

12.12.2022

«Обслуговування відвідувачів»

Група 15

Урок 35-36

Тема: Культура ділового спілкування

Уміння продуктивно спілкуватися з діловими партнерами, реальними або потенційними, - важлива професійна якість ділової людини, необхідний елемент його розмовної та психологічної культури

Важливим моментом ділового спілкування є вміння одного слухача вислухати співрозмовника. Мистецтво слухати можна висловити трьома тезами:

- жодних абстрактних думок;
- доки ви слухаєте, не можна готувати наступне питання або вигадувати контраргументи;
- потрібно сконцентруватися на суті того, про що йдеться.

Навіть досвідчені в тому чи іншому питанні слухачі, слухаючи відвідувача, можуть припуститися таких помилок:

- ✚ лінивість мислення;
- ✚ загострення уваги на голих фактах;
- ✚ відхід від предмета розмови, що може призвести до втрати логічного стержня;
- ✚ велика кількість вразливих місць у мові.



У спілкуванні з співрозмовником, який щось заперечує, опонент повинен уміти дуже тактовно нейтралізувати його зауваження, для чого використати такий інструмент:

- ❖ локалізація, відокремлення зауважень на фоні прагнення зрозуміти;
- ❖ не суперечити відкрито й грубо, оскільки в цьому випадку розмова може перетворитися на сварку;
- ❖ до позиції співрозмовника потрібно виявити повагу, тому що зневажливе і зарозуміле ставлення робить спілкування неможливим;
- ❖ визнання правоти слухача (якщо для цього є підстави);

- ❖ стриманість у відповідях, тон яких має бути спокійним, ґрунтовним і дружнім, навіть якщо зауваження співрозмовника мають в'їдливий характер;
- ❖ контролювати власні емоції (що можливо за допомогою німих або проміжних запитань на зразок: «А як би я вчинив на його місці?»);
- ❖ окремі види зауважень потрібно повністю ігнорувати.

Основними складовими професіоналізму ділового спілкування є чесність та порядність у ділових відносинах. Обман не гарантує нормального процесу, оскільки створює загрозу і для одного, і для другого співрозмовника. Адже розкритий обман в ділових справах спричиняє серйозні адміністративні й карні санкції.

В етичному плані співрозмовник повинен виявляти терпимість, довір'я, розуміння й бути відвертим зі співрозмовником. Потрібно бути тактовним, особливо до жінок, старих, інвалідів, виявляти до них гуманність і благородство, уважність і запобігливість. Якщо перед вами іноземець, будьте дуже делікатні, бо вам, напевно, мало що відомо про етику ділового спілкування на його батьківщині.



Нелегко набути репутацію доброго співрозмовника, а ось втратити її можна через дрібницю: нагрубити, обдурити його, не виконати обіцяне.

Ділова людина у спілкуванні повинна:

- поважати себе як особистість, з повагою ставитися до всіх відвідувачів;
- усвідомлювати, що професійна репутація понад усе;
- цінувати співпрацю;
- пам'ятати, що розгубленість тільки компрометує ділову людину;
- бути терпимим до недоліків відвідувача.

Професійний діловий співрозмовник повинен бути активним, що виявляється у різноманітності його прийомів. Його діяльність характеризується не тільки метою, але й мотивами, які спонукають до активності.

Ділова людина повинна бути зацікавлена в авторитеті своєї установи та менше думати про матеріальну винагороду.

Головна її зброя - це ділове спілкування. Ділові взаємовідносини з відвідувачами створюються не тільки в ході виконання службових обов'язків.

Безконфліктна поведінка ділових співрозмовників - це невід'ємна частина професійної етики. Вона випливає з умінь, навичок і знань у галузі того бізнесу, в якій обертаються співрозмовники

Так, дотримання законів спілкування, чесність, орієнтація на конкуренцію без порушення моралі - все це можна зарахувати до етичних норм спілкування.

Етика ділового спілкування багато в чому залежить від того, як поведуться керівники відділів та управлінь. Останнім можна порадити дотримуватися таких правил:

- ❖ робіть людям добро, принаймні намагайтеся;
- ❖ станьте прикладом етичних взаємовідносин, запроваджуйте стандарти етики поведінки;
- ❖ говоріть завжди правду і не ухиляйтеся від відповідей;
- ❖ не уникайте відповідальності за невдачі та промахи, розділіть її зі своїми працівниками.

Кілька порад з етики поведінки керівників:

- ✓ Якщо відвідувач, з яким ви розмовляєте, не цікавиться законами, то ви повинні тактовно їх йому роз'яснити.
- ✓ Якщо діловий клієнт не прийшов на зустріч з вами, зателефонуйте йому і дізнайтеся, що трапилося. Будьте поблажливі, не докоряйте. Позитивна бесіда може стати стимулом для наступного відвідання.
- ✓ У взаємовідносинах передусім має бути коректність. Найкраще при спілкуванні з відвідувачем триматися позицій емоційної нейтральності, тобто поводитися стримано, без симпатій чи антипатій.
- ✓ Усім діловим людям доцільно мати візитні картки, надруковані двома-трьома мовами (державною, англійською), де, крім імені та прізвища, зазначаються службова адреса та телефон (факс).



Етикет керівника. Трохи незвичне поєднання слів. Адже, з одного боку, керівник повинен бути суворим та вимогливим, а з іншого, - привітним та ввічливим. Він повинен цінити час відвідувачів, цікавитися їх проблемами. Якщо робота керівника побудована на ґрунті етичних норм, то обидві сторони зекономлять багато часу.

Діяльність керівника полягає в постійному спілкуванні з підлеглими у рамках трудових відносин та законів. Це спілкування здійснюється як у приміщенні, де керує керівник, так і в офісах інших фірм та організацій, їх виробничих підрозділів при проведенні перевірок на місцях. Отже, дуже багато залежить від поведінки сторін. Тут ані керівник, ані підлеглий не можуть вибрати партнера.

Керівник у спілкуванні не повинен переоцінювати значення своєї діяльності, влади, власної посади. Він не повинен виявляти владу над підлеглими. У будь-якому випадку до підлеглого не слід виявляти ворожість.

Кожен керівник повинен усвідомити, що впливати на підлеглого можна не тільки за допомогою податкового законодавства та адміністративно, але й за рахунок особистих якостей, що забезпечують керівнику довіру й повагу підлеглого. Тут велике значення мають його інтелект, менталітет, здібності, знання механізмів менеджменту.

Ще один момент, про який необхідно пам'ятати керівництву: дотримуйтеся межі добрих взаємовідносин з підлеглими. Це необхідне для того, щоб у потрібний момент виявити неупередженість, щоб інтереси справи не суперечили особистим інтересам керуючого та підлеглого.

Уміння продуктивно спілкуватися з діловими партнерами, реальними або потенційними, - важлива професійна якість ділової людини, необхідний елемент його розмовної та психологічної культури. Адже часом важко бути ввічливим й уважним, коли перед тобою проходить багато людей, серед яких зустрічаються нервові, збуджені, ті, що

погано чують, погано розуміють, повільні в рухах. Будь-яка взаємодія керівника з відвідувачем починається зі встановлення контакту. Якщо цього відвідувача ви бачите вперше, то особливе значення має перша емоційна реакція. Вона, безумовно, має бути позитивною, тобто словами, жестами, увагою до відвідувача необхідно виявити якщо не радість, то принаймні привітність і супроводити контакт усмішкою.

Уміння професійно увійти в контакт створює основу успіху розмови і є цінною якістю інспектора в очах співрозмовників. Контакт не стільки залежить від того, що говорить співрозмовник, скільки від того, як він поводить себе.

Домашнє завдання:

1. Законспектувати та вивчити викладений вище конспект.
2. Підготуватися до Практичної роботи № 2, Практичної роботи № 3 та Тематичного оцінювання № 2.

Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну адресу gr.ev@ukr.net