**Контрольные вопросы к Теме 7:**

1. Дайте определение деловой беседы. Каковы функции деловой беседы?

**Деловая беседа** — это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела. В современной, более узкой трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

**Функции:**

1) взаимное общение работников из одной деловой среды;  
2) совместный поиск, выдвижение и оперативную разработку рабочих идей и замыслов;  
3) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;  
4) поддержание деловых контактов;  
5) стимулирование деловой активности.

1. Перечислите этапы деловой беседы. Охарактеризуйте каждый этап.

выбрать подходящее место  
сбор материала для деловой беседы и их систематизация

1) **начало беседы** (установление контакта, создание рабочей атмосферы). На этом этапе складывается первое впечатление о человеке, поэтому допускать ошибки не желательно. Нужно быть искренним, дружелюбным, вежливым и уверенным в себе. В начале собеседник максимально внимателен, поэтому заинтересовать человека нужно сразу.  
2) **информирование присутствующих** – передача сведений, с которыми вы хотите познакомить собеседника. На этом этапе не стоит перебивать говорящего, следует дождаться, пока он выскажет свою мысль, затем задать вопрос.  
3) **обоснование выдвигаемых положений** – формируются предварительные мнения, занимаются определенные позиции.   
4**) завершение беседы –** время, когда  решаются следующие задачи:  
— достижение основной или (в неблагоприятном случае) запасной (альтернативной) цели;  
— обеспечение благоприятной атмосферы;  
— стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;  
— поддержание в дальнейшем (в случае необходимости) контактов с собеседником, его коллегами;  
— составление резюме с четко выраженным основным выводом, понятным всем присутствующим.

1. Перечислите методы, облегчающие процесс убеждения собеседника. Каким из указанных методов вы могли бы воспользоваться?

**Методы:**

* Фундаментальный
* Противоречия
* Извлечение выводов
* Сравнение
* Метод «Да —  но» (воспользовался бы им)
* Метод кусков
* Метод бумеранга
* Игнорирование
* Опрос
* Метод видимой поддержки
* Техника преувеличения
* Техника анекдота
* Техника использования авторитета
* Техника дискредитации партнера
* Техника изоляции
* Техника изменения направления
* Техника введения в заблуждение
* Техника отсрочки
* Техника апелляции
* Техника вопросов-капканов (воспользовался бы)
* Техника искажения
* Демагогия без нарушения логики
* Демагогия с незаметным нарушением логики
* Тактика аргументирования (множество вариантов)
* Метод «Перелицовки»
* Метод расчленения аргументов собеседника
* Метод положительных ответов
* Метод классической риторики
* Метод замедленного темпа

1. Какие действия позволяют повысить эффективность проведения деловой беседы?

**ПРИВЛЕЧЬ ВНИМАНИЕ собеседника** (начало беседы).  
Если ваш собеседник проявляет интерес к беседе, это означает, что ваше выступление будет ему полезно и он будет с вниманием слушать вас. **ЗАИНТЕРЕСОВАТЬ (передача информации).**  
Следующий шаг заключается в том, чтобы на основе вызванного интереса убедить собеседника в том, что он поступит разумно, согласившись с вашими идеями и предложениями, так как их реализация принесет ему и его фирме определенную пользу.

**Принцип ДЕТАЛЬНОГО ОБОСНОВАНИЯ** (аргументация).  
Собеседник заинтересовался вашими идеями и предложениями, понял их целесообразность, но все еще ведет себя осторожно и не видит возможностей применения этих идей и предложений на своем предприятии или фирме.

**ВЫЯВИТЬ ИНТЕРЕСЫ И УСТРАНИТЬ СОМНЕНИЯ вашего собеседника** (парирование замечаний).  
Принцип ведения деловой беседы заключается в ПРЕОБРАЗОВАНИИ интересов собеседника В ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ (принятие решения).

Наиболее важные **практические рекомендации**, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы:  
— внимательно выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, — это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость;  
— никогда не пренебрегайте предубеждениями вашего собеседника. Трудно представить, насколько часто встречаются люди, находящиеся под давлением предрассудков;  
— избегайте недоразумений и неверных толкований. Многие деловые беседы и дискуссии «сворачивали с пути» или вообще оказывались бесплодными из-за неясного, несистематизированного и растянутого изложения. Поэтому следует обращать внимание на подготовку текста доклада, выявление и расшифровку непонятных для широкого круга слушателей специальных терминов. При любой неясности сразу же, без всякого смущения, спрашивайте у своего собеседника, что ему непонятно;  
— уважайте своего собеседника, будьте вежливы, дружески настроены, тактичны и дипломатичны. Напомним, что вежливость не снижает определенности просьбы или приказания, но во многом препятствует появлению у собеседника внутреннего сопротивления;  
— если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие, когда «температура» беседы поднимается. Не драматизируйте ситуацию, если собеседник дает волю своему гневу. Опытный и закаленный в дискуссиях человек всегда сохранит твердость и не обидится;  
— всеми способами старайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учитывайте его внутреннюю борьбу между желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохранить свое лицо.  
Достигнув цели, попрощайтесь с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите его, поздравьте с разумным решением, скажите, что он будет доволен своим выбором, и прощайтесь.