Создание благоприятного психологического климата во время переговоров

Перед началом переговоров очень важно для их успешного исхода создать благоприятный психологический климат. Прежде всего, необходимо заинтересовать партнера своим предложением. Нужно так повести разговор, чтобы ваш партнер сам высказал то, что вы бы хотели услышать от него. Для этого надо встать на его точку зрения и попробовать увидеть вещи под его углом зрения. Существует несколько эффективных приемов, разработанных крупным специалистом в области человеческого общения Д.Карнеги, которые позволяют в самом начале деловой беседы быстро расположить к себе вашего партнера и при необходимости безболезненно для его самолюбия склонить к вашей точке зрения. Суть первого метода заключается в том, что в самом начале разговора отдельными фразами, как бы вскользь, вам следует начать внушать партнеру сознание или его собственной значимости, или авторитета фирмы, которую он представляет. Но делать это надо искренне, не сбиваться на дешевые комплименты. И тогда его расположение к вам будет обеспечено. Объяснять действенность этого приема не нужно. Дело в том, что глубочайшим стремлением, присущим человеческой природе, является желание быть значительным. Каждый человек страстно стремится быть оцененным по достоинству. Это один из важнейших законов человеческого поведения. Действительно, почти каждый встречающийся вам человек считает себя в каком-то отношении выше вас, и вы найдете верный путь к его сердцу, если ненавязчиво дадите ему понять, что признаете его значимость и признаете ее искренне. Таким образом, чтобы стать хорошим собеседником и сразу завоевать расположение делового партнера, необходимо, прежде всего, внушить ему сознание его собственной значимости. Во время делового разговора очень важно проявлять исключительное внимание к партнеру. В этом заключается один из наиболее важных секретов успеха во взаимоотношениях деловых людей. Помните, что человека, с которым вы разговариваете, в сто раз больше интересуют он сам, его нужды и его проблемы, чем вы и ваши проблемы. Это обязательно нужно помнить, когда вступаете в деловую беседу. Поэтому говорите о том, что интересует вашего партнера, или то, что он хорошо знает. Задавайте вопросы, на которые вашему партнеру приятно будет отвечать. Поощряйте его к тому, чтобы он рассказывал и о достижениях своей фирмы. Поощряйте других говорить о самих себе. Д.Карнеги утверждал, что все люди любят свои имена. В деловом общении очень важно обратиться к человеку по имени как можно более непринужденно, давая понять, что его имя для вас много значит. Он рекомендовал записывать в специальную книжку имена всех людей, с которыми приходится иметь деловые контакты, и регулярно (например, перед сном) ее просматривать. Тогда, встретив случайно давнего знакомого, поприветствовав его и обратившись к нему по имени, вы не только доставите ему удовольствие, удивите его своей памятью, но и получите аванс доверия на будущее сотрудничество. Чтобы приобрести навыки быстрого и твердого запоминания имен партнеров и важных для делового разговора событий и фактов, следует хотя бы в самых общих чертах знать сущность процесса запоминания, основные законы которого очень доходчиво сформулировал Д. Карнеги.

Таких законов, по его мнению, три.

Рассмотрим первый закон - закон впечатления. Первое условие запоминания - необходимо получить яркое и сильное впечатление о том, что вы хотите запомнить.

А для этого нужно сосредоточиться в течение пяти минут. Когда вы сосредоточились, необходимо внимательно наблюдать. Мозг обыкновенного человека не воспринимает и тысячной доли того, что видит глаз. Познакомьте обыкновенного человека с двумя или тремя вашими друзьями, и может случиться, что через две минуты он не будет помнить ни одного из названных ему имен. Он, вероятно, скажет вам, что у него плохая память. Нет, просто у него плохая наблюдательность, так как он не проявил к этим людям достаточного интереса. Нужна внимательность. В данном случае необходимо правильно расслышать фамилию (или имя и отчество) нового знакомого. Попросите повторить ее. Спросите, как она пишется. Таким образом, вы получите ясное и сильное впечатление. Нужно получить впечатление при помощи как можно большего числа органов чувств. Но самое главное - это увидеть. У человека в большей степени развито зрительное восприятие. Мы часто узнаем человека в лицо, но не можем вспомнить, как его зовут. Недаром есть пословица: "Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать". И это понятно с чисто физиологической точки зрения: нервы, ведущие от глаза к мозгу, в двадцать пять раз толще, чем те, которые ведут от уха к мозгу. Записывайте номер телефона, фамилию партнера, дату встречи, которые вы хотите запомнить. Посмотрите на эти записи несколько раз и мысленно воспроизведите их.

Второй закон памяти - повторение. Можно запомнить все что угодно, если достаточно часто повторять это. Однако необходимо не машинальное, а осознанное заучивание. Человек, сидящий и повторяющий текст с целью его запоминания, затрачивает вдвое больше времени и энергии, чем это требуется для достижения того же результата, если процесс повторения будет совершаться с разумными интервалами. Прочитайте текст один или два раза, потом отложите его в сторону и позднее, снова и снова возвращайтесь к нему. Повторение с интервалами позволит выучить текст гораздо быстрее. Эту особенность процесса запоминания можно объяснить двумя факторами.

Во-первых, в промежутках между повторениями наше подсознание занято закреплением ассоциаций.

Во-вторых, мозг, работая с перерывами, не так быстро утомляется. И еще один важный фактор, объясняющий, почему мы забываем. Психологи доказали, что из нового материала, проработанного нами за первые восемь часов, забывается больше, чем за последующие тридцать дней. Поэтому непосредственно перед совещанием или беседой просмотрите ваши материалы, припомните важные факты, освежите вашу память.

Третий закон памяти - ассоциации. Чтобы хорошо запомнить факт, его надо связать с каким-либо другим фактом. Тренированная память опирается на организованную систему связей, т.е. на ассоциации. Таким образом, "секрет хорошей памяти" - это секрет установления многочисленных ассоциаций со всеми фактами, которые мы хотим запомнить. Но связать ассоциацию с фактом - это значит, как можно больше думать о факте. Короче говоря, из двух людей, получающих одинаковую информацию, тот, кто больше обдумывает получаемые сведения и устанавливает между ними более тесные взаимосвязи, будет обладать лучшей памятью. Как увязать между собой известные нам факты? Ответ: надо уяснить их значения, осмыслить их со всех сторон. Поставьте себе такие вопросы: "Почему это так?", "Как получилось, что это так?", "Когда так бывает?", "Где так бывает", "Кто сказал, что это так?" Чтобы запомнить фамилию незнакомого человека (если фамилия эта обычная), нужно ее ассоциировать с каким-либо приятелем с такой же фамилией. Если же она необычна, нужно попросить этого человека рассказать что-нибудь о ней, показать, как она пишется. Внимательно вглядывайтесь во внешность этого человека. Попытайтесь связать его фамилию с его лицом. Узнайте, чем он занимается, и попытайтесь придумать какую-нибудь мнемоническую фразу, которая свяжет его имя с его занятием или внешностью. Чтобы запомнить даты, ассоциируйте их со знаменательными датами, которые вы знаете. Полезно применять этот прием, когда нужно запомнить номер телефона. Во время переговоров бывает очень трудно отстоять свою точку зрения. Но никоим образом нельзя делать это с помощью спора, поскольку, как известно, в девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников еще больше, чем прежде, убеждается в своей собственной правоте. Если вы спорите или возражаете, вы можете иногда одержать победу, но победа эта будет бессмысленной, ибо вы никогда не добьетесь расположения вашего партнера. Поэтому решайте сами, что для вас является более предпочтительным: показная победа или его расположение. Когда партнер не прав, то можно дать понять ему это взглядом, жестом или интонацией. Но если вы прямо скажете, что он не прав, то нанесете прямой удар по его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него желание защититься, доказать обратное, но отнюдь не изменить свою точку зрения. Если вы начнете с фразы: "Я вам это докажу", то это будет равносильно тому, чтобы сказать: "Я умнее вас". Естественно, что такое заявление вызовет у вашего партнера внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начнете спорить с ним. Такое поведение вашего партнера вполне закономерно. Он продолжает верить в то, что привык принимать за истину, и ваше недовольство, вызываемое сомнением в справедливости сложившегося у него мнения, заставляет его искать всяческого оправдания и цепляться за него. Совершенно очевидно, что такой человек дорожит не самой идеей, а своим самолюбием, для которого возникает угроза. Доказать что-либо ему в этом случае просто невозможно. Как же быть, когда партнер явно не прав? В данном случае было бы хорошо начать с фразы: "Подумать только, я-то считал иначе, но, возможно, я ошибаюсь. Давайте лучше вместе проверим факты". Почему нужно именно так повернуть разговор? Да потому, что он никогда не станет возражать, если вы скажете: "Возможно, я ошибаюсь. Давайте проверим факты". А факты, если вы сами знаете их лучше, всегда заставят вашего оппонента согласиться с вами вполне добровольно. Можно сказать по-другому: "Я думаю иначе. Но, конечно, и я могу ошибаться. Со мной это бывало. Надеюсь, вы меня поправите, если я в чем-то буду неправ". Допуская возможность ошибки со своей стороны, вы избежите затруднительного положения. Имеет смысл взять за правило избегать прямого противоречия мнениям других, а также самоуверенно отстаивать свою точку зрения. Желательно при наличии "острых углов" в разговоре не употреблять слова и выражения, передающие твердое мнение, например: "не- о", "конечно", "только так и не иначе". Их лучше на такие фразы: "Мне так кажется", "Я полагаю", "Я думаю". Когда ваш партнер утверждает что-либо явно ошибочное, надо отказать себе в удовольствии немедленно; его уличить, а начать свой ответ с замечания, что в определенных условиях и при известных обстоятельствах его мнение было бы правильным, но в данном случае дело обстоит иначе. Манера выражать свое мнение как можно скромнее всегда вызывает меньше возражений. Если выяснится, что вы ошиблись, это доставит вам значительно меньшее огорчение. Если окажется, что вы правы, то вам будет значительно легче убедить партнера присоединиться к вашей точке зрения. Если вам все равно грозит столкновение взглядов, то разумнее опередить оппонента, взяв инициативу на себя. Гораздо выгоднее подвергнуть себя самокритике, чем слушать обвинения из чужих уст. Припомните подобающие данному случаю оскорбительные (для себя) слова, которые может высказать вам разгоряченный оппонент. Но выскажите их прежде, чем это сделает он. Этим вы выбьете у него почву из-под ног. Действительно, все люди хотят утвердиться в сознании своей значительности и потому, когда вы утверждаете, что ваш партнер абсолютно прав, а вы не правы (и делаете это сразу и искренне), это польстит самолюбию вашего оппонента и он сам начнет смягчать вашу вину. Суть этой ситуации заключается в том, что вы занимаете сторону партнера, а он - вашу. Только глупец пытается оправдать свои ошибки и промахи. Умный же человек, если он не прав, всегда признает это быстро и решительно, помня поговорку: "Дракой никогда многого не добьешься, но с помощью уступок можно получить больше, чем ожидаешь". Вывод из этого в более обобщенном виде таков. Если вы правы, то попробуйте переубедить партнера вежливо и тактично. Если же вы ошиблись), о бывает на удивление часто), то сразу признайте свои ошибки, признайте быстро и охотно. Из всего ранее сказанного можно сделать один общий вывод: никогда не спорьте с партнером. Не говорите ему, что он не прав. Проявляйте уважение к его мнению. Будьте с ним немного дипломатом. Опыт делового общения свидетельствует о том, что в словесном поединке почти невозможно заставить партнера изменить свое мнение. Для достижения коммерческого успеха можно позволять партнерам побеждать вас в незначительных спорах. Спорные вопросы следует решать тактично, дружелюбно и с действительным стремлением понять точку зрения вашего собеседника. В ходе спокойных и доброжелательных переговоров скоро обнаружится, что разногласия с вашим партнером, в конечном счете, не так уж велики, что пунктов, по которым вы расходитесь, мало, а таких, по которым сходитесь, много. И если у вас и у него хватит терпения, объективности и желания договориться, вы всегда договоритесь.

Искусство комплимента

Наиболее универсальный прием, при мастерском исполнении которого практически всегда удается расположить к себе собеседника, — это сказать ему хороший комплимент. Принято делать комплименты женщинам, ибо им это нравится. На самом деле выслушивать комплименты (но не лесть!) любят все, просто реакция мужчин бывает не так заметна. Такая слабость к комплиментам объясняется тем, что комплимент удовлетворяет важнейшую психологическую потребность человека — потребность в положительных эмоциях. Собеседник, удовлетворяющий эту потребность, становится желанным собеседником. Речь идет, конечно же, о настоящих комплиментах, но ни в коем случае не о пародиях на них.

Что такое комплимент. Разобраться в том, что такое хороший комплимент, поможет, прежде всего, точное определение этого понятия. Комплиментом называется небольшое преувеличение достоинства, которое собеседник желает видеть в себе.

Комплимент отличается от лести именно тем, что дается небольшое преувеличение. Льстец сильно преувеличивает достоинства собеседника. Сравните: "Тебе очень идет этот цвет" (комплимент) и "Ты самая красивая" (лесть). Лесть грубее и имеет больше шансов быть отвергнутой из-за вопиющей неправдоподобности. Хотя есть люди, которым и лесть по душе. Впрочем, многих лесть отталкивает.

Поэтому, особенно в деловом общении, явное преимущество за комплиментом как инструментом более тонким и действенным.

Слова "Не люблю комплиментов!" относятся не к комплиментам, а к пародиям на них, к лести. Известно, что плохим исполнением можно испортить самую хорошую идею. В этой главе будут сформулированы правила, выполнение которых обеспечит успех комплимента.

Комплимент и похвала не одно и то же. Действительно, похвала — это положительная оценка. Ясно, что оценку нижестоящему производит вышестоящее лицо (старший по должности или положению), а не наоборот. При комплименте же в отличие от похвалы происходит пристройка снизу, собеседник как бы возвышается вами над собой.

Самый эффективный комплимент. Из предыдущего следует, что самый эффективный комплимент — это комплимент на фоне антикомплимента себе, когда возвышая другого, мы дополнительно обращаем внимание на свой неуспех.

Пример. Один начальник отдела говорит другому: "Как тебе удается говорить с шефом? Я вчера час его уговаривал и все без толку, а ты за пять минут тот же вопрос решил". Хороший комплимент коллеге на фоне антикомплимента себе.

Фактическая основа. Положительному восприятию комплимента способствует использование в нем фактов, известных обоим партнерам. Дается интерпретация этого факта, представляющая собеседника в выгодном свете. Отсутствие фактической основы делает комплимент неубедительным и может низвести высказывание до уровня банальной лести. Если есть сомнения, поймет ли собеседник, о каком факте речь, то лучше не рисковать и прежде напомнить о нем, а затем уже обыгрывать его. Хуже всего, если комплимент противоречит фактам. Например, сотрудница не спала ночь, мучаясь от зубной боли, а ей скажут, что она прекрасно выглядит. Эти слова будут восприняты только как насмешка. Возможность домыслить.

Наибольший успех имеют комплименты, будящие воображение того, кому они предназначены, дающие ему возможность мысленно продолжить их. Например, женщине с ребенком говорят: "Какой красивый ребенок!" Мать зарделась от удовольствия. Еще бы: ребенок бывает красивым у красивых родителей, сам он ухожен, хорошо одет — все это комплименты родителям. Хвалим ребенка, а родители домысливают похвалу как комплимент себе.

Краткость — сестра таланта комплиментарная часть высказывания должна быть как можно более краткой, содержать одну - две мысли, не более. Быть простой по конструкции, заведомо понятной. Комплимент не должен содержать поучений: "Ты хороший парень, но успеваемость надо подтянуть". Необходимо также избегать двусмысленных оборотов, могущих вызвать совсем не те чувства и ассоциации, на которые рассчитываете. Например, улыбка делающего комплимент может придать словам обратный смысл, который воспринимается уже как насмешка.

Проявите эмпатию. Только проявив эмпатию, можно понять, что собеседнику будет приятно услышать. Однако есть вещи, приятные каждому. Все хотят хорошо выглядеть (особенно женщины), добиваться успеха во всем, пользоваться уважением, признанием, любовью; иметь хорошую семью, умных, здоровых детей и т.д. Общение с человеком дает дополнительную информацию. Чем более персонифицирован комплимент, тем он ценнее, ибо полнее учитывает приоритеты данного человека. Комплимент можно сказать любому. Действительно, для этого только нужно иметь хоть какую-то информацию о человеке. Зададимся сложной, казалось бы, задачей — сказать комплимент человеку, про которого известно только то, что это скряга, каких свет не видел. Начнем с эмпатии. Считает ли он себя скрягой? Наверняка нет! Скорее, человеком бережливым, хозяйственным, рачительным. И, несомненно, гордится этим, осуждая других за расточительность. Вот и основа для комплимента: "Мне так не хватает вашей бережливости!" Комплимент на фоне антикомплимента себе. Все оказалось просто. Распространенное заблуждение.

Оно состоит в том, что говорить комплименты необходимо только нужным людям, то есть тем, от которых хотите что-то получить. При отсутствии должной практики это как раз самая сложная ситуация, ибо объект знает, что Вы будете к нему как-то "подъезжать". А у Вас и опыта-то нет. Поэтому велика вероятность, что ничего у Вас путного не получится. Поэтому попробуем подойти к вопросу с другой стороны. Как часто говорить комплименты

Как можно чаще. Всякому, кто хоть в какой-то степени достоин доброго слова. Именно практикой достигается легкость и непринужденность в комплименте, что делает его естественным и неотразимым.

Очень полезно для начала поставить себе задачу: ни дня без комплимента! Ибо комплимент начинается с желания его сказать. Найдите, что лично Вам нравится в собеседнике, что Вы хотели бы позаимствовать у него. И скажите об этом прямо.

Люди принимают комплименты весьма благосклонно, ибо всякому приятно уже то, что ему хотят сказать что-то хорошее. И легко прощают возможные промахи. Особенно, если не будет посторонних свидетелей. Поэтому учиться делать комплименты лучше один на один. Тем более, что присутствие посторонних может смущать Вас.

Однако если комплимент хорош, то большее впечатление он производит, когда делается "при свидетелях". Поскольку мужчины не избалованы комплиментами, то они и менее требовательны к их качеству. Поэтому учиться делать комплименты лучше на мужчинах.

Кому от этого хорошо. Когда комплимент пришелся по душе собеседнику, лицо его озаряется улыбкой. Хорошее настроение вместе с улыбкой имеет приятное обыкновение передаваться собеседнику. И вы также непроизвольно улыбнетесь и почувствуете, что и ваше настроение улучшилось. Так что польза от комплиментов всем. Остается только пожелать вам успеха в этом благом деле!

Психологическая характеристика стресса

Стресс — психофизиологическое состояние человека, возникающее в экстремальных для него ситуациях. Различают физиологический стресс и психологический. Последний бывает информационным и эмоциональным. Стресс является типичной реакцией человека на конфликтную ситуацию, но часто может выступать и причиной конфликта. Человек, находящийся в состоянии стресса, чаще способен пойти на конфликт по сравнению с тем, кто находится в комфортном психофизиологическом состоянии. Болезнь, усталость, обида, высокая ответственность и т.п. обычно обостряют реакцию людей в том случае, если, находясь в стрессе, они попадают еще и в проблемные ситуации взаимодействия с окружающими. Стресс нередко бывает следствием и причиной внутриличностного конфликта. Поэтому предупреждение чрезмерного стресса (дистресса) является важнейшим условием профилактики социальных и внутриличностных конфликтов.

Психологический стресс — реакция человека на трудную для него ситуацию. Трудность — понятие субъективное, то, что трудно для одного человека, может быть легким для другого. Ситуация, трудная для человека сейчас, может стать обычной через минуту, достаточно изменить ее оценку, уровень притязаний, отношение к ней. Например, можно планировать на каждый рабочий день столько дел, что часто будешь находиться в стрессе из-за не посильности выполнения намеченных задач. Наполеоновские планы могут быть без напряжения выполнены только тем, кто обладает наполеоновскими же возможностями. Сократив план, можно сразу уменьшить стресс. Люди часто сами создают себе трудности.

Состояние стресса оказывает существенное влияние на поведение человека в конфликтах. К числу психологических факторов, влияющих на нормализацию стресса, можно отнести: понимание того, что основным в жизни должно быть соревнование с самим собой, а не с окружающими; согласие с тем, что все будет так, как надо, даже если будет по-другому; уменьшение объема и значимости информации, перерабатываемой мозгом в течение суток; оптимизация уровня притязаний; изменение отношения к ситуации, если мы не можем изменить саму ситуацию; уменьшение потребности во внешних оценках и зависимости от них, ориентация в самооценке на общечеловеческие законы добра и порядочности; понимание того, что сотни миллионов людей на Земле живут гораздо хуже нас.

Расширение пространственных, временных, вероятностных и содержательных границ мировосприятия способствует профилактике стресса, помогает человеку гораздо более глубоко понять смысл бытия и своего места в нем. Ежедневные мысленные прогулки в пространстве путем наблюдения Луны, планет, Солнца, звезд, а также во времени помогают заметно повысить устойчивость к стрессу и конфликтам. Понимание того, что мир бесконечно разнообразен, и поэтому нужно хотя бы психологически быть готовым к самым невероятным вариантам развития событий, также снижает стресс. Постоянное стремление более глубоко проникнуть в суть вещей дает возможность объяснять и прогнозировать события, уменьшает вероятность стрессовых и конфликтных реакций.

Психологическая устойчивость (конфликтоустойчивость и стрессоустойчивость) человека во многом зависит от состояния его здоровья. Обеспечение здорового сна, очищение потребляемой воды, воздуха, регулярные и разнообразные физические нагрузки, естественная среда обитания, полноценный отдых на дикой природе, правильное питание, периодическое комплексное очищение организма от шлаков быстро и радикально восстанавливают здоровье.

Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем

Деловая переписка - неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве фирм письма превалируют над остальными документами. В переписке можно выделить два основных вида документов: письма и факсы.

В целом нормативную и законодательную базу подготовки управленческих документов составляет совокупность законодательных актов Российской Федерации, правовых и нормативных актов регламентирующих вопросы создания, технологию обработки и хранения деловых документов, а также регулирующих работу служит делопроизводства на всех уровнях управления.

Ряд законодательных актов (Закон РФ "О языках народов РФ"; Закон РФ "О товарных знаках, знаках обслуживания и наименования мест происхождения товаров"; Конституционный Закон "О Государственном гербе РФ"; Закон РФ "Об электронной цифровой подписи" и др.) содержат совокупность частных норм, которые необходимо учитывать при составлении и оформлении писем. Законодательством также регулируются требования к документам, присылаемым с помощью разнообразных средств связи, требования к защите информации. Приданию документам юридической силы и т.д.

Существуют основные нормативные документы, имеющие для оформления деловых писем первостепенное значение:
Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ);

ГОСТ Р6.30.2003 УСД. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Правила и требования ГОСТ Р6.30-2003 является рекомендуемыми, что не следует истолковывать как произвольные, но как допускающие определенные послабления по сравнению с жесткими требования ранее действовавшими и отмененными стандартами ГОСТ 6.38 72 и ГОСТ 6.39-92;

Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.

Деловое (или служебное) письмо - обобщенное название широко применяемого вида официальных документов, служащих средством общения различных организаций, предприятий, фирм (в дальнейшем организаций) по поводу осуществления ими своей деятельности. К категориям деловых писем относится также переписка между частными лицами и организациями, если содержание ее касается взаимных интересов.

Основным признаком, по которому деловые письма из всех видов управленческой документации выделяются в особую группу документов, является пересылка их по почте, хотя в последнее время они пересылаются также с помощью телеграфа, факсимильной связи, электронной почты.

Деловое письмо выполняет ряд важных функций. Прежде всего, это информационная функция. Письмо также обладает организационной, воспитательной функцией, несет юридическую функцию (обладает юридической силой).

Информация, которую содержит в себе письмо, может быть выражена на любом языке, зафиксирована любым способом и на любом носителе с целью последующего ее обращения в сфере делопроизводства. Обращение содержит в себе последовательную смену информационных процессов - передачу, обработку, хранение, поиск, размножение.

Тексты писем составляют на русском или национальных языках в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и ее субъектов о государственных языках. Переписка в сфере внешнеэкономической деятельности ведется на русском или ином языке, предусмотренном коммерческим договором между деловыми партнерами.

Переписка - это общение в миниатюре, овладениею - это и труд, порой нелегкий, и искусство. Толковая деловая переписка способствует увеличению оборота фирмы, предприятия, улучшению взаимосвязи различных служб, повышению квалификации, установлению прочных связей с потребителями.

Одно из главных требований к письму - оно должно быть не длинным. Если хотите, чтобы ваше письмо прочли, постарайтесь уложиться на полутора страничках машинописного текста, а еще лучше - на одной странице. Хорошее письмо, как и выступление, должно быть четким и ясным. Это второе требование к письму. Старайтесь избегать в деловом письме многосложных, непонятных (иностранных, сугубо специальных) слов и выражений. Это третье правило написания делового письма. Это же правило предполагает и составление писем короткими предложениями, в которых четко и ясно сформулированы основные мысли автора. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения. В письмам не должно быть лишних прилагательных, наречий, что часто делает стиль излишне "цветистым". Таким слогом чаще всего пользуются в странах Востока.

Письмо должно отражать индивидуальность автора, отдела или компании, где он работает. Из письма должно быть ясно, что это за компания, чем она занимается, прочно ли стоит на ногах и т.д. Это еще одно требование к служебному письму.

Но даже при таком, казалось бы, стандартном подходе, остается большой простор для творчества. Прежде всего, думайте об адресате, старайтесь узнать его интересы, в свою очередь приложите силы, чтобы заинтересовать его, так донести до него суть вопроса, чтобы ваше письмо запомнили. Поможет вам решить эти и другие проблемы... чувство юмора. Письмо, написанное с чувством юмора, как правило, быстрее читается и прочнее запоминается. Оно поможет завоевать будущего клиента. Такое письмо показывает получателю, что его готовила личность.

При деловой переписке надо помнить, что впечатление, производимое письмом на адресата, зависит от таких "мелочей", как конверт, бланк фирмы, содержание письма. Не пожалейте времени, если даже вам кажется, что письмо написано безупречно, отложите его отправку еще некоторое время, перечитайте еще раз. Как правило, найдутся неточности, излишне эмоциональные выражения. Исправьте их, а уж потом отправляйте. Особенно важно соблюдение этого правила при ответах на жалобы клиентов. Не стремитесь отписаться, отделаться от клиента - это непростительная ошибка. Недовольство клиента работой фирмы распространяется в 100 раз быстрее, чем добрая слава о ней.

Постарайтесь начинать письмо дружески - это вызывает у получателя добрые чувства к автору. Личностные штрихи придадут вашему посланию большую значимость. Этому способствует также разговорный стиль письма.

Специалисты по переписке делят корреспонденцию на шесть видов:

Торговые соглашения, сделки и другая подобная корреспонденция.

Ответные письма с благодарностью.

Поздравления.

Извинения.

Требования и запросы.

Соболезнования.

Эти шесть видов писем в свою очередь делят на две категории: формальные и неформальные.

Служебные записки тоже делятся на виды:

распоряжения по кадровым вопросам, внутреннему распорядку учреждения, правила работы;

благодарности и поздравления;

Напоминания, просьбы, проведение мероприятия.

В неформальной деловой переписке часто используются сокращения, односложные слова и прилагательные: они создают впечатление близкого знакомства, теплоты, взаимной симпатии. Такие прилагательные, как добросердечный, умелый, отзывчивый, изумительный, прекрасный и т.п., сближают автора письма и его адресата. Они передают эмоциональное состояние, показывают, насколько объективен или субъективен автор письма, может быть, он готовил его, руководствуясь лишь эмоциями.

Существует много способов подготовки корреспонденции, но выделим наиболее общие вопросы:

Что нужно потенциальному клиенту? Каковы его основные заботы? Какие сомнения его тревожат? Каковы его финансовые соображения.. ? Были ли у него раньше какие-либо проблемы, которые беспокоят его до сих пор?

Какие у него цели… ?

И еще один немало значащий момент: письмо должно строиться по схеме: внимание - интерес - просьба - действие.

Надо только помнить, что формулируя просьбу, предоставьте адресату ограниченный выбор вариантов. Чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха.

Этикет и такт делового человека проявляются на каждом шагу:

во время мимолетного разговора с подчиненным, коллегой, на производственном совещании и т.п. К сожалению, иногда должностные лица злоупотребляют формой обращения на "ты". Обращаются на "ты" к подчиненным, которые гораздо старше их по возрасту, но говорят "вы" молодому вышестоящему начальнику. В форме обращения на "ты" проявляется пренебрежение к подчиненному. Когда-то Максим Горький ответил на просьбу молодого литератора быть с ним на "ты": "Я не барин...". Действительно, обращение на "ты", особенно публично к подчиненному, - это демонстрация барского чванства, низкого уровня интеллекта. Занимаемый пост не дает ему основания для подобного общения с подчиненным или наемным работником. Такое обращение унижает достоинство человека. Этикет служебных, деловых отношений требует строго соблюдения речевых норм как в межличностном общении, так и во время деловых бесед, совещаний. Когда вы разговариваете с людьми (или даже с одним человеком), ведите беседу так, чтобы вам никто не мешал. Все дела, за исключением экстренных, внезапных, могут подождать.

Деловые беседы, совещания надо стараться проводить за час- полтора часа. Если сроки совещания затягиваются - значит оно плохо подготовлено. От этого может быть больше вреда, чем пользы. Совещания отнимают уйму времени и не оставляют времени для работы. Коллективное решение вопросов - исключение из правил, а не правило. Нет необходимости сразу всем руководителям нести ответственность за все дела. Коллективная ответственность, как правило, проваливает решение вопроса. Каждый должен отвечать за свой участок работы. Не получится толкового обсуждения вопроса, если на беседу, совещание вы пригласите 20-30 человек. Выступлений будет много, результатов, как правило, никаких. Если вы хотите решить серьезную проблему, то пригласите тех специалистов, которых она непосредственно касается. Дайте им высказаться по очереди. Первыми пусть выскажут свое мнение "нижние чины", затем дайте слово главным специалистам. Не разрешайте никому прерывать речь выступающего.

Старайтесь проводить совещания регулярно: в одни и те же дни, в одно и то же время, в одном и том же помещении (комнате, зале). В противном случае вам никогда не удастся всех собрать.

Прежде чем принять решение о проведении совещания, задайте себе следующие вопросы:

Нужно ли это совещание? Что вы хотите на нем решить?

Нельзя ли решить эти вопросы лично вам…. ?

Сколько человек, кого конкретно пригласите на него… ?

Сколько времени потребует обсуждение вопроса……. ?

Для ответственного совещания, заседания свою речь, доклад готовьте сами. Не отводите себе роль озвучивающего средства. Специалисты сразу же поймут, владеете ли вы той или иной проблемой. Завершая совещание, сами подведите итоги, соотнесите окончательное решение с поставленными задачами, корректно оцените прозвучавшие на совещании предложения.

Итак, успех фирмы, предприятия, организации тесно связан с этикетом и культурой поведения. Для хорошего овладения деловым этикетом, культурой поведения требуются время, желание и настойчивость, постоянные тренировки поведения в различных условиях вашей деятельности, чтобы знания перешли в навыки, привычки. Тогда ваша реакция на любое действие, любой ход оппонента, развитие ситуации будет соответствовать правилам хорошего тона, делового этикета, требованиям культуры поведения в данной ситуации.

Рекомендательное письмо сотруднику

Настоящим подтверждается, что Миронова Анна Владимировна работала в компании ООО «Восточная Громада» с 15.11.2008г по 25.12.2011 в должности внештатного психолога.

В её обязанности входило:

– Тестирование персонала в процессе формирования штата агентства;

– Работа с новыми сотрудниками с целью адаптации и максимальной реализации ресурсов сотрудников;

– Обучение сотрудников, индивидуальное консультирование;

– Разработка и проведение тренингов.

За время работы в нашей организации Миронова Анна Владимировна зарекомендовала себя как исполнительный, инициативный сотрудник, имеющий перспективы профессионального роста. Основным достоинством работы с Мироновой Анной Владимировна являлось постоянное совершенствование методов работы, понимание специфики и оперативное решение любых вопросов, индивидуальный подход.

Причины ухода Мироновой Анны Владимировна: развитие, интерес к новым возможностям, перспектива профессионального и карьерного роста в другой компании.

Поздеева. Елена

Миронова Анна Владимировна во время нашей совместной деятельности по обучению штатных сотрудников нашей компании проявила себя как высокопрофессиональный тренер, великолепный организатор и талантливый психолог. Агенты, в обучении которых Анна принимала участие, работают с компанией и по сей день, принося ей прибыль. Считаю возможным рекомендовать Анну в качестве независимого тренера для работы в сфере обучения персонала.

Поздеева Е.

Компания ООО «Восточная Громада»благодарит Миронову Анну Владимировну за сотрудничество. По нашему мнению, Анна – профессиональный специалист, с консультационным подходом при работе с запросами.

В период с 15.11.2009 по 15.12.2011 с ее участием выполнены следующие проекты:

– Проект

– Проект

– Проект

– Проект

Мы получили серьезную консультационную поддержку в ходе разработки конкурентных преимуществ продуктов и услуг.

Были проведены бизнес-тренинги. Искренне рекомендую Анну к сотрудничеству.

Елена.

Настоящим письмом подтверждаю, что Миронова А.В. исполняет обязанности системного администратора с 15.11.2009г по настоящее время.

В его обязанности входит:

– Настройка и поддержание сервера

– Поддержка рабочих станций

– Поддержка сайт

– Внедрение, настройка и поддержание базы данных товаров.

За время работы внесла ряд предложений, позволивших фирме привлечь новых клиентов, увеличить производительность сотрудников и значительно снизить расходы на междугороднюю связь. Переработал структуру сайта, разработал несколько дополнительных разделов.

Миронова Анна работает в команде, демонстрируя ответственность и исполнительность. Она и её подчиненные коммуникабельны, аккуратны, внимательны и постоянно совершенствуют свои профессиональные навыки.

Елена

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: Юнити-Дана, 2004.
2. Арсеньев Ю.Н. Управление персоналом. Модели управления. – М.: Изд-во ГРИФ УМО РФ, 2005.
3. Галькович Р.С., Набоков В.И. Менеджмент и менеджер. – Пермь: Дело, 2006.
4. Джордж М. Искусство релаксации: снятие напряжения, преодоление стресса, самопомощь. – М.: АСТ, 2002.
5. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов. – М.: Экономика, 2000.
6. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру. – СПб.: Питер, 2002.
7. Съедин С.И. Основы управления. – М.: Дело, 2004.
8. Чернышев В.Н. Человек и персонал в управлении. – СПб.: Энергоатомиздат, 1997.