



**Супертаблетка**

**для менеджера  
по продажам**

**Беседа как техника  
переговорного процесса**

Менеджер по продажам

Илья Мельников

**Беседа как техника  
переговорного процесса**

«Мельников И.В.»

2012

## **Мельников И. В.**

Беседа как техника переговорного процесса / И. В. Мельников — «Мельников И.В.», 2012 — (Менеджер по продажам)

В этой книге рассказывается о профессиональном общении в сфере менеджмента, о его хитростях и уловках. Деловое общение занимает большую часть рабочего времени менеджера. Умение конструктивно общаться составляет важнейшую характеристику профессионализма руководителя. Это сложный многоплановый процесс контактов между людьми в служебной сфере...

© Мельников И. В., 2012

© Мельников И.В., 2012

# Содержание

ОБЩЕНИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА	5
КОММУНИКАБЕЛЬНОСТЬ МЕНЕДЖЕРА	7
Конец ознакомительного фрагмента.	8

# Илья Мельников

## Беседа как техника переговорного процесса

### ОБЩЕНИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА

Деловое общение занимает большую часть рабочего времени менеджера. Умение конструктивно общаться составляет важнейшую характеристику профессионализма руководителя.

Общение делят на *неформальное* и *деловое*. К *неформальному* относят бытовое и светское общение. *Деловым* называют общение профессиональное. Оно может быть *прямым* и *косвенным*. *Прямое деловое общение* происходит в процессе личного контакта, *косвенное* – с помощью средств связи: по телефону, Интернету, в переписке.

**Деловое общение** – это профессиональное взаимодействие между людьми с целью обмена информацией и совместной деятельности; это сложный многоплановый процесс контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т.е. подчинение установленным правилам, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Существуют определенные нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма поведения на рабочем месте называется *деловым этикетом*. Его главная функция – формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Следующей по значимости является функция удобства, т.е. целесообразность и практичность.

Современный отечественный служебный этикет имеет исторические и интернациональные признаки. Его основы были заложены в 1720 году Генеральным регламентом Петра I, в котором были заимствованы зарубежные идеи.

Современный деловой этикет включает в себя две группы:

- нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу членами одного коллектива (горизонтальные);
- наставления, определяющие характер взаимоотношений руководителя и подчиненного (вертикальные).

В деловом общении общим требованием считается приветливое предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Регламентированность делового общения проявляется в особом внимании к речи. Оно включает соблюдение *речевого этикета* – разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых «формул», позволяющих создать этикетные моменты приветствия, просьбы, благодарности и т.д. (например: «здравствуйте», «будьте добры», «разрешите принести извинения», «счастлив познакомиться с Вами»). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических особенностей ситуации.

В ходе делового общения реализуется важнейший элемент имиджа менеджера – его *самоподача как партнера*. От умения подать себя во многом зависит конструктивность и успешность делового взаимодействия, ведь с высокопрофессиональным, солидным партнером хотят иметь дело.

Деловое общение имеет ряд форм, и в каждой из них действуют свои законы. Выделяют четыре основные *формы делового общения*: беседа, публичные выступления, совещания и засе-

*дания, переговоры.* Существуют также и такие специфические формы делового общения, как интервью, пресс-конференция, телефонный разговор, Интернет-общение, письменное общение и др.

Ниже сущность и законы каждой из форм делового общения будут рассмотрены подробно; акцент при этом сделан именно на профессиональную самоподачу в каждой из основных форм делового общения.

Для успешной самоподачи в *деловой беседе* необходимо уметь слушать. Слушание как умение включает внимательность, заинтересованность, искреннее стремление понять собеседника. Но при этом важно иметь свою точку зрения, что является признаком профессионализма. И если в ходе деловой беседы у вас появились возражения, то возражать надо аргументировано, без превосходства и принижения роли партнера.

С точки зрения самоподачи при *публичном выступлении* оратор и содержанием речи, и всем своим видом преподносит себя аудитории. Психологические законы восприятия здесь следующие:

Оратор должен хорошо знать *предмет разговора*, быть к нему готовым. Говорение «непонятно о чем» в деловом общении воспринимается негативно; лучше либо не выступать, либо ограничиться короткой репликой. Основательная подготовка к публичному выступлению – неременное условие успешной самоподачи.

Вторым условием успешности выступления можно назвать *знание и учет аудитории.* Оратор очень хорошо должен представлять, кому и что он говорит. В рамках этого специалисты выделяют проблему социального ожидания аудитории и оправдание этого ожидания, или, по крайней мере, продемонстрировать это знание, а также уважение к ожиданию.

Третье условие успеха оратора – его *внешний вид и поведение.* Манера держаться и говорить должна свидетельствовать об уважении выступающего к своим слушателям. Показателем уважения к аудитории является также внешний вид выступающего. Его подтянутость, опрятность свидетельствуют о том, что оратору безразлично мнение о нем его слушателей. И наоборот, небрежность во внешнем виде принижает значимость происходящего.

Следующая форма делового общения – *совещания изаседания.* Здесь акцент в самоподаче менеджера смещается в другую сторону, которую можно обозначить как *деловитость и краткость.*

В связи с участием в заседаниях значительного числа людей происходит существенное расходование рабочего времени. Что, естественно, осознается всеми участниками совещаний. И если менеджер, который проводит совещание, непроизводительно расходует время, он будет восприниматься участниками как человек низкой профессиональной квалификации. «Пятиминутки», растянутые на час, создают руководителю имидж анти-менеджера.

Особой формой делового общения являются *переговоры.* Они требуют высокого профессионализма от участников. Самоподача менеджера в ходе переговоров проявляется во внимании и понимании интересов другой стороны. Ведь понятно, что менеджер действует в интересах своей фирмы. Но сопоставлять свои интересы и интересы всех участников переговоров надо ради консенсуса интересов, совпадения (пусть даже минимального) целей сторон.

Консенсус интересов способен объединить усилия партнеров, создать хорошую базу для переговоров. Тот менеджер, который понимает эту особенность переговорного процесса и действует в данном русле, показывает себя перед партнером как профессионал высокого класса.

## КОММУНИКАбельность МЕНЕДЖЕРА

**Коммуникабельность менеджера** – это умение находить общий язык с разными людьми.

Достигнуть этого умения можно на основании психологических знаний разных социальных групп и богатой практики, а овладение таким умением дает менеджеру большие преимущества во многих аспектах его деятельности.

Основой успешного общения является *искренний интерес* к людям. На окружающих всегда хорошее впечатление производит человек, который проявляет к ним неподдельный интерес, которому небезразличны их личные успехи и профессиональные заботы. Кроме того, проявление интереса к другим вызывает ответную реакцию. Это вносит в коммуникации конструктивность, доверительность, положительные эмоции.

Коммуникабельность менеджера складывается из ряда конкретных составляющих. Для постижения умения конструктивного взаимодействия менеджер должен:

- культивировать в коллективе уважительное отношение ко всем сотрудникам, независимо от занимаемых должностей;
- быть доброжелательным, внимательным и чутким к сотрудникам;
- не допускать унижения человеческого достоинства подчиненных;
- всегда помнить, что профессиональная требовательность не имеет ничего общего с грубостью, упреком, давлением;
- быть открытым, искренним и правдивым;
- проявлять чувство юмора и меры.

Менеджер должен стремиться овладеть практическими навыками коммуникационного взаимодействия. Это умение вовремя принимать решения, идти на компромисс, привлекать к себе людей, спланировать их на решение общих задач, вести за собой.

Имидж менеджера должен раскрывать образ человека контактного, общительного, легко сходящегося с разными людьми.

В отношениях и общении с людьми неприемлемы навязывание своего мнения и режима труда подчиненным, подавление их инициативы, подозрительность и недоверие, злоупотребление административными методами, игнорирование, подмена и вмешательство в деятельность нижестоящих руководителей, постоянное недовольство деятельностью персонала, грубые окрики и замечания, нудное «воспитание» и боязнь похвалить хорошего работника. В противном случае создается анти-имидж менеджера, которому также присущи характерные качества и навыки, проявляющиеся в следующем:

- убежденности в собственном всезнании и праве всех поучать;
- неумении сосредоточиться на чем-то одном и распределить время, в результате чего менеджер принимает посетителей, держа в одной руке телефонную трубку, другой подписывая бумаги, одновременно консультируя сотрудника;

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.