

№3. Моделирование деловой беседы.

План лекции:

1. Что такое общение?
2. Назовите частные проявления делового общения.
3. Какова роль телефона в современной жизни?
4. В чем заключается искусство ведения телефонных разговоров?

Выполнение практической работы.

Задание № 1. Оценить этикет делового общения по телефону.

Давайте попробуем выяснить: правильно ли мы говорим по телефону?

Предлагаю Вам привести примеры телефонных разговоров:

Телефонный разговор № 1. (см. Приложение 1)

Приложение 1

Телефонный разговор № 1.

Доброе утро!

Кто говорит?

Вам звонит Иванова!

Как дела?

У Вас есть пара минут?

Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.

Гм, так сказать.

Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.

Добро! Пока, Сергей Иванович.

Итак, мы прослушали телефонные разговоры и давайте оценим его с точки зрения:

- а) правильности построения разговора
- б) этикета делового общения по телефону
- в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Подведем итог общения: как Вы убедились, телефонный разговор был построен неправильно.

Попробуем научиться правильно говорить по телефону.

Телефонный разговор № 2. (см. Приложение 2)

Приложение 2

Телефонный разговор № 2.

Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, преподаватель техникума.

Ольга Дмитриевна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке к научно-практической конференции.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.

Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00?

Благодарю Вас за то, что вы уделите мне свое время.

Задание 1. Оценить этикет делового общения по телефону и данные оценки занести в отчет по практической работе (при этом использовать рекомендации по ведению телефонного разговора).

К заданию № 1: Рекомендуется использовать речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы. (см. приложение 3)

Приложение 3

К заданию № 1: Рекомендуется действовать в следующем порядке:

- Составьте план разговора:
 - какова цель разговора (получить согласие или договориться о встрече)?
 - что Вы знаете о человеке, которому звоните?
 - После установления соединения, начните с «живых» слов: «доброе утро или добрый день», назовите свое полное имя и полное имя человека, которому звоните.
 - Избегайте ничего не значащих фраз типа «Как дела?» или «Вы меня не знаете».
 - Спросите «вам сейчас удобно говорить?» Если в ответ услышите: «Нет, у меня совещание», - спросите, когда будет удобно позвонить снова. Не говорите: «У Вас есть пара минут?» «Вы очень заняты?» - это избитая фраза, лучше «Я звоню, чтобы обсудить с Вами вопрос».
 - Узнайте, кто принимает решения. «Насколько я знаю, Вы принимаете решения о..., не так ли?» Узнайте, с кем надо еще поговорить.
 - Спросите разрешения, прежде чем задавать вопросы. «Чтобы определить, насколько мы можем быть Вам полезны, и хотя бы сначала, если можно, задать Вам несколько кратких вопросов». Задавайте вопросы вежливо. Внимательно вслушивайтесь в тон собеседника. Если он начинает раздражаться, значит вопросов уже слишком много, необходимо остановиться.
 - Ни в коем случае не произносите монологов по телефону. В идеале Ваше участие в беседе должно составлять 25%, а вашего собеседника – 75%.
 - Если краткий разговор удался, уместно подвести итог беседы и договориться о встрече для обсуждения конкретных вопросов. Если Вы не можете быть полезным собеседнику, необходимо прямо и честно об этом сказать.
 - Никогда не говорите «Я загляну к Вам как-нибудь», это означает, что встреча не имеет для Вас большого значения.
 - Договоритесь о точном времени встречи. Не спрашивайте: «Когда Вы будете свободны на следующей неделе?», а «Когда Вам было бы удобней встретиться, во вторник или в четверг? Утром или днем? В два или три часа?»
 - Будьте вежливы и учтивы. «Если Вы не против...», «Благодарю Вас за то, что Вы уделите мне свое время», «Я ценю Ваш интерес» и т.д.
 - Обязательно перезванивайте людям, звонившим в Ваше отсутствие.
 - Если не застали нужного человека, всегда просите ему передать, что Вы звонили.

Кроме этого примите во внимание следующее:

- Старайтесь говорить более низким голосом, но не тихим.
- Говорите деловито, но не чопорно и не сухо.
- В Вашем голосе должны звучать бодрость и воодушевление.
- Окрасьте голос улыбкой.
- Изредка называйте собеседника по имени.
- Периодически подтверждайте, что Вы внимательно его слушаете.
- Не употребляйте слова-паразиты типа «гм», «ну», «вы знаете», «так сказать» и т.п.
- Не читайте текст по бумажке.

После окончания разговора следует потратить 2-3 минуты на анализ содержания и стиля разговора.

Речевые правила и особенности телефонных разговоров:

- неправильно говорить: «Вам звонит Иванов», правильно «звонит»;
- формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

Избегайте сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вычурности и манерности;

- особенно отчетливо произносите имена (собственные), числа, названия фирм, организаций. Если они сложны для восприятия на слух, произносите их по буквам;
- избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идет», «привет», «лады», «ладушки», «пока», «о'кей».

Задание № 2. Оценить правильность представления наемного работника в ситуациях.

Предлагаются практические ролевые ситуации при устройстве на работу.

Диалог № 1. (см. Приложение 4)

Приложение 4

Диалог № 1.

Вас принимают на работу

Кандидат: Петрова Надежда Ивановна.

Руководитель: Почему Вы выбрали именно эту вакансию, профессию. Фирму?

Кандидат: Сообщения знакомых, друзей, рекламные проспекты.

Руководитель: Какая должность специалиста Вам подходит для работы?

Кандидат: Бухгалтер, экономист.

Руководитель: Какое отношение Ваше образование и опыты в профессиональной деятельности имеют к данной работе?

Кандидат: Я окончила агротехнический техникум, отделение: Экономист, бухгалтер и хочу попробовать свои силы.

Руководитель: Почему Вы бы хотели работать именно по этой профессии?

Кандидат: Иметь возможность продвижения по служебной лестнице, повышать свое образование, инициативный, регламентированный труд в интересах фирмы и собственных интересах, творческая деятельность.

Руководитель: Какой общественной работой Вы занимались в техникуме?

Кандидат: Являлась членом молодежной организации, членом студсовета, отвечала за социальные вопросы деятельности.

Руководитель: Дайте оценку Ваших профессиональных знаний, умений, навыков.

Кандидат: Могу провести анализ баланса, ведение делопроизводства, заключение договоров, работа на компьютере, разработка бизнес-планов, составление отчетов и т.д.

Руководитель: Дайте оценку Ваших деловых качеств?

Кандидат: Деловитость, грамотность. Быстрое принятие решений, информированность, коммуникабельность, ответственность, самостоятельность, предприимчивость, трудолюбие, умение видеть перспективу.

Руководитель: Как Вы оцениваете свое здоровье?

Кандидат: Здорова. Самочувствие отличное, никогда не болею, занимаюсь спортом, работоспособность высокая, медицинские обследования подтверждают отличное здоровье.

Руководитель: Ваше увлечение (хобби).

Кандидат: Романы о любви, специальная литература, газеты, журналы. Кошки. Музыкальные концерты.

Руководитель: Ваше отношение к подаркам?

Кандидат: Подарки очень люблю, но могу принять их только от знакомых и проверенных людей.

Руководитель: Какие социальные гарантии Вы хотели бы иметь, работа на фирме?

Кандидат: Оплата больничных листов. Страхование жизни.

Руководитель: Дайте оценку ваших моральных качеств.

Кандидат: Воспитанность, выдержанность, доброжелательность, принципиальность, справедливость, честность.

Руководитель: Дайте критическую оценку Ваших недостатков.

Кандидат: Обидчивость, упрямство.

Кандидат: Могу ли я задать вопрос о потенциальной работе?

Руководитель: Да, можете.

Кандидат: Как примерно будет протекать мой рабочий день?

Руководитель: с 8-00 до 17-00.

Кандидат: Кто будет моим непосредственным начальником и можно ли с ним встретиться.

Руководитель: Сергеев Анатолий Юрьевич. И встретиться с ним желательно.

Кандидат: Какие программы обучения и подготовки предоставляются работодателем?

Руководитель: Возможность продолжения обучения, курсы повышения квалификации менеджера по управлению по президентской программе обучения.

Руководитель: Вы устраиваете меня по результатам беседы и уверен, что Вы вполне подходите для этой работы. Дальнейшее оформление осуществляется в отделе кадров.

Кандидат: На какое жалование я могу рассчитывать?

Руководитель: В течение испытательного срока – 3 месяца 5 тысяч рублей, затем на фирме существует гибкая система гарантий и пособий по рейтингу работ.

Еще один вариант предложения своих услуг на рынке труда.

Итак, Вы пришли на собеседование:

Диалог № 2. (см. Приложение 5)

Приложение 5

Диалог № 2. Вас принимают на работу

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование средне-техническое, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?

Кандидат: Проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.

Руководитель: Ваши личные интересы.

Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.

Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?

Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.

Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?

Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.

Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.

Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?

Кандидат: 8-10 тысяч рублей.

Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы.

В чем будут заключаться мои обязанности?

Как будет организован мой рабочий день?

Кому я буду подчиняться непосредственно?

Руководитель: На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

Такой диалог будет полезен в будущей практической деятельности, дайте оценку правильности представления наемного работника в ситуациях. Результат оформите в отчет.

При работе необходимо пользоваться практическими рекомендациями для беседы при устройстве на работу (см. Приложение 6).

Приложение 6

К заданию № 2:

Рекомендации беседы при устройстве на работу

- **будь подготовлен.** Неплохо иметь информацию о компании, с которой ведутся переговоры, о том, что происходит сегодня в этом секторе рынка, что делают основные конкуренты. Постараться что-либо узнать о человеке, который будет вести диалог, определить свою готовность ответить на типичные в таких случаях вопросы: «Расскажите немного о себе» или «Что вы считаете своим самым важным профессиональным достижением»?

- **правило двух минут.** Согласно многочисленным исследованиям при собеседовании 80% впечатлений о кандидате получаются в первые две минуты. В данной ситуации немалую роль играют такие мелочи как приветствие и рукопожатие, короткий, а не длинный диалог, рекомендации психологов смотреть собеседнику в глаза;

- **главное – контакт.** Чем раньше вы переведете разговор о вас на разговор о компании, о вашей будущей работе или о профессиональной деятельности собеседника, тем больше у вас шансов «разбить лед» на ранней стадии беседы и найти «точки соприкосновения» с человеком, от которого в этот момент зависят ваш успех или неудача. Важно понять, с каким человеком вы разговариваете, и в зависимости от этого скорректировать свое поведение;

- **слушайте внимательно.** Старайтесь внимательно слушать беседующего с вами. Люди любят, когда их слушают, и вам обеспечены дополнительные «баллы», если вы покажете, что умеете это делать;

- **сделайте паузы в словах.** Отвечая на вопрос, рекомендуется делать паузы (приблизительно каждые 2 минуты), чтобы понять, насколько собеседника устраивает и интересует то, о чем вы говорите;

- **умейте правильно задать свои вопросы.** О ваших способностях будут судить не только по вашим ответам, но и по вашим вопросам. По ним должно быть понятно, что вы немало знаете о компании, о рынке и о характере работы, которую вы хотите выполнять;

- **особенно важно последнее слово.** Можно подвести краткий итог беседы и отметить, что вы теперь еще больше уверены в том, что вполне подходите для этой работы;

- **последнее – не забудьте спросить,** когда вам сообщат о результатах собеседования, и постарайтесь получить конкретный ответ.

Результат деятельности студентов озвучиваются, зачитываются с отчетов.

Задание № 3. Составить словесный портрет деловой женщины

Внимание на экран!

Посмотрим фрагменты из фильма "Служебный роман" и видеоролика "Прогноз погоды" и озадачим себя для ответа на вопросы:

1. Как изменился образ деловой женщины?
2. С какой деловой женщиной приятнее общаться?

На все случаи жизни есть писанные и неписанные правила общения, но деловая женщина, прежде всего - личность, которой не чужда любовь.

Яркие, сильные чувства движут личность, вдохновляют и одухотворяют к достижению успеха, взлету творческой мысли, блестящей карьере.

Личность, карьера, успех - понятия неразделимые.

И дай Бог, чтоб Вы были любимыми и любили.

Особое внимание уделим правилам поведения на работе женщин, т.к. именно от них зачастую зависит атмосфера общения, сложившаяся в коллективе.

Познакомьтесь с правилами поведения женщин на работе самостоятельно, преследуя цель их использования в будущей практической работе, а сегодняшняя задача - **составить словесный портрет деловой женщины.**

Задание описать в отчете.

При работе рекомендуется использовать Правила поведения на работе женщин, так как именно от них зачастую зависит атмосфера, сложившаяся в коллективе. (см. Приложение 7)

Приложение 7

К заданию № 3:

Правила поведения на работе женщин, так как именно от них зачастую зависит атмосфера, сложившаяся в коллективе.

1. Идеальная деловая женщина, будь она руководителем крупного подразделения или просто секретарем, всегда аккуратна, дисциплинирована, энергична, в общении не переходит на личности, не показывает своего превосходства, но и не соглашается на роль специалиста «второго сорта», имеет свою точку зрения и умеет ее отстаивать.

2. Одежда деловой женщины не должна быть вызывающей, очень открытой или очень короткой. Она должна быть достаточно дорогой, что свидетельствует о финансовом благополучии и перспективе роста.

3. Одежда должна быть по возможности модной и такой, чтобы ее не нужно было часто поправлять:

- самыми дорогими должны быть туфли;
- даже в летнее время правила хорошего тона предписывают носить колготки;
- если у вас есть возможность менять наряды, делайте это не каждый день, а хотя бы через 2-3 дня. Блузку, разумеется, меняют ежедневно;
- распространенный наряд деловой женщины – костюм с юбкой и пиджаком свободного покроя, а также достаточно простая блуза. Это практично, женственно и элегантно.

4. Особо следует обратить внимание на формирование личных отношений на работе:

- женщины, которые надеются на роман со своим начальником, как на самый короткий путь в карьере, ошибаются;

- настоящий руководитель, как правило, ценит не внешние данные, а профессиональные качества. Чем больше пользы женщина приносит делу, тем больший вклад может предложить руководитель;

- секс и бизнес, любовь и бизнес – совершенно разные вещи. Иногда они соединяются, это не всегда помеха для бизнеса. Но это скорее исключение, чем правило;

- Настоящему руководителю нравятся женщины, которые чуть холодноваты в общении, официальны, всегда в хорошей физической форме, опрятны и обладают высокой профессиональной подготовкой.

5. Правила, касающиеся внешнего облика, рекомендуют следующее:

- Возьмите для подражания знакомого вам преуспевающего человека, стоящего выше вас на иерархической лестнице. Одевайтесь, как принято одеваться в коллективе.

- Держитесь подальше от модных направлений. Приобретайте сегодня, чтобы носить завтра.

- Выбирайте одежду, имеющую хорошую ткань.
- Выбирайте скромные и неброские ювелирные изделия, аксессуары.
- Смотрите на себя в зеркало, по крайней мере, три раза в день.
- Грамотно сочетайте цвета одежды и обуви. Лучше спросить совета у профессионала.
- Внимательно присмотритесь, как одеты другие.
- Регулярно чистите свою одежду и обувь.
- Приобретите руководство по тому, как одеваться. Можно обратиться к стилисту.
- Соблюдайте личную гигиену.
- Будьте внимательны к тому, что другие говорят о вашей внешности.

6. И конечно, крайне важно соблюдать высокую культуру одежды.

- Основная одежда для работы – это костюм. Платье можно позволить себе только однотонное. Менять туалеты желательно часто, одна и та же вещь, надеваемая каждый день, надоедает, что отражается на вашем настроении.

- В ансамбле вашей одежды лучше иметь не более трех цветов, причем они подбираются так, чтобы подчеркнуть основной, доминирующий цвет или контрастировать с ним.

- Цветами делового платья, считаются: рыжевато-коричневый, бежевый, темно-коричневый, серый и синий разных тонов и оттенков.

- Нежелательно первой появляться на работе в супермодной одежде. Лучше всего надевайте костюм или блузку с юбкой. Причем носить чрезмерно короткую юбку нельзя.

- Нельзя носить вещи, подчеркивающие вашу привлекательность (свитера, брюки, джинсы). Туфли должны быть на среднем каблучке.

- для работы подходит платье с жакетом в тон. Блузка и блейзер должны контрастировать с платьем.

7. Волосы и выбор прически:

- посещая салон и делая прическу, прислушайтесь к своему парикмахеру или стилисту.

8. Макияж и косметика: - Ногти должны быть ухожены и аккуратны.

- Все необходимо применять в меру, использование чрезмерно ярких цветов и резких запахов совершенно недопустимо.

9. Аксессуары:

- Вашу индивидуальность могут подчеркивать: брошь, фигурная заколка, оригинальный пояс, элегантная сумочка, цветной платочек и т.п.

- Никогда не пишите дешевыми ручками или огрызками карандаша. Конечно, это мелкая деталь, но она может испортить вашу репутацию.

Дамской сумочке желательно быть кожаной без ярких металлических украшений.

Внутри сумочки должен быть идеальный порядок! Это Ваша деловая характеристика!

Постарайтесь навсегда запомнить врагов Вашего безупречного вида:

- слепое повиновение капризам моды;
- преувеличенная оценка и подчеркивание своих женских достоинств;
- злоупотребление атрибутами женской моды;
- недостаточное внимание к аксессуарам;
- неухоженный внешний вид;
- постоянно недовольное лицо.