**ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ « МЕНЕДЖМЕНТ» ДЛЯ ЭБ 80 от 11.06.2020**

**Конспектировать тему: « Фазы делового общения: начало беседы,передача информации,аргументиование,опровержение доводов собеседника,принятие решений».**

В деловом общении выделяются несколько фаз. Наиболее ответственной является фаза подготовки делового общения, которое надо планировать, правильно выбрать место и время, определить для самого себя установки на результаты общения. Далее наступают собственно фазы общения. Первой из них является вхождение в контакт. В этой фазе менеджер должен почувствовать состояние, настроение партнера, освоиться сам и дать возможность сориентироваться собеседнику - это сонастройка. Существуют некоторые техники «присоединения» к партнеру. Можно имитировать его особенности, повторять его движения, отслеживать ритм дыхания и т.д. Здесь очень важно сразу расположить , партнера к себе и обеспечить ровное начало общения. Этот период завершается установлением психологического контакта.

Следующая фаза - концентрация внимания на чем-то, какой-то проблеме, задаче сторон и разработке темы. Здесь выделяют мотивационный зондаж. Он производится с целью понять мотивы собеседника и выявить его интересы. Затем наступает очень важная фаза - поддержание внимания. Менеджер должен уметь пользоваться приемами поддержания внимания и возвращаться к ним в течение общения.

Далее наступает фаза аргументации и убеждения. Она имеет место, если есть расхождения во мнениях.

Последней фазой является фаза фиксации результата. Менеджер должен уметь почувствовать тот момент в общении, когда тема исчерпана или собеседник проявляет беспокойство. В этом случае необходимо завершать общение. Этот момент является критическим. Завершать деловое общение следует так, чтобы была перспектива продолжения (если, конечно, оно требуется), потому что разрыв отношений - это конец контактов. Разрыв отношений для менеджера - это упущенные возможности. Следует помнить, что очень важным является самый последний момент общения, последние слова, взгляды, рукопожатия, так как они могут полностью изменить результат многочасовой беседы.

Структура делового общения состоит из пяти основных фраз:. Начало беседы.. Передача информации.. Аргументирование.. Опровержение доводов собеседника.. Принятие решений.

Фаза 1. Начало беседы

Задачи:

установление контакта с собеседником;

создание приятной атмосферы для беседы;

привлечение внимания;

побуждение интереса к беседе;

"перехват" инициативы.

Правильное начало беседы предполагает: точное описание целей беседы, взаимное представление собеседников, название темы, представление лица, ведущего беседу, объявление последовательности рассмотрения вопросов.

При завершении беседы порядок действий должен быть обратный: слово берет ведущий беседы и завершает ее обращением к собеседнику.

Фаза 2. Передача информации

Цель этой части беседы заключается в решение следующих задач:

сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника;

выявление мотивов и целей собеседника;

передача запланированной информации;

анализ и проверка позиции собеседника.

Фаза 3. Аргументация

Мелочи, имеющие иногда решающее значение:

* 1. Оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями.
* 2. Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника.
* 3. Вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, так как это, особенно при длительных контактах, окажется для нас же намного выгоднее:
* 4. Приспособить аргументы к личности собеседника:
* 5. Избегать непрофессиональных выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание.
* 6. Попытаться, как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения.

Фаза 4. Опровержение доводов собеседника (нейтрализация замечаний собеседника)

Цели:

* -убедительность изложения;
* -надежность изложения;
* -развеивание сомнений;
* -мотивы сопротивления и точка зрения. Почему возникают замечания?
* -защитная реакция;
* -разыгрывание роли;
* -другой подход;
* -несогласие;
* -тактические раздумья.

логическая структура опровержения замечаний:

* -анализ замечаний;
* -обнаружение настоящей причины;
* -выбор тактики;
* -выбор метода;
* -оперативное опровержение замечаний. Какие приемы применяются для нейтрализации (опровержения)?

Фаза 5. Принятие решения

Цели:

* -подытоживание аргументов, призванных и одобренных собеседником;
* -нейтрализация негативных моментов в заключении;
* -закрепление и подтверждение того, что достигнуто;
* -наведение мостов для следующей беседы.

Несколько общих советов в связи с окончанием беседы:

Свободно обращайтесь к собеседнику с вопросом, согласен ли он с Вашей целью.

Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник.

Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий Ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.

Пользуйтесь достоверными аргументами, так как лучше, если собеседник примет решение сейчас, чем потом.

Не отступайте, пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит "нет".

Не сдавайтесь на милость собеседника до тех пор, пока не попробуете все известные методы форсирования.

Следите за поведением собеседника, свидетельствующим о том, что беседа подходит к концу. Закончите беседу в нужный момент.

Достигнув цели, прощайтесь с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением.