

Лекция 4. Фазы деловых коммуникаций

Фазы:

1. **Фаза подготовки** - планирование переговоров (тема, варианты действий и др.), места и времени их проведения, подготовка документов;
2. **Фаза установления контакта** - приветствие, представление, установление определенного настроения;
3. **Фаза концентрации** - сосредоточение внимания на поставленных вопросах, задачах и целях;
4. **Фаза анализа** - анализ представленной информации и собеседников;
5. **Фаза аргументации** - высказывание и обоснование своих точек зрения;
6. **Фаза закрепления результатов** - подведение итогов договоренностей, назначение ответственности за решения;
7. **Фаза завершения контакта** - прощание, обмен любезностями.

Фазы **не зависят** от времени.

Факторы, влияющие на эффективные коммуникации:

1. Эффект "визуального имиджа";
2. Эффект первых фраз;
3. Эффект аргументации;
4. Эффект релаксации (перерыв или переключение на другую тему).

Основные формы деловых коммуникаций:

1. Деловая беседа;
2. Деловые переговоры;
3. Деловое совещание;
4. Телефонные переговоры;
5. Деловая переписка.