



Курсова работа

На тема: Етикет при водене на делови преговори

Дисциплина: Бизнес комуникации

Изготвил:

Мария Христова Симеонова

Ф.н. 288005, група 1046

Специалност: Бизнес информатика

Проверил:

доц. К. Стефанова

Съдържание

1. Увод	3
2. Същност.....	5
3. Основни моменти при воденето на преговори	6
4. Цели	6
5. Организиране на преговорите	6
6. Интеркултурни различия при водене на преговори.....	7
7. Костюмът на деловитостта	8
8. Приключване на преговори	9

1. Увод

Не са малко на брой хората, които мислят, че деловите срещи нямат етикет, точно защото са “делови”. В истинските среди обаче подобно мнение звучи неприемливо. Предназначението на деловата среща е създаване на условия за делови разговор. А повечето от условията в този смисъл са свързани с подготовката на стратегия на разговорите и воденето на преговори. Ето защо за деловите срещи в големите компании, където те са всекидневие и основно занимание, се изработва програма и това се планира месец, два или три предварително.

Етикетните правила за уговаряне на среща са различни според ситуацията – какви са отношенията между двете страни, какъв ще бъде предметът на разговор, има ли други обстоятелства, които трябва да се вземат предвид. Най-важният фактор е “кой търси среща”. Така например този, който търси среща, прави предложение за среща, но трябва да се съобрази с мястото, датата и часа, предложени от другия. Когато се телефонира или се изпраща писмо-предложение или факс за уреждане на среща, е задължително и личното представяне (кой сте), информация за повода за срещата и приблизително време, което разговорът може да отнеме. Не е прилично да се отказват предложенията за място и време на срещата под предлог ангажименти. Те трябва да бъдат изключително основателни (отсъствие от страната, от града, болест, постъпване в болница или други).

Какво трябва да бъде поведението по етикет на човека, когото молят за среща? Негово право е да прецени дали да приеме, или да не приеме поканата за среща. Негово право е да попита какъв е поводът за среща, ако другият не е уточнил това. Негово задължение е да посочи точните дата, час и място за срещата. Не е нито вежливо, нито коректно да се казва: “Елате към 20-о число” или “Наминете след 15 часа”. Това се възприема като безразличие, незаинтересованост, невъзпитание, надменност и други.

Деловите срещи се назначават обикновено в кабинет, офис или в друго служебно помещение. Това важи особено за хора, които все още не се познават или малко се познават. В никакъв случай точно за тях не бива да се определя за място на срещата ресторант или клуб. Преди всичко това поражда недоразумение как ще се познаят двамата. Започват уговорки “Аз ще бъда облечен във...” или “Аз ще държа вестник”. Това не бива да се допуска. Ако срещата се уточнява за 11,30 или 18,30 часа, означава непременно обяд или вечеря в ресторант. Естествено, този, който моли за среща и има безспорно интерес от нея, ще се види принуден да поеме разходите за обяда или за

вечерята. Ако обаче това са единствените свободни часове, репликата може да се формулира така: “Вижте, наистина искам да ми повярвате, че във всички възможни часове съм зает днес. Бихме могли обаче да се видим в 11,30 часа, ако не възразявате. Обедната почивка бихме могли да използваме за кратко хапване и за разговор. Приемате ли този вариант?”

Деловите разговори имат също специфика в етикета на провеждане. Отново факторът “роля” може да бъде ориентир за правилата на етиката. Какво трябва да бъде поведението на човека, който отива на делови разговор (госта)? Преди всичко да отиде навреме в уговорения час. Той не бива нито да закъснява, нито да пристига преждевременно. Закъснението е признак на неуважение, а преждевременното пристигане (“Извинете, че идвам по-рано. Няма нищо против, нали?”) е израз или на нетърпение, или на незачитане на правото на домакина да ползва своето точно разчетено време. След поздравите не се преминава направо към целта на срещата. Само хора, които се използват и фрази като например: “Няма да Ви отнемам много време” - предполага се, че времето е предварително уточнено; “Ще бъда много кратък” – това означава, че нещата, които ще бъдат казани, са много елементарни; “Дошъл съм да Ви попитам направо” – демонстрира се агресивност; “Дайте набързо да решим” – лековерие и подценяване; “Не зная как да започна” – безсилие и нерешителност; и прочие.

Особено голямо значение в етикета имат невербалните маниери: начинът, по който питате и отговаряте, начинът, по който слушате, спорите, отговаряте на забележки, оказвате влияние и други.

Какъв е етикетът на човека, който приема посетител за разговор? Първо е необходимо да се окаже обичайното гостоприемство и да се създаде атмосфера за интеракция между страните. Домакинът става прав и приема прав своя гост. Почти едновременно с него (без да изчаква или да се прави, че не вижда) подава ръка за поздрав, посочва място за сядане и казва нещо приятно, весело или вежливо на госта, за да го предразположи. Не е учтиво да казва: “Е, кажете какво Ви води насам” или “С какво мога да Ви бъда полезен?” Този въпрос се задава само ако гостът е стеснителен, притеснен, с по-нисък статус, словоохотлив и дълго време не прекратява обичайните реплики от общ характер. Един от етикетните елементи на гостоприемството е почерпката на госта. Опитайте се да посочите това, което може да се предложи като почерпка по време на един делови разговор (преговор). В самия разговор ролите на гост