

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 готуетесь 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?