



# *Ділове спілкування*



# План заняття

- *Техніка спілкування.*
- *Електронне листування.*
- *Ділова розмова по телефону.*

“

■ ***«Заговори, щоб я тебе побачив».***

*Сократ*

## Види спілкування

- *принизливо-поступливе;*
- *розуміюче (емпатичне);*
- *директивне (наполегливе);*
- *захисно-агресивне.*

▪ Емпатичне спілкування — це цілеспрямована взаємодія, орієнтована на встановлення контакту, позитивних взаємовідносин, з'ясування думки співбесідника. Виявляючи співчуття до партнера, суб'єкт не відмовляється від своєї позиції, а намагається порозумітись зі співрозмовником.

**▪ Правила емпатичного спілкування:**

▪ більше слухати, з'ясовувати, уточнювати, а не говорити; стежити за думкою співрозмовника, утримуватись від оцінок; реагувати не тільки на зміст мови, а й на емоції, почуття.

**▪ Емпатичне спілкування здійснюється за допомогою таких прийомів:**

- підтвердження контакту відповідними невербальними реакціями (погляд, похитування головою, підтакування, нахил до співрозмовника);
- перефразування почуттів та думок партнера;
- тактовне прояснення прихованих або неусвідомлених мотивів співбесідника, інтерпретація, резюмування їх;
- демонстрація розуміння думки співрозмовника , підбадьорювання, підтримка співбесідника.

▪ **Директивне спілкування** спрямоване на здійснення прямого психічного впливу на партнера.

▪ Воно включає вираз почуттів, думок суб'єкта, аргументовані пояснення мети діяльності, майбутніх вчинків та їх наслідків, але без образливих оцінок партнера.

▪ **Правила директивного спілкування:**

▪ щирість, відкритість поведінки; відверта відмова здійснювати дії, не прийнятні для суб'єкта;

▪ активні цілеспрямовані дії, рішучий захист себе від агресивної поведінки партнера;

▪ чітке висловлення своєї позиції, намірів;

▪ урахування значущих потреб партнера.

▪ **До прийомів захисту від небажаного впливу належать:**

- а) постійне спостереження, усвідомлення власних емоцій, мотивів, невербальних дій, збереження спокою;
- б) повсякчасне самоспостереження, усвідомлення власних емоцій, мотивів, невербальних дій, збереження спокою;
- в) нестандартні дії та реакції.



## Ефективне спілкування можливе за таких умов:

1. Встановлення відносин довіри на основі визнання іншої людини особистістю.
2. Безоцінне (некритичне) і безумовне (без «якщо ти... - я тебе поважатиму») прийняття іншої людини.
- б. Забезпечення співрозмовникам свободи висловлювання власних думок, почуттів, участі у прийнятті рішень і відповідальності за їх наслідки.

Як правильно  
спілкуватися

?

?

?

**Будьте ввічливі**



Умійте визнавати помилки



**Будьте чесні**



▪ Швидкий розвиток інноваційних технологій значно полегшив процес комунікації. Комп'ютери та сучасні гаджети з підключенням до Інтернету дають можливість вільно комунікувати та обмінюватись думками з необмеженою кількістю людей, з будь-якого куточку планети навіть не виходячи з дому. Спілкуючись у віртуальному середовищі слід також пам'ятати, що тут, як і в реальному житті, існують свої правила поведінки, своєрідна культура віртуального спілкування, яку ще називають **НЕТИКЕТ**. Як і в реальному житті, спілкуючись віртуально, ми повинні дотримуватись певних правил.

▪ Голубина пошта діяла в Стародавньому Китаї, Персії, Індії та Греції. Вона була найшвидшою системою зв'язку епохи Середньовіччя та зберігала цей статус аж до винаходу електромеханічного телеграфу **Семюела Морзе** (1837 рік) і встановлення вдосконалених ним апаратів на першій американській телеграфній лінії Вашингтон-Балтимор (1844 рік), а також винаходу радіо Гульєльмо Марконі (1896 рік).

▪ Наприкінці **1971** року в цих комунікаційних засобів з'явився достойний конкурент — електронна пошта (*email чи e-mail від англ. electronic mail*), і після низки тестів було надіслано перше справжнє електронне повідомлення.

# Правила електронного спілкування



## ТОН

Тон повідомлення — це акцент або відтінок настрою чи емоцій адресанта повідомлення.



## ГУМОР

Використовувати гумор у діловому електронному листуванні слід дуже обережно.



## КОНФЛІКТИ

Не слід використовувати електронну пошту для вирішення конфліктних ситуацій.



## ЧАС НАДСИЛАННЯ

У будь-який час, однак не очікуйте на швидку відповідь!



## ШВИДКА ВІДПОВІДЬ

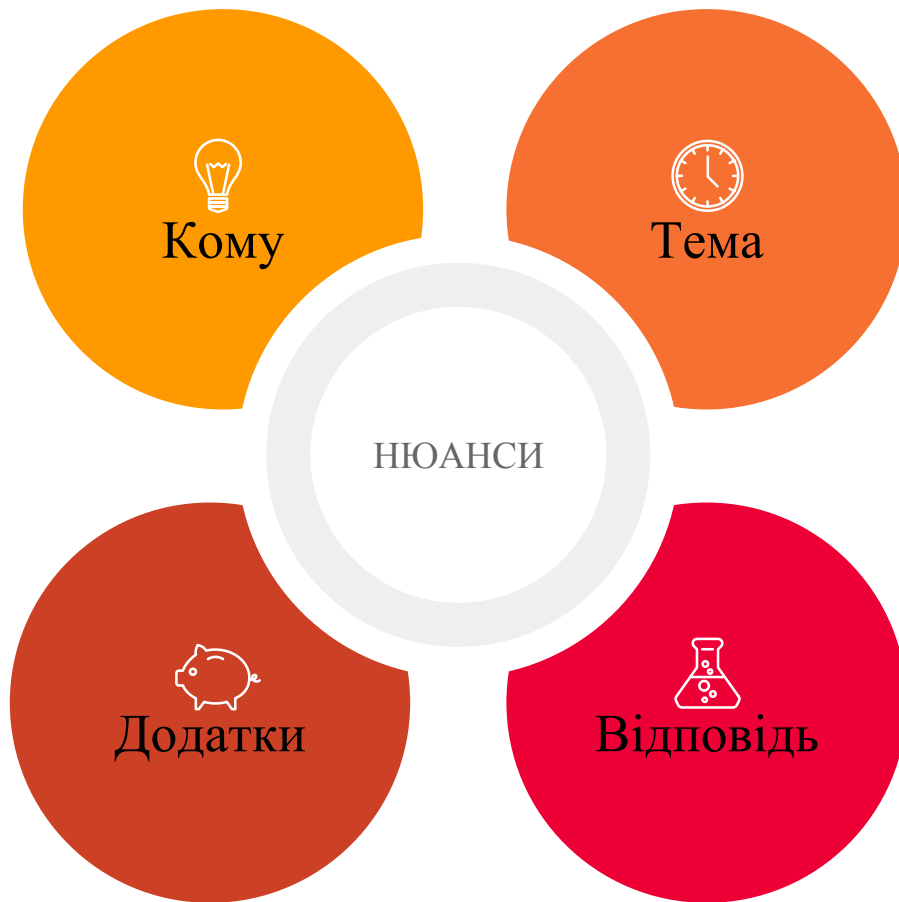
На електронні повідомлення слід відповідати якомога швидше.



## ПОМИЛКИ

Перед відправленням лист потрібно перечитати!

# Технічні питання



Вимоги до  
електронного  
повідомлення

- ❖ **Звертання**
- ❖ **Увага до адресата**
- ❖ **Слово You (Ви)**
- ❖ **Професійність**
- ❖ **Точність**
- ❖ **Одне повідомлення - одна тема**
- ❖ **Лаконічність**
- ❖ **Активний стан**
- ❖ **Мова та грамотність**



## Мозок чудово знає, коли помиляється!

Патрік Реббітт з Манчестерського університету виявив, що удар по помилковій клавіші наноситься з меншою силою, ніж по клавіші вірній, немов мозок в останню секунду намагається уникнути помилки.





# Структура текстового блоку



- **Привітання;**
- I абзац: що саме вам потрібно;
- Абзац 1.1.: уся інформація стосовно вашого питання;
- Абзац 1.2.: пояснення причин звернення;
- II абзац: подяка адресатові та висловлення сподівання на вирішення питання;
- **Блок підпису.**

**Підпис електронного листа** – це невеликий текстовий уривок вкінці повідомлення, який, зазвичай, містить контактну інформацію.

Більшість мейлерів мають функцію **автоматичного прикріплення підпису** до вихідних листів. Це важливий елемент повідомлення, але і тут варто знати міру.

Підпис повинен бути коротким, але інформативним (4-7 рядків цілком достатньо). Довгі підписи завантажують канали зв'язку. Він має ідентифікувати вас: *прізвище, ім'я, посада, місце роботи* (якщо ви ведете ділову переписку).

Також, обов'язково вказуйте контактну інформацію: телефон, факс, скайп.



## Підпис


- Завжди підписуйте листи
- Використовуйте автоматичний підпис для листів
- Підпис повинен надати змогу ідентифікувати Вас (у діловому листуванні - вкажіть посаду, назву установи, регіон тощо)
- Підписувати листи - це просто ввічливо

У Alconost склали власний звіт з 20 правил, що регулюють спілкування з клієнтами: наприклад, відповідати протягом однієї-двох годин, не змінювати тему листа, відповідати на кожне із заданих питань, підводити резюме в кінці кожного листа і нагадувати клієнту, якого кроку від нього чекають далі.

**Персональне ім'я (не те ж саме, що підпис) – це довільний рядок, який більшість програм електронної пошти (мейлери) дозволяють приєднувати до ваших повідомлень в якості текстового коментаря. Якщо ваша система дозволяє, завжди пишіть персональне ім'я: воно є для вас кращою «візитною карткою», ніж просто адреса e-mail. Використовуйте осмислені імена.**

**Адреса повинна мати ім'я та прізвище, щоб можна було визначити автора листа.**

**Не використовуйте виразів, які схожі на ніки або прізвиська, наприклад: «здогадайся сам», «lucseepok 134», «ромашка» тощо. Це заважає визначити авторство листа, а також ображає адресата. Вирази даного типу не лише заважають визначити автора листа, а й ображають інтелект адресата.**



Типові  
помилки  
електронного  
спілкування

## Відсутні:

- Тема листа
- Текст листа
- Звернення
- Незрозуміло від кого лист
- Відсутність пояснень щодо прикріплених файлів

## Додавання файлів до листів

- при першому зверненні файли не слід прикріпляти
- не надсилайте прикріплені файли без тексту листа
- називайте файл, щоб було зрозуміло його зміст або тему
- не додавайте файлів великого розміру (спитати про можливість їх надсилення)
- надсилайте файли у архівованому вигляді



3.

Ділова  
розмова по  
телефону



- *Усі дзвінки поділяються на вхідні та вихідні – саме цим і визначається етикет ділового спілкування*



**Вхідні**




**Вихідні**

Вітання є одним з ключових моментів розмови. Адже іноді сухе «Алло!» чи «Слухаю!» збиває з пантелику. Куди м'якше звучить фраза «Вітаю Вас!», «Добрий ранок».


При відповіді на дзвінок використовуються ключові фрази, називаються вони **мінімальна фраза** і **максимальна фраза**:

Мінімальна фраза: вітання і представлення. Ось як це звучить: «Добрий ранок, вас вітає...»

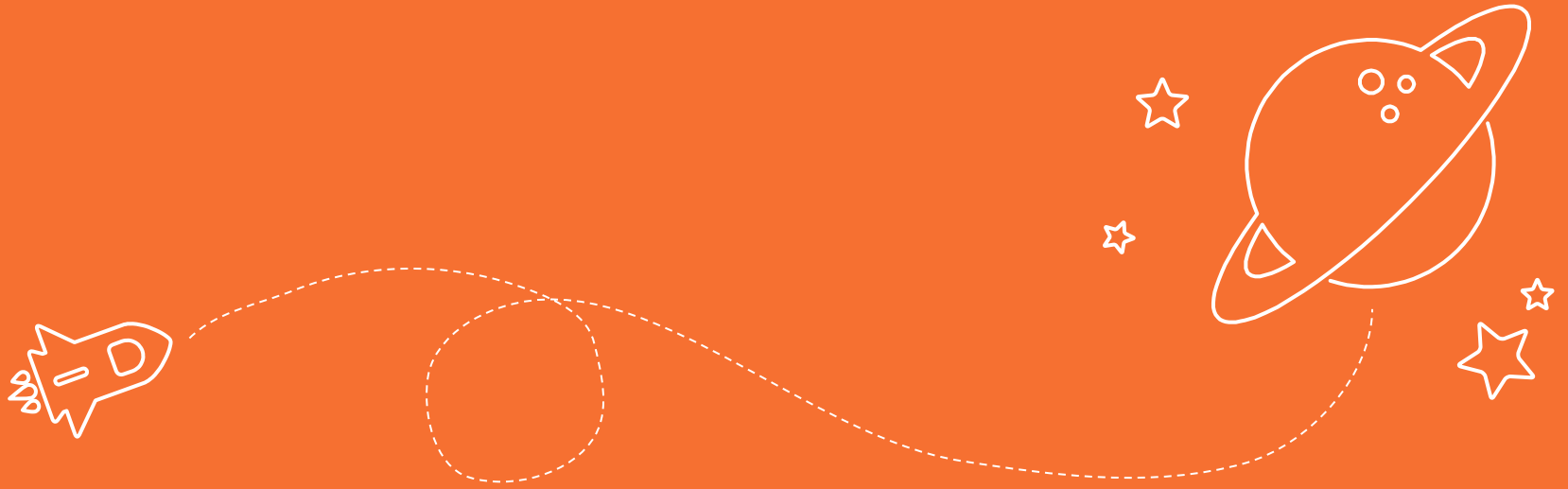
Максимальна фраза: привітання, регалії, ім'я людини, що говорить по телефону. Ось як це звучить: «Добрий ранок, Вас турбує студент 401 - Євген»



Коли телефонують вам,  
знімати трубку найкраще після  
другого дзвінка. Варто  
відмовитися від нейтральних  
відповідей «Так», «Алло»,  
оскільки вони не несуть  
інформації. Потрібно завжди  
привітатися і назвати себе.



Якщо під час телефонної розмови на лінії відбувся збій і розмова перервалася, то передзвонює той, хто тільки що телефонував.



Час розмови по телефону становить  
від  
1 до 1,5 хвилин.

**.Оберіть такі рінгтони, які будуть приємні Вам, і в той же час не турбуватимуть оточуючих.**

**Небажано дзвонити людині по робочих питаннях на мобільний телефон у його вільний час, а саме до початку й після завершення офіційного робочого дня, а також на вихідні й свята. На особисті дзвінки також існують обмеження з 9 ранку до 22 вечора. Якщо все ж необхідно порушити ці правила й подзвонити, краще вибачитися та запитати про можливість говорити з Вами, а розмовляти недовго й по суті.**

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

