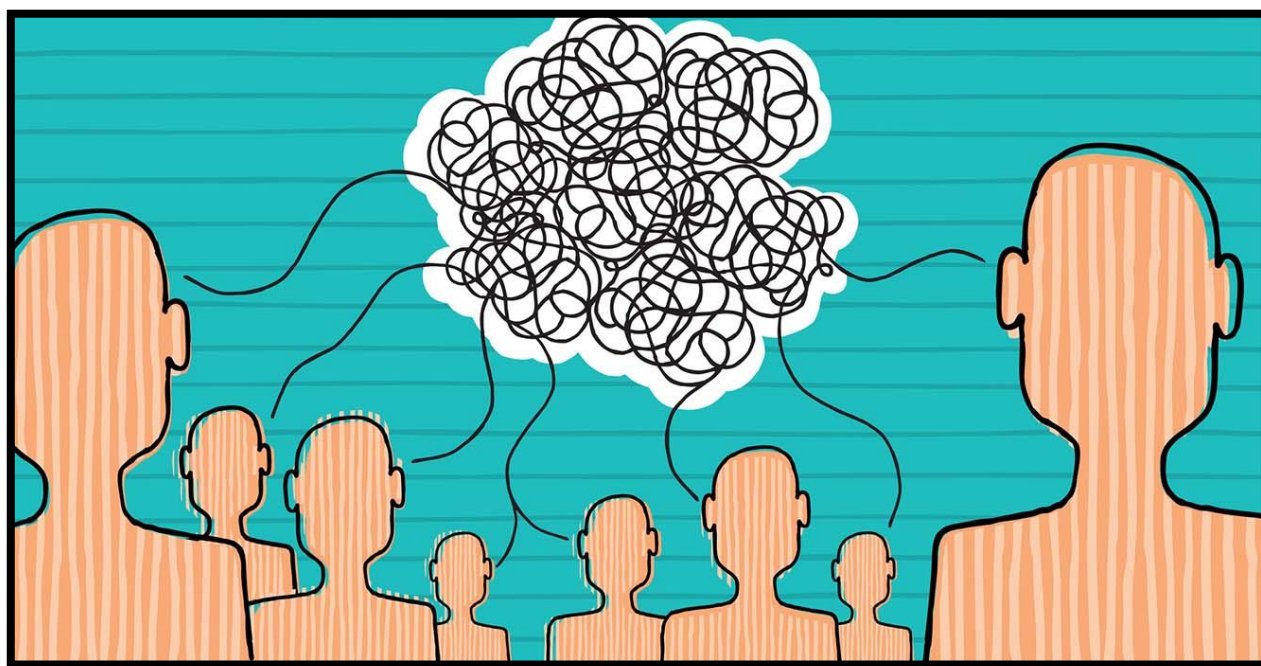
Неможна вважати, що співрозмовник завжди помиляється, різко критикувати його думку.

**Розглянемо деякі типи співрозмовників та техніку спілкування з ними:**

- **Позитивна людина.** Це самий приємний співрозмовник, добродушний і трудолюбивий. Розмова з ним протікає спокійно і по-діловому. В конфліктних ситуаціях шукайте саме в нього підтримку.

- **Безглузда людина.** Це нетерплячий, нестриманий і збуджений співрозмовник. Характерною його рисою є те, що він часто відхиляється від теми розмови.

Тактика ведення ділової розмови повинна бути такою: Якщо Ви вважаєте, що за будь-якими питаннями Ваші думки не співпадають, краще обговорити їх наперед до початку бесіди. Зберігайте витримку, не давайте себе спровокувати. Використовуйте перерви і паузи в діловій розмові, щоб виявити в людини причини його негативного відношення. Якщо атмосфера переговорів наближається до небезпечної межі, наполягайте зробити перерву.



- **Безініціативна людина.** Може не проявляти ініціативи з різних причин.

Якщо ви відчуваєте, що тема розмови мало цікавить вашого колегу, постарайтеся приложити всі зусилля, щоб його розрухати:

Задавайте йому запитання: «Здається, Ви не зовсім згодні з пропозицією, яка тільки що прозвучала. Нам всім було б цікаво дізнатися, чому?»

Допомагайте йому сформулювати думку.

Заохочуйте його за активність в розмові: спеціально подякуйте за будь-яке більш чи менш цінне висловлювання.

- **Балакуча людина.** Переговори з таким партнером можуть затягнутися, оскільки такий співрозмовник часто без особливих причин перериває хід розмови, вставляє невідповідні, часто безтактні, зауваження.

При спілкуванні з ним:

Постарайтеся посадити його ближче до «позитивної» або авторитетної людини. Коли «базіка» почне говорити про щось, не пов'язаним з предметом обговорення, перервіть його і спитайте, в чому він бачить зв'язок з предметом розмови. Суперечка в ділових розмовах збільшує труднощі і можлива тільки в тих випадках, якщо вона ведеться коректно, аргументовано і по суті проблеми.

*Існує ряд прийомів, які підвищують результативність розмови:*

- будьте дуже уважні;
- вставляйте в розмову заохочувальні висловлювання типу «розумію», «це цікаво»;
- старайтеся в розмові виділяти факти і судження про них;
- якщо Ви з чимось не згодні, заявляйте про це без пафосу, м'яко: «Не можу сказати, що Ви не праві, але я думаю інакше».

### **Домашнє завдання:**

1. Законспектувати викладений вище матеріал.
2. З яким типом співрозмовників, на Вашу думку, найлегше будувати діалог? Чому?
3. З яким типом співрозмовників, на Вашу думку, найлегше потрапити у конфліктну ситуацію? Чому?

**Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net)**