

Самостійна робота №4 (2 год.)

Тема 7. Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону.

Мета: актуалізувати знання студентів про правила ведення різних видів ділового спілкування; навчитись культурі спілкування при проведенні переговорів, зустрічей, телефонних переговорах; виховувати культуру логічного підбору слів та виразів у діловому спілкуванні.

Література:

1. Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / за ред. Н.Д.Бабич. Чернівці : Книги ХХІ, 2005. – 572 с.

2. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення. – К.: Літера ЛТД, 2001. – 480 с.

План

1. Загальні принципи і правила ділового спілкування фахівця: моральність, повага до інших, раціональність.

2. Культура телефонного діалогу.

Практичне завдання: скласти діалог ділового спілкування відповідно ситуації (за вибором)

Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте основні правила проведення переговорів.
2. Охарактеризуйте основні правила проведення зустрічей.
3. Охарактеризуйте основні правила ведення телефонних переговорів.

Студенти повинні:

знати способи застосування в своїй діяльності правил спілкування;

вміти спілкуватися по телефону, готувати й проводити ділові зустрічі та прийоми.

Методичні вказівки до самостійної роботи №4

Необхідно законспектувати питання плану та виконати практичне завдання.

1. *Загальні принципи і правила ділового спілкування фахівця: моральність, повага до інших, раціональність.*

Усне професійне мовлення – і міжперсональне, і публічне – повинно відповідати певним вимогам, найголовнішими серед яких є такі:

1) чіткість, недвозначність формулювання думки;

2) логічність, смислова точність, звідси – небагатослівність мовлення;

3) відповідність між змістом мовлення, ситуацією мовлення і використаними мовними засобами (*Могутнім засобом поліпшення повітряного середовища в приміщеннях є їх аерація шляхом відкривання фрамуг за допомогою спеціального пристрою – і це про звичайне провітрювання!*);

4) укладання природних, узвичаєних словосполучень; вдалий порядок слів у реченнях;

5) різноманітність мовних засобів, багатство лексики в активному словнику людини (за підрахунками науковців, у повсякденному спілкуванні люди послуговуються 2–3–ма тисячами найуживаніших слів; активний словник освіченої людини (слова, які людина використовує, а не просто знає) – це 10–12 тисяч слів; для порівняння: найбільший “Словник української мови” в 11–ти томах містить понад 136 тисяч слів);

6) самобутність, нешаблонність в оцінках, порівняннях, у побудові висловлювань;

7) переконливість мовлення;

8) милозвучність мовлення;

9) виразність дикції;

10) відповідність між темпом мовлення, силою голосу, з одного боку, і ситуацією мовлення – з другого.

Кожний зі схарактеризованих вище видів усного професійного мовлення передбачає дотримання відповідних етичних норм і правил спілкування. Людина

може по-різному ставитися до свого співрозмовника, але етикет у поєднанні з почуттям власної гідності та самоповаги не дозволяє їй відкрито висловлювати негативні оцінки чи іншим чином виявляти своє негативне ставлення.

Незалежно від змісту розмови мовці послуговуються висловлюваннями, що включають певні етикетні знаки. Вони й становлять тематичні об'єднання різних за структурою мовних одиниць (слів, словосполучень, речень) на зразок:

– привітання (*Добрий день! Доброго ранку! Добрий вечір! Вітаю Вас! Мої щирі вітання! Радий вас привітати!*);

– подяки (*Прийміть мою найщирішу вдячність! Дозвольте висловити Вам подяку! Щиро вдячний! Спасибі, Ви дуже люб'язні!*);

– вибачення (*Вибачте! Прошу вибачення! Прошу вибачити! Мені дуже шкода, вибачте! Перепрошую! Даруйте мені!*);

– відмови (*На жаль, не можу..., Мені дуже шкода, але..., З радістю допоміг би, проте..., Мені незручно відмовляти, однак...*);

– прощання (*До побачення! Прощайте! Бувайте здорові! На все добре! До зустрічі! До завтра! Побачимося завтра!*) тощо.

Кожне тематичне об'єднання є частиною досить розгалуженої системи засобів вираження мовного етикету.

Вибір тієї чи іншої одиниці формул увічливості залежить від ситуації спілкування, професії, соціального статусу, статі, освіти, віку учасників спілкування.

За умови вмілого володіння та врахування цих складників мовець має більше можливостей досягти поставленої мети. Важко не погодитися із соціолого-психологами, які запевняють, що успіх бізнесу на 85% залежить від уміння спілкуватися.

Науковцями розроблено основні постулати безконфліктного спілкування, яке є частиною сучасної корпоративної культури:

- ✓ постулат семантичного зв'язку (наявність загальної теми);
- ✓ новизна інформації у викладі поглядів на проблему;
- ✓ уникання зайвої деталізації;

- ✓ постулат детермінізму (знання причинно-наслідкових відношень, явищ, подій);
- ✓ постулат тотожності (наявність спільної вихідної точки для обох співрозмовників);
- ✓ обізнаність із минулим;
- ✓ прогнозування майбутнього;
- ✓ істинність у словах і діях, словах і реаліях.

Дотримуючись цих постулатів ділового спілкування та норм літературної мови, співрозмовники завжди дійдуть згоди й порозуміються.

Правила вербального етикету.

Культура поведінки в діловому спілкуванні неможлива без дотримання правил вербального (словесного) етикету, який зв'язаний з формами і манерами мови, словниковим запасом, тобто зі всім стилем мови, прийнятим в спілкуванні даного кола ділових людей. Існують історично вироблені стереотипи словесного спілкування. Ними користувались раніше українські (польські) підприємці, а сьогодні їх використовують культурні українські і зарубіжні ділові люди. Це слова "пані", "панове", "шановне товариство".

В діловій розмові потрібно уміти дати відповідь на будь-яке запитання. Навіть на найпростіше, яке задають щоденно по декілька разів "Як справи?", завжди потрібно пам'ятати про почуття міри. Нічого не відповісти неввічливо; буркнути "нормально" і пройти повз теж неввічливо, якщо не грубо; почати довго розповідати про справи – прославитись занудою. В таких випадках д.е. приписує відповідати приблизно наступне: "Дякую, нормально", "Дякую, поки скаржитись гріх", в свою чергу поцікавитись: "Надіюсь, що у вас все нормально?". Такі відповіді нейтральні, вони заспокоюють всіх.

Але у чехів, словаків, поляків та югославів на запитання "Як справи?" не забороняється коротко розказати про труднощі, поскаржитись на дороговизну. Але говорять про це бадьоро, підкреслюючи, що ділова людина долає труднощі, адже їх немало в їх справі, але вона знає як з ними справитись, і гордиться цим. А без труднощів і клопотів живе тільки нероба.

У вербальному спілкуванні діловий етикет передбачає застосування різних психологічних прийомів. Один з них – “формула прогладжування” Це словесні фрази типу “Удачі вам!”, “Бажаємо успіху”, відомі фрази “Великому кораблю велике плавання”, “Ні пуху – ні пера” і т.п. виголошені з різними відтінками. Широко використовуються такі мовні знаки як ”Самат”, “Нема проблем”, “Окей” і т.д.

Але слід уникати таких явно уїдливих побажань як “вашому теляті золотого вовка спіймати”.

В словесному етикеті ділових людей велике значення мають компліменти – приємні слова, які передають схвалення, позитивну оцінку діяльності в бізнесі, підкреслюють смак в одязі, зовнішності, збалансованість вчинків партнера, тобто оцінку розуму ділового партнера. Під час ділового спілкування завжди є місце для компліментів. Вони надихають вашого ділового партнера, надають йому впевненості, підбадьорюють.

Особливо важливо пам’ятати про комплімент, якщо ви маєте справу з новачками, до того ж зазнавши на перших порах невдачі.

Діловий етикет приписує беззаперечного дотримання при переговорах правил поведінки країн партнерів. Правила спілкування зв’язані з характером і стилем життя, націями і традиціями та звичаями. Які б не були традиції, правила поведінки – їх приходиться виконувати, якщо, звичайно ви хочете добитись успіху.

Важливе також дотримання правил відносно одягу і зовнішнього вигляду. Одяг повинен бути в гарному стані і чистим. Але костюм повинен відповідати до місця і часу. В день підійде світлий. Брюки і піджак можуть бути темними, сорочка обов’язково свіжою, випрасуваною, галстук не крикливим, черевики вичищеними. Елегантність ділового чоловіка визначають сорочка, галстук і черевики, а не кількість костюмів, які він привіз з собою.

Необхідно пам’ятати, що в ділових відносинах дрібниць немає. Для бізнесу етикет важить дуже багато. Одяг, поведінка підприємця, менеджера – це його візитна картка. Про гостя починають складати уявлення відразу ж, збираючи про

нього інформацію. Джерелами інформації служать поведінка бізнесмена в дорозі до місця ділової зустрічі, поведінка в готелі. Під час самої зустрічі.

Дотримання важливих правил поведінки з незнайомими людьми – ознака вашої респектабельності, вихованості, впевненості в собі. існує цілий ряд правил поведінки в різних видах транспорту: літаку, поїзді, автомобілі. Довга мандрівка настроює до неквапної бесіди. Потрібно уміти вести її перш за все, не слід зловживати увагою попутника, не намагатись якомога швидше заволодіти всіма сторонами бесіди бо це ознака поганого тону. Інша крайність – замкнутість, суворий вид, відлюдкуватість.

Ознайомтесь з 2. Культура телефонного діалогу.

У напруженому житті менеджера (як і будь-якого іншого спеціаліста в роботі з людьми) спілкування по телефону є незамінною можливістю для швидкого вирішення проблем, оскільки не завжди він має час для зустрічі віч-на-віч. А протягом кількох хвилин, вміло спілкуючись по телефону, можна вирішити майже будь-яке питання.

Як правило, ділова розмова по телефону є обмеженою у часі — 3-5 хвилин. Для розмов з незнайомими та малознайомими людьми найбільш зручно телефонувати у робочі дні між 9.30-12.30 та з 15.00-20.30 годин. В інший час доречно телефонувати лише тоді, коли ця розмова є важливою для тієї людини, якій дзвонять. Перш ніж телефонувати у важливій справі, особливо до людини, статус якої вищий, а її рішення може мати велике значення, треба спочатку добре обміркувати можливий перебіг майбутньої розмови. Для цього треба уявити собі людину, з якою доведеться розмовляти, і бесіду будувати, враховуючи її особливості. До того ж треба зважити на те, що у цієї людини обмаль часу і не вона є ініціатором розмови.

Є певні етичні вимоги до спілкування по телефону:

- якщо там, куди Ви зателефонували, вас не знають, то треба представитися і повідомити, з якого питання відбудеться розмова;
- будьте доброзичливим, тактовним і стриманим, навіть якщо розмова стає

вельми неприємною для Вас;

- пам'ятайте, що по телефону звучання голосу дещо спотворюється, тому ваша артикуляція повинна бути чіткою, темп мовлення — рівним, тон — спокійним;

- не кладіть несподівано слухавку, навіть якщо розмова є для Вас нецікавою, завжди закінчує розмову той, хто телефонує;

- завершуючи розмову, необхідно попрощатися.

Є ще кілька зауважень щодо цього. Якщо вас просили зателефонувати, то слід обов'язково це зробити за першої можливості; в разі відсутності людини, якій ви телефонуєте, слід передати де вас можна буде знайти. Якщо розмова може бути довгою, то варто її призначити на більш зручний для співрозмовника час. Якщо вам зателефонували, коли ви розмовляєте по іншому апарату, то слід вибачитися, закінчити ту розмову, яку вели раніше, а потім розмовляти з іншим співрозмовником.

Правила розмови по телефону

Сучасне ділове життя неможливо уявити без телефону. Завдяки йому багаторазово підвищується оперативність рішень багатьох проблем і питань, немає необхідності писати листи, телеграми, а також здійснювати поїздки в інші установи, міста для в'яснення обставин якоїсь справи. По телефону можна зробити дуже багато, а саме: провести переговори, дати розпорядження і т.н.

Дуже часто першим кроком до вкладання ділового договору є телефонна розмова.

Людство користується телефоном уже більше століття. Здавалось би часу більш ніж достатньо для того, щоб навчитися розумно користуватися цим технічним засобом.

Але нажаль, вміння говорити по телефону не передається по спадковості.

Культурою спілкування по телефону володіє не кожен.

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 напруження між двома сторонами, тому потрібно дотримуватись певної міри, оскільки можна втратити сенс розмови, що спричинять конфлікти.

Перші ознаки перенасиченості розмови:

- ✓ роздратованість
- ✓ образливість.

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 казати 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. 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.

Потрібно пам'ятати, що швидке або дуже повільне проголошення слів затрудняє сприймання. Особливо слідкуйте за проголошенням чисел, імен, сіл, міст, прізвищ, які погано сприймаються на слух, їх потрібно говорити складами або навіть передавати по буквах.

Етикет ділової телефонної розмови має у своєму запасі цілий ряд реплік, наприклад:

- Як ви мене чуєте?
- Вибачте, дуже погано чути? І т.д.

Перед з тим, як подзвонити кому-небудь пам'ятайте, що тривалість телефонних дзвінків негативно впливає на нервову систему, непотрібні телефонні розмови порушують робочий ритм, мішають вирішенню важливих питань, вимагають глибокого аналізу.

Дзвінок на домашній телефон діловому партнеру, співробітнику для службової розмови може бути виправданий тільки серйозною причиною, кому ви б не дзвонили – начальнику чи підлеглому. Вихована людина не буде дзвонити після 22 год., якщо для цього немає вагомій причини або не отримано попередньої домовленості на цей дзвінок.

Як показують аналізи, в телефонній розмові 30-40% займають повторення слів, фраз, непотрібні паузи і лишні слова. Відповідно до телефонної розмови треба ретельно готуватися: заздалегідь підібрати усі матеріали, документи, мати під рукою потрібні номери телефонів, адреси організацій, календар, ручку, папір і т.д. перед тим, як набрати номер потрібно чітко і точно визначити ціль розмови і свою тактику. Складіть план бесіди, запишіть питання, які хочете вирішити або дані, які хочете отримати, продумайте у якому порядку ви запитуватимете співрозмовника. Чітко сформулюйте їх, першою фразою, старайтесь зацікавити співрозмовника. При обговоренні декількох питань, по черзі закінчуйте обговорення одного питання і переходьте до наступного. За допомогою таких фраз намагайтесь виділити одне питання від іншого. Наприклад: І так по цьому питанню ми заговорилися. Можу я вважати, що по цьому питанню ми досягли

згоди? І т.д.

При підготовці до ділової бесіди по телефону, постарайтесь відповісти на наступні запитання:

- Як голову 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?

Для підготовки до ділової розмови по телефону, а особливо міжміської і міжнародної, краще підготувати спеціальний бланк у якому майбутню розмову записують з розрахунком прогнозованих відповідей.

По закінченню ділової телефонної розмови потратьте 3-5 хвилин на аналіз змісту і стилю розмови. Проаналізуйте свої враження. Знайдіть слабкі місця у розмові. Постарайтесь зрозуміти причину своїх помилок.