

# ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ В сфере обслуживания

Профессиональный практикум

# Коммуникативное упражнение «Как мы похожи!»

Упражнение помогает участникам наладить коммуникативное взаимодействие, лучше узнать друг друга, а также позволяет обсудить вопросы, связанные с установлением контакта с администрацией, коллегами, клиентами. Тренер просит группу разбиться на пары. Каждая пара должна как можно быстрее найти и записать по 10 характеристик, верных для них обоих в сфере будущей профессиональной деятельности. После того как 10 характеристик записаны, каждый член группы выбирает другого партнера и повторяет то же самое с ним. Тот, кто быстрее всех найдет по 10 качеств, объединяющих его с пятью другими участниками - побеждает.

# Задание: «Какие фразы целесообразно использовать для начала беседы с клиентами?»

**Цель:** Развивать умение «вчувствоваться» в смысл словесного обращения к собеседнику. Проранжировать (рассортировать) фразы к воображаемой беседе.

● **Варианты фраз:**

- Извините, если я помешала...
- Я бы хотела...
- Вероятно, вы об этом ещё не слышали...
- Вам будет интересно узнать...
- Я бы хотела ещё раз услышать...
- Мне представляется интересным то, что...
- Вы хотите...
- Думается, ваша проблема заключается в том, что...
- Давайте с вами быстро обсудим...
- Как вы знаете...
- Хотя вам это и неинтересно...
- Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...
- Вы, конечно, об этом ещё не знаете...
- А у меня на этот счёт другое мнение...
- Конечно, вам уже известно...
- Вы, наверное, об этом слышали...

# Решение проблемной задачи методом «Развивающейся кооперации».

**Цель:** поиск верных способов решения выхода из проблемной ситуации, прогнозирование дальнейших действий, анализ событий, предваряющих рассматриваемую ситуацию.

Менеджер обратился к одному из сотрудников с просьбой поделиться с коллегами опытом работы с клиентами (конкретизировать). Тот удивился, смутился и от выступления отказался.

Сначала каждый участник самостоятельно, не советуясь с товарищами, обдумывает способ своего поведения на месте менеджера, с его точки зрения наиболее верный. Затем участники разбиваются на пары, пытаясь убедить друг друга, в разумности своего варианта. Вырабатывается общее мнение в паре. Затем пары объединяются и уже в четвёрках вырабатывают конструктивные способы поведения в данной ситуации. Во время обсуждения каждая группа называет и обосновывает свои способы действий.

# Барьеры коммуникации

Среди основных причин, создающих барьер при коммуникации, называют:

- неточность высказывания;
- неуместное использование профессиональных терминов;
- несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- чрезмерное использование иностранных слов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- неполное информирование партнера;
- быстрый темп изложения информации;
- неполная концентрация внимания,
- витиеватость мысли;
- неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли.

С какими из этих факторов сталкиваетесь вы, выступая в роли получателя или отправителя сообщения? Поясните свой ответ, используя конкретные примеры из вашей речевой практики.

# Блокирование понимания

Психологами доказано, что разговор на повышенных тонах блокирует понимание, потому что внимание адресата, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса (=шум): хихиканье, хныканье, шепот, крик, зевота, хезитация.

Докажите правоту этой точки зрения или опровергните ее.

# Анализ ситуации

Прокомментируйте следующую ситуацию обмена информацией и объясните, почему отправленное закодированное сообщение не достигло цели адресанта.

Когда персидский царь Дарий I вторгся в Скифию в 512 г. до н. э., он получил от скифов странное сообщение. На куске кожи были изображены мышь, лягушка, птица и семь стрел.

Поразмыслив, Дарий обратился к своим воинам: «Скифы пишут нам, что они обладают этой землей (мышь) и реками (лягушка). Но они хотели бы улететь (птица) от мощи персидской армии. Поэтому они хотят нам сдаться, так как

боятся испробовать не своей шкуре наше оружие (стрелы)» В ту же ночь скифы напали на персов и наголову разбили их. После этой битвы Дарий узнал подлинный смысл послания: «Персы, если вы не способны превратиться в птиц и улететь, если вы не можете стать полевыми мышами и схорониться в земле или если вы не успеете надеть лягушачью кожу и спрятаться в болоте, вы будете поражены нашими стрелами»

# Презентація підприємства

- Ви маєте намір відкрити свою власну справу.
- Які перші кроки вам необхідно зробити, щоб заснувати підприємство?

# Презентація підприємства

- ◎ викладіть фабулу функцій підприємства;
- ◎ його структуру;
- ◎ проекти та можливості;
- ◎ точно сформулюйте коло своїх найважливіших посадових обов'язків.

# Презентація підприємства

- Які якості ви вважаєте особливо важливими і необхідними для керівника підприємства, яке ви презентуєте?

# Презентація підприємства

- Ви плануєте набирати штат співробітників. З вашої точки зору:
- Як готуватись до розмови з роботодавцем?
- Які позиції, на вашу думку, є особливо важливими в цій розмові?

# Презентація підприємства

- На вас очікують ділові переговори з вашим діловим партнером щодо укладення договору.
- Як ви відпрацьовуєте етапи проведення цих переговорів?

# Презентація підприємства

- Ви готуєтесь взяти участь у виставці послуг. Для участі у виставці важливим є визначити для себе цілі участі.
- Які, на вашу думку, можуть бути цілі для невеликої фірми, яка шукає ринки збуту, і для великого підприємства, що виставляє на ринок новий товар?