

Кузин Ф. А.

Культура делового общения: Практическое пособие — 6-е изд., перераб. и доп. — М :Ось-89, 2003 — 320 с.: ил.

В пособии сделана попытка рассмотреть деловой разговор в сфере предпринимательской деятельности с позиции его речевой, логической, психологической и невербальной культуры, а также на основе обобщения отечественного и зарубежного опыта описать основные его формы (деловая беседа, коммерческие переговоры, деловые совещания, служебный телефонный разговор прием посетителей и сослуживцев и общение с ними)

Пособие рассчитано на бизнесменов, учащихся экономических вузов, колледжей и курсов, специализирующихся в области бизнеса и рыночной экономики. Оно может представить интерес также и для тех, кто хочет самостоятельно повысить культуру своей устной деловой речи.

СОДЕРЖАНИЕ

От автора.....	3
Часть первая	7
РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА	
ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА.....	9
Деловой разговор как особая разновидность устной речи.....	9
Основные требования к деловому разговору.....	13
Риторический инструментарий деловой речи.....	23
Техника речи	30
Речевой этикет.....	34
ЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА	
ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА.....	42
Основные логические законы и их применение в деловой речи	43
Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.....	47
Логические правила аргументации.....	51
Способы опровержения доводов оппонента.....	56
Типичные алогизмы деловой речи.....	59
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА	
ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА.....	63
Создание благоприятного психологического климата.....	64
Создание хорошего впечатления о себе	71
Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить	85
Выслушивание собеседника как психологический прием	90
Постановка вопросов и техника ответов на них.....	98
Поведение с собеседниками различных психологических типов.....	104
Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников	110
Приемы защиты от некорректных собеседников.....	118
Поведение в конфликтных ситуациях	122
Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.....	133
НЕВЕРБАЛЬНАЯ КУЛЬТУРА	
ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА.....	137
Значение различных типов рукопожатий	138
Позы собеседников и их психологическая роль	141
Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников	145
Сигналы, посылаемые глазами и губами.....	151
Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи	157
Невербальные средства повышения делового статуса.....	159
Национальные особенности невербального общения.....	162

Часть вторая..... 169

ВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ	171
Подготовительные мероприятия	172
Начало беседы.....	175
Информирование присутствующих.....	177
Обоснование выдвигаемых положений.....	179
Завершение беседы.....	190

ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ	197
Подготовка к переговорам.....	198
Порядок ведения переговорного процесса	202
Техника ведения переговоров.....	205
Тактика ведения переговоров.....	211
Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.....	215
Национальные стили ведения переговоров	219

ВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОГО СОВЕЩАНИЯ	227
Подготовка к проведению делового совещания	229
Ведение делового совещания	230
Организация и ведение дискуссий	236
Этапы принятия решений	242
Завершение делового совещания и составление его протокола	246

ПРИЁМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ОБЩЕНИЕ С НИМИ	249
Приём посетителей.....	249
Общение с посетителями	253

ВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА	258
Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам.....	259
Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.....	265
Приемы рационализации телефонного общения	270

Заключение

Приложения

Приложение 1 СОВЕТЫ ПО УЛУЧШЕНИЮ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ.....	286
Приложение 2 РЕЧЕВЫЕ СТАНДАРТЫ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРОВЕСТИ ДЕЛОВУЮ БЕСЕДУ	288
Приложение 3 РЕЧЕВЫЕ СТАНДАРТЫ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРОВЕСТИ КОММЕРЧЕСКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ.....	291
Приложение 4 СОВЕТЫ ПО УСТАНОВЛЕНИЮ ДЕЛОВЫХ КОНТАКТОВ.....	293
Приложение 5 СОВЕТЫ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ТОВАРОВ.....	294

Приложение 6 СОВЕТЫ ПО ДИНАМИЧНОМУ ЗАКЛЮЧЕНИЮ СДЕЛОК.....	296
Приложение 7 ЗАКОНЫ МЕРФИ- ШУТЛИВЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ ЗАПАДНЫХ БИЗНЕСМЕНОВ	298
Литература	311