

ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Факторы, характеризующие
процесс коммуникации

Факторы, обеспечивающие
успешность коммуникации

ФАКТОРЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

- ***Доступность***
- ***Новизна***

При максимальном
возрастании новизны сообщения его
доступность снижается, стремится к
нулю и наоборот.

ФАКТОРЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

- ***Банальность***
 - ***Оригинальность***
-

ФАКТОРЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

Если сообщение не содержит
ничего

нового — оно банально. Если
подано в необычной, заумной
форме — оригинально.

ФАКТОРЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

Коммуникатор,

рассчитывающий на то, что его правильно поймут в
актах

коммуникации, должен сознательно регулировать
уровни

новизны и оригинальности. Нет смысла обрушивать
новости,

их следует увязывать с хорошо известным так, чтобы
обеспечивалась доступность восприятия.

ФАКТОРЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

Сообщение должно подаваться в простых формах,
уровень

оригинальности, необходимый для привлечения
внимания,

должен быть чуть выше 50-60%. Тогда удастся
соблюсти

баланс между «занудностью» и «непонятностью»,
обеспечив занимательность и доступность.

ПРАВИЛО ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИИ

Количество информации в сообщении и форма ее подачи должны находиться в гармоничном соответствии, приемлемом для получателя.

ФАКТОРЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

Вывод. Чтобы сообщение стало доступно, нужно снизить оригинальность рассуждений, исключить часть нового, добавить информативных сведений. Оригинальность рассуждений становится в восприятии адресата субъективно меньшей, новизна теряется, содержание - более понятно, доступно.

ФАКТОРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ УСПЕШНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ

Общительность — одна из коммуникативных черт личности, выражается в стремлении к контактам с другими людьми.

ФАКТОРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ УСПЕШНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ

Контактность - это специфическое социальное умение, предполагающее формирование доверительных отношений между коммуникантами в ходе взаимодействия, а также управление коммуникативной ситуацией.

ФАКТОРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ УСПЕШНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ

Комплимент решает
стратегическую задачу говорящего
— расположить
к себе собеседника, при этом в
явной форме демонстрируется
намерение говорящего сказать
нечто приятное