

# Основні форми та етичні норми ділового спілкування.

## Ділові зустрічі.

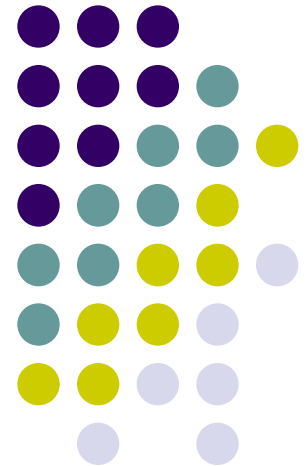
1. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.

Інтерв'ю як вид індивідуальної ділової бесіди.

2. Ділова телефонна розмова.  
Неформальна бесіда.

3. Форми колективного обговорення проблем.

4. Підготовка та проведення ділових зустрічей.  
Етикет проведення ділових зустрічей.

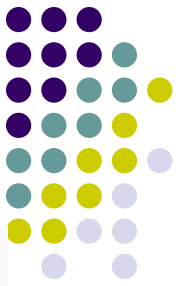


**Бесіда** — форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттями; сприяє активізації зусиль партнерів для забезпечення співробітництва та впливу одне на одного.

- ✓ **Індивідуальна бесіда** - діалог двох співучасників, які є значущими одне для одного, і прагнуть досягти певної мети.
- ✓ **Індивідуальна бесіда** стає такою формою, яка сприяє зближенню поглядів співрозмовників, встановленню між ними контакту, довіри і взаєморозуміння.



- ✓ **Ділова бесіда** - є цілеспрямованими комунікаціями з попередньо запланованим ефектом і результатом.
- ✓ **Ділова бесіда** спрямована на досягнення конкретного завдання і сприяє вирішенню виробничих проблем; пов'язана з необхідністю робити висновки на підставі аналізу отриманої інформації; дає змогу виробити відповідні рішення і реалізувати їх.



**Ділова бесіда** – вид міжособистісного ділового, службового спілкування, що передбачає обмін інформацією, поглядами, думками і спрямований на вирішення певної проблеми.



**За структурою, функціями, тривалістю розрізняють:**

- ***власне ділову розмову*** – короткочасний контакт на одну тему
- ***ділову розмову*** – тривалий обмін думками, ідеями, інформацією, що передбачає прийняття рішень
- ***інтерв'ю*** – це: розмова з журналістом, призначена для друку; розмова працедавця з претендентом на вакантну посаду і т.д.



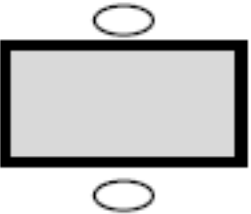
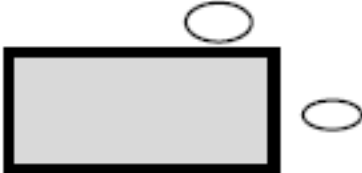
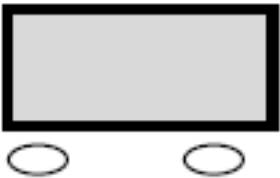
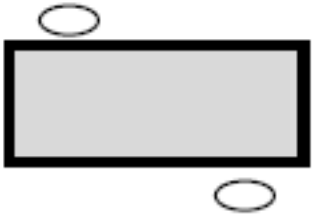
**Основні задачі ділової бесіди:**

- переконати партнера прийняти ваші пропозиції
- отримати службову інформацію
- спільний пошук, розробка ідей
- контроль, координація, стимулювання трудової діяльності

## Ділова бесіда складається з трьох етапів:



- **до комунікативний** - відбувається планування, оцінка ситуації, збір матеріалу, підготовка тез і запитань
- **комунікативний** - власне бесіда – складається зі встановлення контакту, викладення своєї позиції та з'ясування позиції співрозмовника, спільного аналізування проблеми, прийняття рішень
- **пост комунікативний** – аналітичний, без аналізу здійсненого не відбувається розвиток, удосконалення комунікативної культури людини

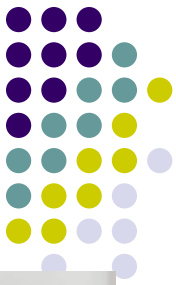
			
Суперницький або оборонний характер	Приятельська бесіда	Кооперативна поведінка	Незалежна позиція

# Інтерв'ю: проблеми працевлаштування

## 12 кроків гарного інтерв'ю, проходження якими гарантує отримання роботи

(Джері Аллен,  
книга - *Як перетворити інтерв'ю в роботу*)

- Познайомтесь зі співрозмовником завчасно
- Гарно одягніться
- Приходьте один
- Приходьте вчасно
- Застосовуйте 4 чарівні дії:
  - усмішка
  - погляд прямо в вічі
  - слова: приємно з вами познайомитись
  - міцне, ввічливе рукостискання
- Не дозволяйте собі опинитися у ролі підлеглого
- Прагніть ситуації рівності
- Висловлюйте компліменти співрозмовнику
- Висловлюйте захват його досягненнями
- Будьте спостережливими
- Демонструйте ентузіазм, довіру, енергійність, надійність
- Чотири дії на завершення: усмішка; погляд прямо в вічі; сподівання на наступну зустріч; міцне, ввічливе рукостискання





# Как успешно пройти собеседование

## Манера держаться

Избегайте закрытых поз, активных жестов, не перебивайте. Искренне проявляйте заинтересованность. Делайте пометки на бумаге, смело задавайте вопросы.

## Зарботная плата

Важный вопрос финальной части собеседования. Проясните все детали формирования зарплаты, прочих выплат и компенсаций.

## Уточните!

Уточните дресс - код компании, оденьтесь соответственно.

## Неожиданные вопросы

«Что вы делали вчера вечером?» - желание узнать ваш образ жизни.  
«Что должно было измениться на вашем прежнем месте работы, чтобы вы там остались?» - выявление истинных причин увольнения.  
«Ваши сильные стороны?» - желание узнать ваши преимущества.  
«Ваши слабые стороны?» - обратите ответ на этот вопрос в ваши преимущества.

## Самопрезентация

Рассказывайте о достижениях, в цифрах и фактах. Используйте глаголы «выполнил, разработал, внедрил». Держитесь уверенно и дружелюбно. Не отзывайтесь негативно о своей бывшей работе, руководстве, коллегах.

## Не опаздывайте!

Продумайте маршрут. Будьте пунктуальны!

## Подготовьтесь!

Соберите максимум информации о компании. Продумайте все ответы на возможные вопросы. Определите ваши цели.



**Не забудьте взять на собеседование хорошее настроение и настройтесь на успех!**

# Інтерв'ю: спілкування з засобами масової інформації



## В процесі інтерв'ю слід дотримуватися таких правил.

- Не метушіться, поведіть себе достойно, спокійно, невимушено
- Дивіться в очі співрозмовнику, відповідайте впевнено, оптимістично
- Відповідаючи на запитання не ухиляйтеся від теми
- Остерігайтесь двозначних тлумачень ваших слів
- Не бійтесь проявляти ініціативу в бесіді
- Назву своєї організації, фірми озвучте чітко і повністю
- Спробуйте в процесі бесіди сказати щось таке, що запам'ятається і охарактеризує вас як особистість, яка має почуття гумору і вміє відповісти влучно і навіть гостро
- Після завершення інтерв'ю слід подякувати журналістові за інтерес до вас і вашої фірми та за цікаві запитання



# Ділова телефонна розмова



## 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





ПРОБЛЕМА	ЩО РОБИТИ
Лінія роз'єднана	Особа, яка зателефонувала, має передзвонити
Ви зайшли до кабінету колеги і побачили, що він розмовляє по телефону	Тихо вибачтесь і вийдіть
Хтось відволікає вас і намагається перервати вашу розмову по телефону, щоб вирішити інші питання	Вибачтесь перед співрозмовником і скажіть візитеру, що зможете приділити йому увагу пізніше
Ваш колега не відповідає на телефонні дзвінки/повідомлення на автовідповідачі	Будьте поважливі до особи, що телефонує. Знову запишіть повідомлення для колеги. За можливості, допоможіть особі, що телефонує, вирішити її проблему
Хтось не відповідає на ваші дзвінки/повідомлення на автовідповідачі	Зателефонуйте ще раз. Залишіть повідомлення, у якому вкажіть крайній строк
Ви не маєте часу поговорити з особою, яка зателефонувала	Скажіть про це і запропонуйте, що ви передзвоните
Особа, що зателефонувала, роздратована	Дайте можливість заспокоїтися. Максимально мінімізуйте вияв будь-яких емоцій під час розмови з цією людиною. Визначте причину роздратованості. Якщо можна, вирішіть проблему
Особа, що зателефонувала, не може чітко викласти свої думки	Задавайте питання. Підсумуйте сказане, робіть висновки
Хтось наполегливо і без зупину вам дзвонить	Прямо скажіть, що ви не маєте можливості постійно відволікатися від роботи, щоб відповісти на необов'язкові дзвінки. Пообіцяйте передзвонити, якщо вам буде необхідно зв'язатися з цією людиною
Ви почули приватну розмову по телефону	Завжди намагайтеся знайти приватне місце, щоб обговорити персональні проблеми по телефону. Робіть це не у робочий час. Зробіть вигляд, що ви не слухаєте, або відійдіть у сторону, коли хтось обговорює особисті питання

# Використання мобільних телефонів



## 10 золотих правил мобільного етикету (за Деном Бріодом)

- Не дратуйте ближнього балакучістю
- “Кукарача” хай не буде дзвінком твоїм
- Хай не буде почутим телефон твій в театрі
- Не обтяжуй ремінь свій через міру
- Хай відсохнуть руки у телефонуючого за рулем
- Вуха твої хай не будуть зайняті без необхідності
- Не підвищуй голосу свого з телефоном твоїм
- Хай не будеш нероздільним з телефоном твоїм
- Телефон твій хай не введе в спокусу ближніх твоїх
- Хай не буде телефон твій поруч з хлібом твоїм



# Правила мобильного этикета





## SMALL TALK – маленька неформальна бесіда

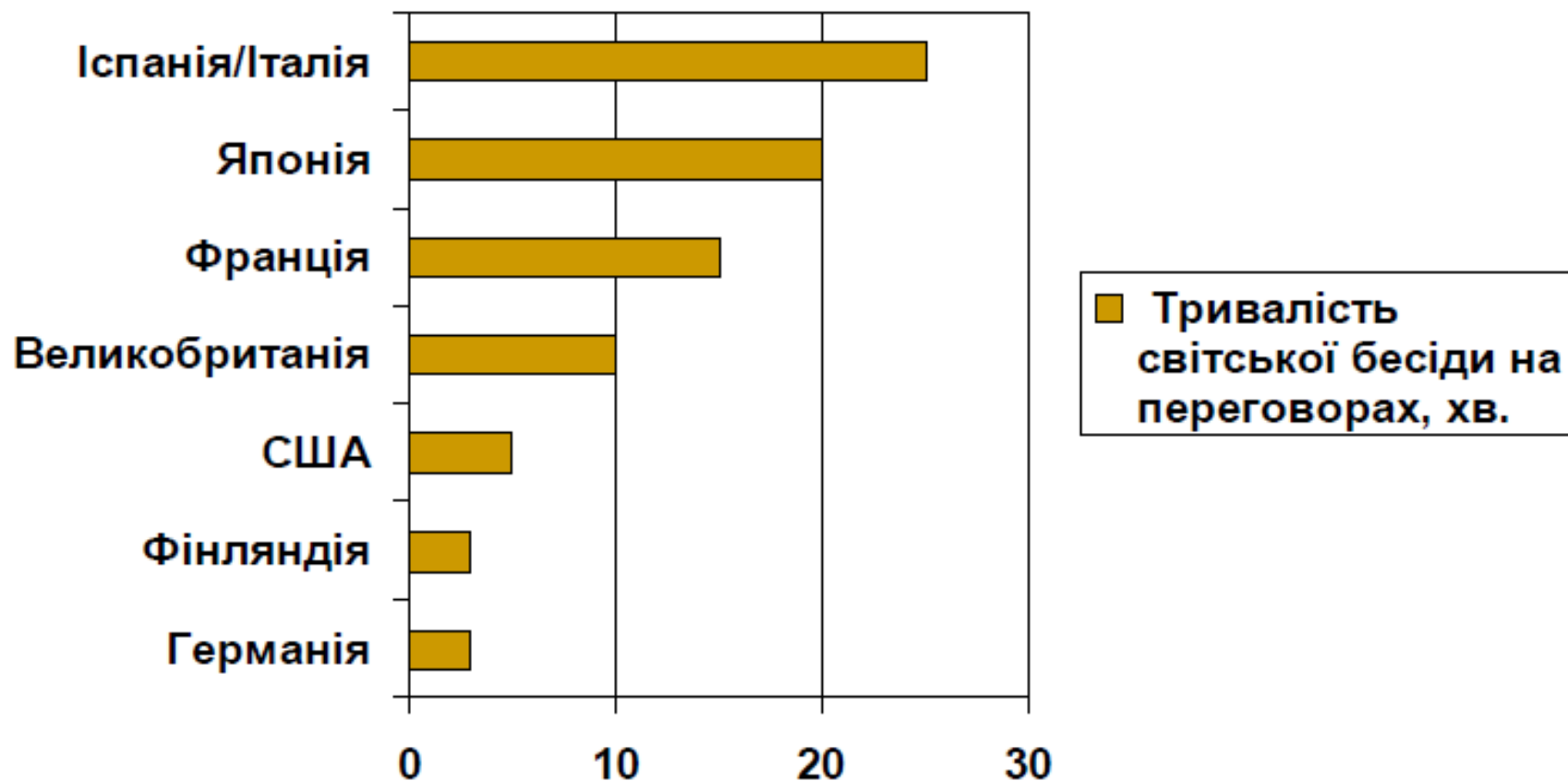


- **Small talk** - в кулуарах, за обідом, чашкою кави, під час перерв справедливо вважаються зручною можливістю для сторін краще пізнати один одного і вирішити проблеми, які могли б поставити їх у глухий кут за столом переговорів.
- **Small talk** – можливість не тільки з'ясувати рівень професійної підготовки і ерудиції, знання іноземної мови і рівень розуміння проблеми, але і знайти області можливих зіткнень інтересів
- **Small talk** - це не тільки можливість встановлення емоційного контакту, психологічного притирання, але і спосіб добути конфіденційну інформацію, яку не роздобути іншим шляхом



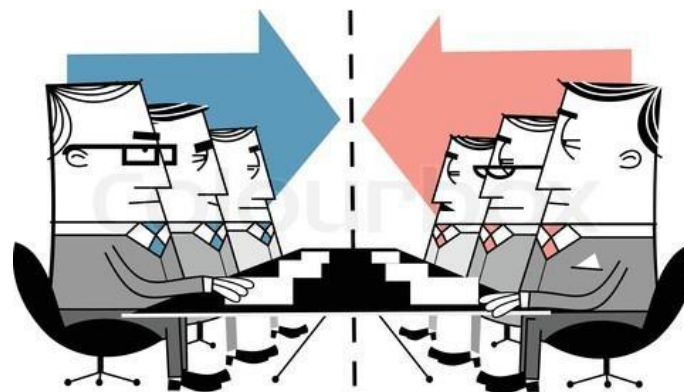


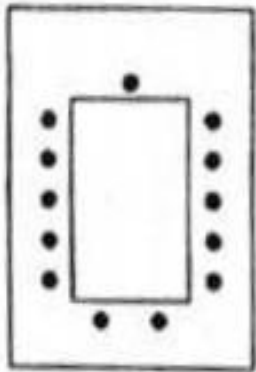
# Схильність представників різних ділових культур на початку переговорів вести Small talk



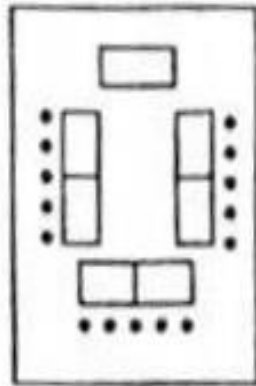
## Форми колективного обговорення проблем

- збори
- наради
- дискусії
- мозковий штурм
- теле- та прес- конференції
- переговори

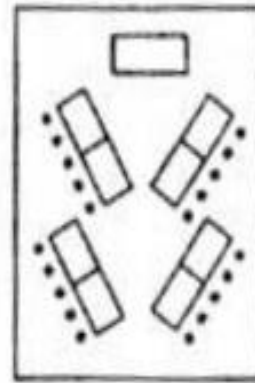




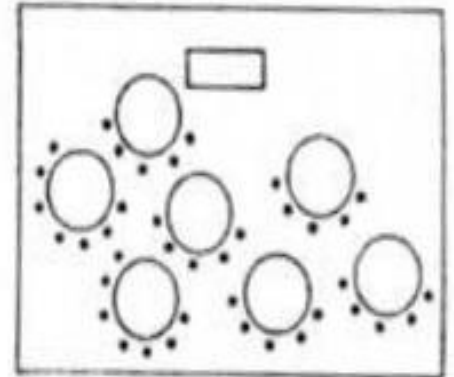
Розміщення столів для засідання, метою якого є прийняття рішень



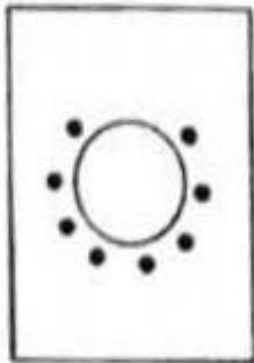
Розміщення столів для інформаційного засідання або засідання, метою якого є прийняття рішення



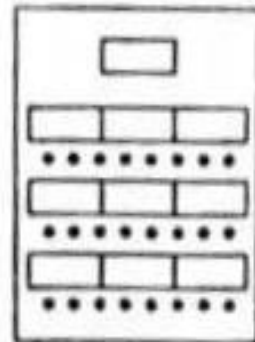
Розміщення столів для інформаційного засідання



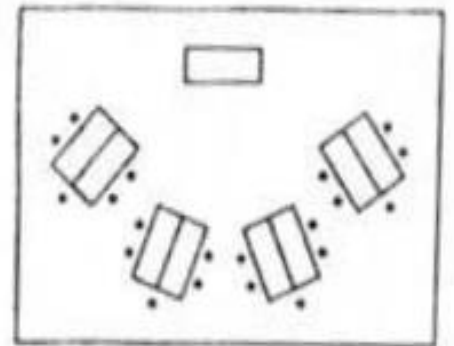
Розміщення столів для інформаційного засідання або презентацій



Розміщення столів для засідання, метою якого є прийняття рішень



Розміщення столів для інформаційного засідання



Розміщення столів для інформаційного засідання або презентацій

**Наради** — один з найефективніших способів обговорення важливих питань і прийняття рішень в усіх сферах виробничого, громадського й політичного життя.



### **Ділова нарада** –

найефективніша форма колективного обговорення питань і прийняття рішень.

*В цьому виді спілкування поєднуються різні жанри:*

- ораторський монолог (слово ведучого, виступи учасників, доповіді)
- діалог (обмін інформацією)
- мозковий штурм
- дискусія



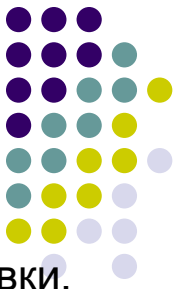
### **Залежно від задач, які мають бути вирішені на нараді, можна виділити такі типи:**

- інформаційна нарада (обмінятися інформацією, скоординувати дії)
- нарада - інструктаж
- проблемна нарада або “мозковий штурм” (колективний пошук ідей, вирішення проблем)
- нарада – конференція (навчання, підвищення кваліфікації співробітників)





# Підготовка та проведення ділових зустрічей



*Будь-які ділові зустрічі* - носять оригінальний характер: кожен раз інший предмет для обговорення, нові умови і учасники.

*Ефективне проведення ділової зустрічі* - потребує серйозної та ретельної підготовки.

*Ділові зустрічі з іноземцями* - підготовка до зустрічі повинна бути особливо ретельною. Потрібно передбачити всі елементи програми їх перебування: порядок зустрічі, персональний склад учасників, участь представників преси, обмін сувенірами, вітальні промови, розміщення у готелі, ділова частина, культурна програма, неофіційні прийоми, проводження.



# Складання необхідної та корисної інформації для бізнес-партнера

- інформацію про політ до місця призначення та зворотний політ
- інформацію про наземний транспорт
- інформацію про поселення
- список запланованих зустрічей
- інформацію про організацію харчування та замовлення столів на ділові сніданки, ланчі та обіди
- коротку інформацію про бізнесменів, з якими будуть проходити зустрічі та переговори
- контактний(і) телефон(и) та ім'я особи, з якою за необхідності можна зв'язатися



## Протокольний прийом делегацій -

окремий аспект етикету в діловій сфері, що включає рекомендації з приводу зустрічі, розміщення учасників, а також їх знайомства з представниками приймаючої сторони; інформація про те, як вести себе в ході ділової зустрічі або банкету, як вручати ділові сувеніри та квіти, як провести презентацію компанії та продукту.

Якщо ви плануєте зустріч з іноземною делегацією, крім загальноприйнятих ділових правил, візьміть на озброєння знання про особливості національного етикету.



## Протоколом передбачаються такі основні моменти домовленості:

- предмет ділової зустрічі (візит ввічливості)
- місце проведення (на своїй території, на території партнера, на нейтральній території, за допомогою засобів комунікації - дистанційно)
- часові межі
- склад делегації
- матеріали для обговорення та підсумкові документи (проекти різних угод, протоколів, договорів)

## Ділова зустріч на своїй території

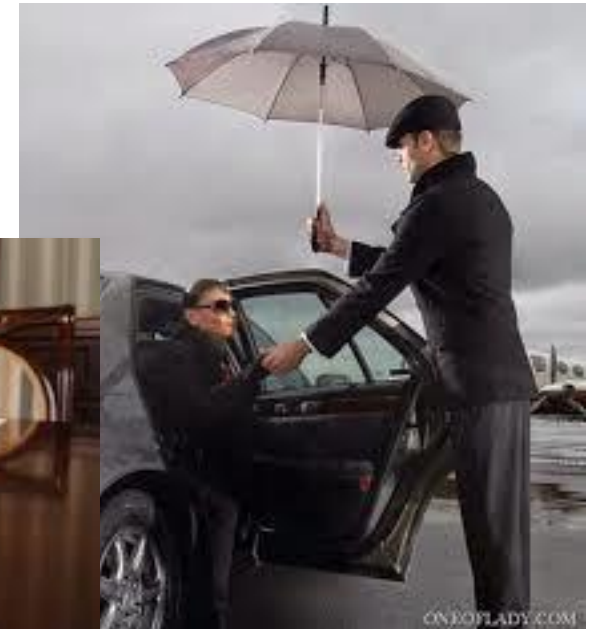


При підготовці до ділової зустрічі на своїй території потрібно передбачити такі основні моменти:

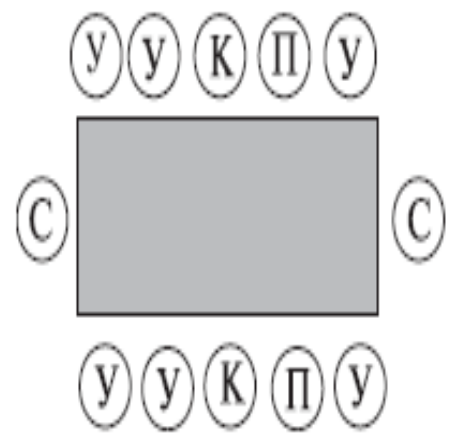
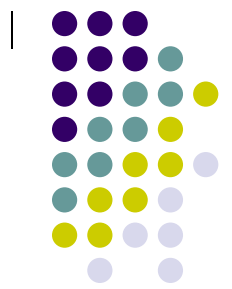
- підготовка приміщення
- зустріч делегації
- привітання
- розміщення учасників зустрічі
- офіційна мова

3	1
В	2

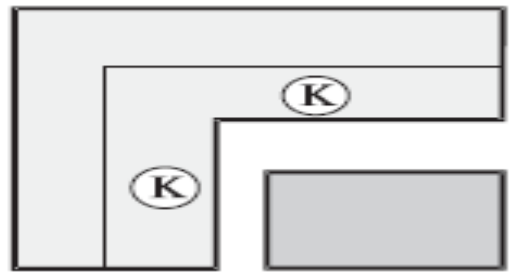
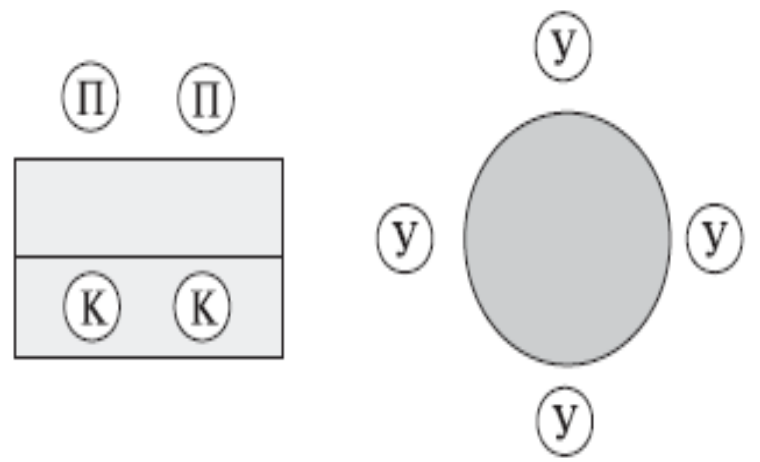
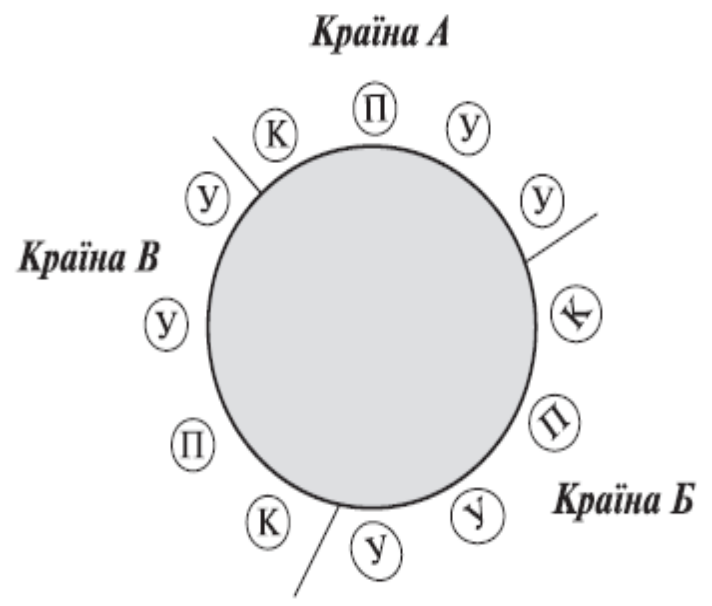
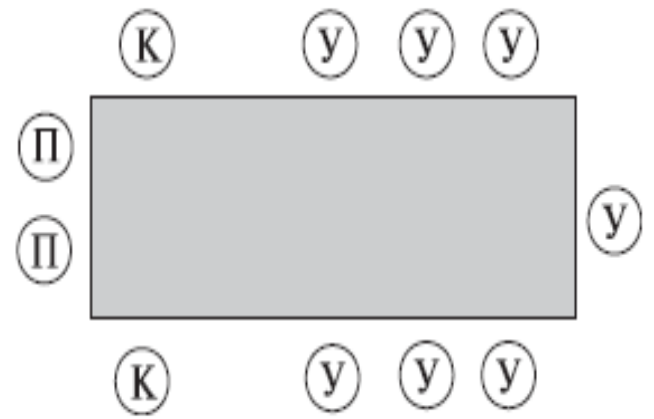
1 — почесний пасажир.  
2 — керівник зустрічаючої сторони.  
3 — перекладач  
В — водій







- Ⓚ — керівник
- Ⓟ — перекладач
- Ⓨ — учасник делегації
- Ⓢ — секретар



---

Для того, щоб допомогти зарубіжному гостю не відчувати себе стороннім, чужим у незвичних умовах незнайомої країни, необхідно:

- Ознайомитися з основними фактами історії, культурними особливостями та традиціями країни гостя
  - Знати та правильно використовувати прийняті форми привітання та відповідні титули
  - Знати та поважати традиції і звичаї країни вашого гостя, пов'язані із вживанням їжі та напоїв
  - Завжди зустрічати гостя в аеропорту (або забезпечувати зустріч вашим співробітником)
  - Показати гостю, як живуть українці
  - З розумінням ставитися до можливих помилок у сфері етикету з боку вашого зарубіжного гостя
-

**Дякую за увагу!**

