



СТАВРОПОЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Лекция «Мастерство делового общения»

Михиенко Светлана Александровна
Доцент кафедры иностранных языков





1. Мастерство личной презентации

Презентация – это представление своих способностей, своего продукта или своей компании партнерам, заказчикам, инвесторам или потребителям с целью добиться от них нужного решения (действия).



УСИЛИЯ ПРЕЗЕНТАТОРА

УБЕЖДЕНИЕ

ВПЕЧАТЛЕНИЕ

ЦЕЛЬ
ПРЕЗЕНТАЦИИ

ДЕЙСТВИЕ

РЕШЕНИЕ

ИНТЕРЕС

ВНИМАНИЕ

РЕАКЦИЯ АУДИТОРИИ



При подготовке презентации

необходимо:

- 1) знать цели;
- 2) иметь план;
- 3) владеть темой;
- 4) контролировать время.



Выступление должно содержать:

- 1) вступление;
- 2) основную часть;
- 3) заключение.



Необходимо иметь представление о *месте, времени, аудитории, технических средствах презентации*, оценить место, с которого будет вестись презентация (слышимость, видимость), пространство, по которому можно будет перемещаться перед аудиторией.



Роли презентатора во время выступления:

- вступление – *актер, шоумен*
- основная часть – *эксперт*
- заключение – *инструктор, актер.*



Способы подготовки текста выступления:

- заучивание текста наизусть;
 - тезисный план;
- цепочка ключевых образов;
- речевые модули – карточки.



Речевые приёмы для презентации:

1. Нумерация. Нумеруйте заголовки схем, иллюстраций, фрагментов выступления. Например: *Пять причин покупать нашу продукцию, Четыре фактора успеха инвест-проекта* и т. п. Далее надо использовать нумерацию в тексте: *первая причина, второй фактор* и т.п.



Речевые приёмы для презентации:

2. «Вообрази!». Необходимо изобразительными средствами языка создать в воображении аудитории картинку, работающую на успех вашего сообщения.

Крайне важно нарисованной картинкой задействовать чувственное восприятие:

использовать образы, связанные с цветом, светом, звуком, осязанием, вкусом.



Речевые приёмы для презентации:

3. Афоризмы. Необходимо использовать афоризмы – как народные поговорки и пословицы, так и специально придуманные по теме острые хлесткие фразы, похожие на журналистские заголовки. Этим приемом часто пользуются политики.



Невербальное воздействие оратора на аудиторию осуществляется в четырех сферах:

- 1) мимика;*
- 2) пластика;*
- 3) жесты;*
- 4) вокал.*



1) Мимика – это те выражения, которые принимает ваше лицо во время презентации. Оно должно быть, открытым, приветливым, сосредоточенным, решительным. Однако мимика должна быть адекватной.



2) *Пластика включает позы, положение тела, а также перемещение в пространстве. Если презентация ведется стоя и не из-за трибуны, то допускается и даже рекомендуется перемещаться перед аудиторией. При демонстрации слайдов с экрана рекомендуется стоять слева от экрана (для аудитории).*



3) Жесты. Все знакомы с этой проблемой: некуда девать руки. Значит, надо их использовать. Умелые жесты руками придают речи выразительность, задают ритм, помогают расставить акценты.



- 4) *Вокал* характеризуют следующие факторы:**
- громкость;
 - тембр;
 - дикция;
 - интонация;
 - темп.



2. Деловая беседа. Переговоры

Деловая беседа представляет собой форму устного обмена деловой информацией между двумя или несколькими людьми.



деловая беседа \neq публичное выступление

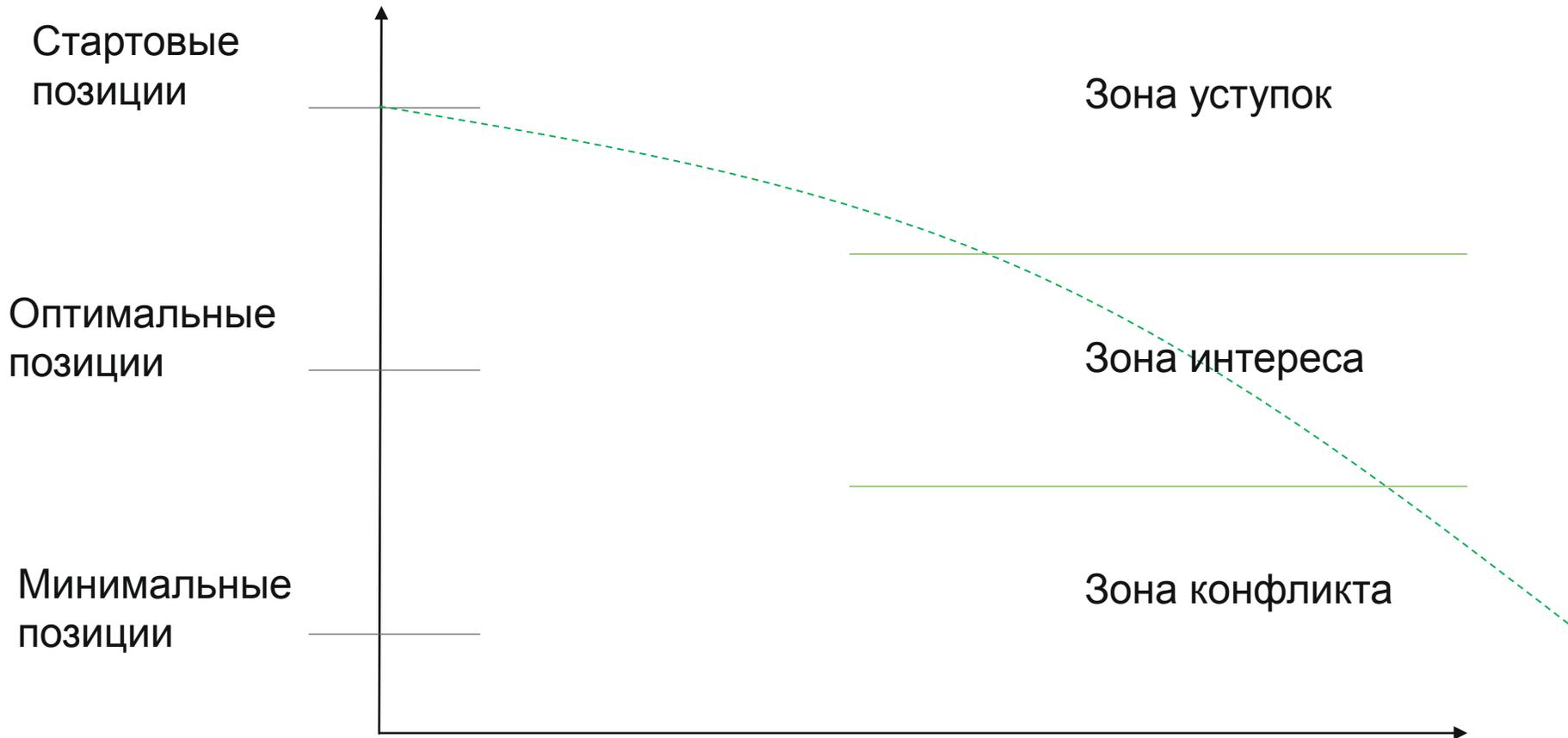
Заранее следует продумать следующие моменты:

- 1) ожидание от беседы;
- 2) что представляет собой ваш собеседник;
- 3) стратегия ведения беседы;
- 4) место проведения беседы;
- 5) дополнительные средства для успешного проведения беседы.



Переговоры – это такая деловая беседа, целью которой является выработка и достижение соглашений между участниками.

От деловой беседы переговоры отличаются наличием определенного регламента, нацеленностью на вполне конкретный формальный результат (договоренность или договор), иногда высоким напряжением и противостоянием сторон, торгом.





3. Речевой этикет в деловом общении

Речевой этикет – это соблюдение определенных норм речевого поведения, использование речевых формул вежливости. Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение, а также имеет национальную специфику и исторические особенности.



Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, ведущих деловой разговор: социального статуса собеседников, их места в служебной иерархии, профессии, возраста, пола, характера и т.п.



Существуют пять стандартных процедур речевого этикета в деловом общении:

- 1) приветствие;*
- 2) представление;*
- 3) вежливый диалог;*
- 4) невербальная вежливость;*
- 5) прощание.*



Приветствие предполагает дополнительные требования вежливости, связанные со статусом собеседника. Так, младшие по возрасту или по статусу должны первыми приветствовать старших, но при этом старшие имеют привилегию первыми протягивать руку для рукопожатия.



Представляя (представляясь), называют *имя, фамилию, должность и компанию человека*, чтоб собеседники могли сразу четко уяснить взаимный статус друг друга. Представляясь самостоятельно, уместно указать собеседникам, что у вас есть *некие точки соприкосновения или вы раньше где-то пересекались* на одних и тех же мероприятиях. При представлении происходит *обмен визитками*.



Вежливый диалог подразумевает соблюдение светских норм общения. Нельзя сразу нападать на собеседника с деловыми предложениями. Уместно говорить об общих интересах, общих знакомых, обсуждать текущие события. Не рекомендуется решать деловые вопросы и добиваться деловых договоренностей в ситуациях, когда переговоры изначально не предполагались. Если потребность в переговорах есть, то лучше договориться о дополнительной встрече.



Особо следует обращать на *корректность формулировок*, когда делается какое-то предложение.

Оно не должно быть назойливым, но должно быть достаточно четким.

Точно также важны *формулы отказа*. Европейский деловой этикет предписывает, чтобы отказ, если он необходим, был выражен достаточно четко, но при этом обязательно должен быть сопровожден формулами вежливости и сожаления, ссылками на объективные обстоятельства.



Для отказа пригодны следующие формулы речевого этикета: *«Сожалею, но я не смогу участвовать в этом проекте из-за ограничений, налагаемых нашей компанией», «К сожалению, я не в состоянии помочь по причине сильной загруженности на других направлениях», «Я не в силах выполнить вашу просьбу, потому что мы ограничены сейчас в ресурсах».*

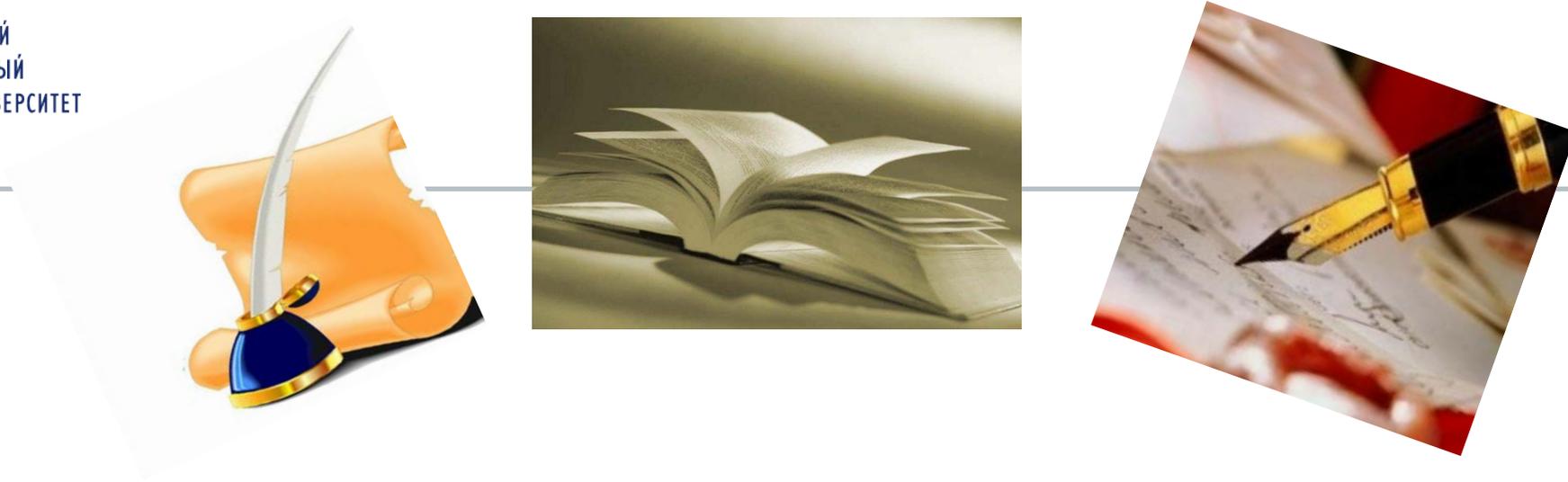


Невербальная вежливость подразумевает уважительные жесты, позы, интонации, расположение в пространстве. Не следует обнимать или хлопать собеседников по плечу. Не следует проникать в интимную зону собеседника (обычно у европейцев она составляет 70 см). Нельзя стоять боком к собеседнику, нельзя указывать на собеседника пальцем. Недопустимо разговаривать, сидя со стоящим собеседником.



Прощание предполагает прощальные формулы вежливости и рукопожатие.

Допускается при прощании сформулировать какие-либо соглашения о будущих действиях или встречах. Рекомендуется при прощании желать удачи или заверять собеседника в том, что встреча была приятной.



Спасибо за внимание!