

Техника ведения деловой беседы.

2015 год

Деловая беседа - это устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению.

Деловая беседа – это целенаправленная, с заранее планируемым эффектом устная коммуникация, которая служит решению производственных проблем и предполагает выработку соответствующих решений.

Функции деловой беседы

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативную разработку рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Основные этапы деловой беседы

Подготовка к
беседе



Начало
беседы



Передача
информации



Завершение
беседы



Аргументация

«Золотые правила»

- Обеспечьте себе достаточно времени на подготовку!
- Работайте по плану и методично!

1. Подготовка к беседе

1. Планирование:

- предварительный анализ участников и ситуации;
- инициатива проведения беседы и определение ее задач;
- определение стратегии и тактики;
- подробный план подготовки к беседе.

Система планирования

- 1) стратегический план
- 2) тактический план
- 3) план сбора информации;
- 4) план систематизации и отбора рабочих материалов;
- 5) план изложения по времени (определяет рамки рабочего плана);
- 6) рабочий план (устанавливает структуру изложения и беседы в целом с учетом имеющегося времени);
- 7) план приспособления к собеседникам и обстановке.

2. Оперативная подготовка:

- сбор материалов;
- отбор и систематизация материалов;
- обдумывание и компоновка материалов;
- разработка основной части беседы.

3. Редактирование:

- контроль (т.е. проверка проделанной работы);
- придание окончательной формы беседы.

4. Тренировка:

- мысленная репетиция;
- устная репетиция;
- репетиция беседы в форме диалога с собеседником.

2. Начало беседы

Эффективные способы начать беседу:

- 1) Метод снятия напряжения
- 2) Метод «зацепки»
- 3) Метод прямого подхода

3. Передача информации

Типы вопросов:

- 1) Закрытые вопросы
- 2) Открытые вопросы
- 3) Риторические вопросы
- 4) Переломные вопросы
- 5) Вопросы для обдумывания
- 6) Уточняющие вопросы

Конкретная ситуация	Цель вопроса	Формулировка вопроса
Говорящий использовал незнакомое слово или выражение	Определить значение слова (смысл понятия)	Уточните, пожалуйста, какой смысл вы вкладываете в понятие «каузальная атрибуция»?
Говорящий собирается сказать что-то конфиденциальное и делает паузу	Поощрять к высказыванию задуманного, не оказывая давления	Вы говорите о том, что поможет нам найти выход из этой ситуации. Я с большим интересом выслушаю вас
Говорящий уклоняется от темы и не говорит того, что вы хотели от него услышать	Побудить говорить о нужном для вас	Вы ведь хотели рассказать о механизмах разрешения этого вопроса?
Говорящий словно «запинается», повторяя одно и то же	Побудить двигаться дальше	С вашего разрешения, я подытожу сказанное. Вы говорили о том, что 1)____ 2)___ 3)____ Наверное, у вас есть ещё доводы в защиту этого тезиса?

4. Аргументация

Аргументация – это способ убеждения кого либо посредством значимых логических доводов.

При аргументации необходимо:

- оперировать простыми, ясными, точными и понятными партнеру категориями;
- способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника;
- вести аргументацию корректно и доброжелательно, без резких выпадов и наскоков;
- всегда открыто признавать правоту партнера, когда он прав;
- направлять аргументы на цели и мотивы собеседника, приспособить аргументацию к его личности.

Приемы аргументации

- 1) Фундаментальный метод
- 2) Метод противоречия
- 3) Метод извлечения выводов
- 4) Метод сравнения
- 5) Метод «да..., но...»
- 6) Метод «бумеранга»
- 7) Метод игнорирования.
- 8) Метод кусков

9) Метод потенцирования

10) Метод «выведения»

11) Метод опроса

12) Метод кажущейся поддержки

Спекулятивные методы

- 1) Техника преувеличения
- 2) Техника анекдота
- 3) Техника использования авторитета
- 4) Техника дискредитации партнера
- 5) Техника изоляции
- 6) Техника изменения направления
- 7) Техника введения в заблуждение
- 8) Техника отсрочки

9) Техника вопросов-капканов

10) Техника искажения

11) Техника вытеснения

12) Техника апелляций

Тактика аргументирования

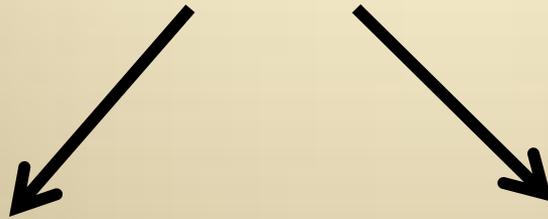
- 1) Выбор способа аргументирования
- 2) Применение аргументов
- 3) Устранение противоречий
- 4) Двусторонняя аргументация
- 5) Персонификация аргументации

4. Завершение беседы

Задачи:

- достижение поставленной цели и принятие решения;
- обеспечение благоприятной атмосферы;
- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- поддержание дальнейших деловых контактов;
- составление резюме беседы с четко выделенным основным выводом.

Приемы для ускорения принятия решений



Прямой:

«да» или «нет»

Косвенный:

- 1) «Гипотетический» подход
- 2) Поэтапные решения
- 3) Альтернативные решения
- 4) Ключевой вопрос

Основные принципы успешного ведения деловой беседы

- 1) привлечь внимание собеседника (начало беседы)
- 2) заинтересовать собеседника (передача информации).
- 3) убедить собеседника согласиться с вашими идеями и предложениями (аргументация)
- 4) выявить интересы и устранить сомнения вашего собеседника (парирование замечаний)
- 5) преобразовании интересов собеседника в окончательное решение (принятие решения).

Спасибо за внимание!