**Тема.  Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей,**

**переговорів, прийомів та по телефону**

**План**

1.  Загальні принципи і правила ділового спілкування фахівця: моральність, повага до інших людей, раціональність, правила критики та самокритики.  
2.     Культура телефонного діалогу.  
**Студенти повинні:**   
***знати***способи застосування в своїй діяльності правил спілкування;  
***вміти***спілкуватися по телефону, готувати й проводити ділові зустрічі та прийоми.

**Література**

Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник -К.: А.С.К., 2003. — 400 с.  
Зубков М.Г. Мова ділових паперів. — Харків: Торсінг, 2001.- 384 с.  
Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне й непрофесійне спілкування — Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2004. — 480 с.  
Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / за ред. Н.Д.Бабич.- Чернівці: Книги ХХІ, 2005. -572 с.  
Мацюк З.О. Станкевич Н.І. Українська мова професійного спілкування — К.: Каравела, 2005.  
Мацько Л.І. Кравець Л.В. Культура українського фахового мовлення Навч. посіб. — К.: ВЦ "Академія", 2007. — 360   
Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008. — 424 с.  
Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: модульний курс. — К., 2008 — 448 с.  
Шевчук С.В., Кабиш О.О. Практикум з українського ділового мовлення: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008. — 160 с.  
   
**Методичні вказівки**

Розглядаючи діяльність людини, її спілкування з іншими крізь призму етичних норм і цінностей, можна зрозуміти природу етики ділового спілкування. До процесу спільної діяльності, до ділового спілкування долучається багато людей. Кожна людина є особистістю з позитивними та негативними рисами. До того ж кожна сфера життя та діяльності людини має певну специфіку. Тому постає питання про визначення моральних передумов, що впливають на ділові стосунки між людьми. У процесі спільної діяльності та ділового спілкування формується етика ділового спілкування як сукупність цінностей та норм, що орієнтують і регулюють дії людей. **Мораль** – це форма громадської свідомості та вид громадських відносин, спрямованих на утвердження самоцінності особистості,рівноправності всіх людей у їхньому прагненні до щасливого та гідного життя. У моралі оцінюються не лише практичні дії людей, а й їхні мотиви, прагнення та наміри. Моральні вимоги до людини відповідають загальним нормам і принципам поведінки.

Моральні цінності в усіх сферах життя людини регламентуються моральними нормами й принципами. **Моральні норми та принципи** культури спілкування – це певні вимоги та заборони, що регулюють діяльність, поведінку людей, їхню взаємодію та спілкування. Ці норми та принципи, установлені людьми в суспільстві на певному етапі його розвитку, є певним взірцем поведінки та обов’язкові для виконання. Принципи моралі мають загальне соціальне значення і поширюються на всіх людей, уособлюючи те загальне, основне та первинне,що уможливлює ці вимоги та становить ціннісний базис суспільства, взаємовідносин людей.

Спілкування буде відкритим і націленим на продуктивний діалог, на співробітництво і злагоду, ґрунтуватиметься на врахуванні моральних норм і принципів справедливості, рівноправності, доброзичливості, ввічливості та ін. Повага до співрозмовників, опонентів по спілкуванню, толерантність тісно пов’язані із самоповагою. Як би не ставилися до нас інші люди під час спілкування, у ділових взаєминах, самоповага буде тим моральним механізмом, який допоможе нам не допустити приниження, глузування тощо. Людина з розвиненою самоповагою чинитиме опір цьому,виявить волю, відстоюючи свою гідність, честь.

**Основною етичною нормою, якої слід дотримуватися в службових взаєминах, є збереження гідності людини незалежно від того, яке місце вона посідає в ієрархічній структурі.**

Етика **критики і самокритики**: вона має три напрями «зверху», «знизу», «самокритики».

Критика «зверху» не має перешкод, але врахуйте вік, стать,темперамент. Критика «знизу» має перешкоди і у керівництва формується негативне ставлення до того, хто критикує. Сприйняття критики «знизу» – ступінь зрілості керівника. Критику слід розглядати,як могутній засіб впливу на людей, а саме: не принижуйте гідність людини,не доводьте до конфлікту, не переслідуйте за критику, не критикуйте в п’ятницю: за вихідні слухи про суперечку поширяться,кількість співчуваючих теж, і в понеділок людина приходить без бажання працювати краще,бажано критикувати перед обідом або в кінці робочого дня ( людина має час об’єктивно оцінити свою поведінку,зрозуміти аудиторію і допомогти).

На практиці має місце «вдала» і «невдала» критика. Частіше зустрічається остання. Можна назвати чотири причини невдалої критики, хоча ми не сумніваємося, що їх може бути значно більше.

1. Фатальність. Критика побудована таким чином, що вона формує у критикованого відчуття безповоротної втрати, неможливості виправити положення, змінити події на кращий. Улюбленою фразою тут зазвичай буває: «Вам потрібно було поступити так-то». Але оскільки події відсунулися в минуле і «поступити так-то» вже не можна, то немає і виходу. Людина потрапляє в тупикову ситуацію, і йому нічого не залишається, окрім як чинити опір. Критика не досягає мети. Люди марно витрачають свою енергію.

2. Повчальність. Той, що критикує, може створити в того, кого критикує, негативне ставлення до своєї персони. Часто таке відбувається, коли критика звучить дуже повчально, наприклад: «Ви зрозуміли, як треба поступати?», «Треба уважніше прислухатися до порад», «Не висовуйтеся зі своєю ініціативою» і так далі Адресат такої критики в даному випадку думає не про зміст вислову керівника, а про те, що до нього попросту прискіпуються. Цього не відбудеться, якщо вжити, наприклад, таку фразу: «Я говорю Вам це тому, що хочу, щоб наші відносини залишалися як і раніше хорошими». У подібній ситуації той, кого критикують, швидше подумає: «Він хоче мені допомогти».

3. Емоції. Коли критика «йде в одні ворота» (тобто залишається без відповіді), той, що критикує часто дає волю емоціям, розпалюється, втягується у водоверть словесних тирад і часто не може вчасно зупинитися. Обличчя з яскраво вираженою авторитарною спрямованістю при цьому додають «метал» до свого голосу і підвищують гучність мови. Слабкої натури така критика пригнічує, а у сильних викликає природне відторгнення і у відповідь протиборство. Коефіцієнт корисної дії від такої критики рівний нулю.

4. Негативні узагальнення. Критичні зауваження часто викликають протидію у того, до кого вони обернені із-за негативних узагальнень. Причому такі узагальнення робляться по якому-небудь одному приватному аспекту діяльності. У подібних випадках, що критикує, сам того не відаючи, звертається до моделі «якщо... то». Словесні вислови по ній будуються приблизно так: «Якщо працівник докладає зусилля, то він досягає успіхів». Припустимо, трапилося так, що успіх не досягнутий. Причиною тут може бути, звичайно, і недостатнє завзяття. А може бути і щось інше. Проте люди схильні за істину частіше брати перше: за законом імплікації перша подія береться за причину другого. Тому конкретна невдача може викликати критику, що розповсюджується на поведінку людини в цілому, на всі сторони його характеру.

Критика — особлива зброя. Тому користуватися їм треба, виходячи з етичних позицій з орієнтацією на досягнення суспільно-корисних цілей.

**Культура телефонного діалогу**

**Телефонна розмова** – це надзвичайно поширений вид усною невізуального спілкування. Співрозмовники не бачать один одного (відеотелефон ще не набув значного поширення), і тому з усіх невербальних засобів спілкування тут у розпорядженні мовця є лише неканонічні фонетичні знаки, паузи й мовчання. З огляду на відсутність підтримки мовлення жестами, поглядами, мімікою тощо воно істотно відрізняється від контактного усного спілкування.

У телефонній розмові фрази належить вимовляти виразніше, у дещо повільнішому темпі (стиль мовлення – середній між повним, монологічним і розмовним, діалогічним). Непотрібно будувати синтаксично надто великі і складні висловлювання. Час від часу (у паузах між фразами) доречно підтверджувати своє сприйняття та розуміння того, що говорить партнер, короткими репліками: Так!; Розумію!; Зрозуміло!; Ясно! та ін. Розмовляти бажано стисло, щоб не забирати багато телефонного часу.

В українській мові слово «дзвонити» багатозначне, і тому на означення розмови по телефону краще вживати однозначне, семантичне прозоре дієслово телефонувати та його похідні, наприклад: Як тобі (Вам) телефонувати?; Зателефонуйте мені завтра; Мені вдалося потелефонувати до ... і т.д.

У сучасному службовому спілкуванні значною є роль телефонних розмов, що прискорюють у деяких випадках спілкування. Під час телефонної розмови реалізуються такі підпроцеси ділового спілкування, як: сприймання та оцінювання партнерами один одного;

– обмін інформацією;

– організація взаємодії.

За змістом інформації службові телефонні розмови поділяються на розмови:

а) до прийняття рішення;

б) після прийняття рішення.

У телефонній розмові беруть участь ініціатор розмови та його абонент. Репліки їхнього діалогу містять повідомлення, запитання, спонукання.

Існує кілька спеціальних правил, що дозволяють інтенсифікувати процес телефонного спілкування, не знижуючи його якості:

– одне з основних правил телефонного спілкування – розмову з партнером потрібно вести в позитивному емоційному тоні. Оскільки часто доводиться розмовляти по телефону з незнайомими людьми, треба, щоб перше враження від організації, яку ми представляємо, було позитивним;

– загальним правилом будь-якої телефонної розмови є максимальна її насиченість інформацією. Дотримання цього принципу дещо суперечить змістові першого, але треба знаходити розумний компроміс між ними;

– треба завжди пам'ятати, що телефонна розмова має вестись у формі діалогу, а тому, якщо партнер довго пояснює, не слід мовчати. Своє ставлення до сказаного треба виявляти принагідними репліками, інакше може скластися враження, що зв'язок перерваний;

– якщо сталося роз'єднання з технічних причин, відновлює зв'язок той, хто телефонував;

– закінчує розмову той, хто її почав. Іноді партнери – чоловіки віддають у цьому перевагу жінці, якщо вона – їхній співрозмовник.

*Структура телефонної розмови*:

– взаємне представлення – 20 і 5 с;

– ознайомлення партнера з проблемою – 40 ± 5 с;

– обговорення ситуації –100 ± 15 с;

– прикінцеве слово –20 і 5 с

Ділове спілкування по телефону можна також подати у вигляді схеми.

1. Початковий етап спілкування – момент встановлення зв'язку.

2. Повідомлення мети дзвінка – виклад справи.

3. Завершення телефонного спілкування – закінчення розмови.

*1.****Установлення зв'язку***часом забирає багато часу й зусиль, особливо у людей багатослівних і неорганізованих.

Початкові фрази в службовій розмові мають вказувати не лише на те, що зв'язок між сторонами встановлено, а й визначити ці сторони. Службова особа, знявши трубку, зобов'язана одразу назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, а також сказати, від чийого імені говорить (установа, службова особа та ін.). Звичайно, у відповідь теж називають себе й уста­нову або себе й свою посаду (при цьому сторони вітаються).

Якщо той, хто телефонує, забув назвати себе, співрозмовнику слід перепитати. Так само не слід сподіватися, що ваш голос обов'язково впізнають: це може викликати непорозуміння й забирає час у ділової людини. На анонімний дзвінок можна не відповідати й покласти трубку.

Коли той, хто телефонує, не впевнений у правильності набраного номера, він послуговується формулами ввічливості: «Пробачте, це...», «Перепрошую...».

В офіційній розмові по телефону неприпустиме звертання без привітання.

Ознакою особливої ввічливості вважають такі початкові фрази:

— *Чи можна попросити...*

— *Чи не можна покликати...*

— *Ви можете покликати...*

— *Чи не могли б ви попросити...*

— *Вам не важко попросити...*

*2.****Виклад справи*** – це введення в курс справи, постановка питання, обговорення ситуації, позитивна або негативна відповідь. Кожен із цих етапів слід будувати чітко, коротко, без зайвих подробиць. Обговорення певної ділової ситуації – найважливіший і найдовший за тривалістю етап будь-якої телефонної розмови. Отже, потрібен лаконізм. Він досягається за рахунок детально продуманого переліку головних і другорядних питань, які вимагають короткої конкретної відповіді.

Установлено, що короткі фрази легше сприймаються на слух, ніж довгі та ще й ускладнені подробицями і повторами. Ведення надто довгих службових розмов – прояв безцеремонності та неповаги до тих, хто чекає звільнення телефону.

Розмову по телефону не можна перетворювати на монолог: викладаючи багатоаспектне питання, слід передавати інформацію частинами, по можливості частіше робити паузи, щоб міг включитися співрозмовник.

Коли співрозмовник зупиняється, він цим самим дає знак, що чекає підтвердження зрозумілості викладеного, а тоді продовжить думку. Пауза може означати, що якусь частину розповіді закінчено, думку завершено. Це створює певний ритм у розмові й дає можливість уникнути перебивання, перери­вання думки.

Трапляється, що з якихось причин зв'язок під час розмо­ви переривається. Побутує правило, за яким під час розмови і по службовому, і по домашньому телефону знову набирає номер той, хто подзвонив.

3. Ініціатива ***закінчення розмови***належить зазвичай тому, хто подзвонив, але якщо співрозмовник значно старший за віком або за службовим становищем, слід дати можливість закінчити розмову йому. Молодший за віком чи за становищем може лише повідомити старшому про те, що він уже з'ясував усі питання, які в нього виникли.

Якщо викликаний по телефону службовець – жінка, то співрозмовник має зачекати, щоб розмову закінчила вона.

Різноманітні довідки по телефону дають чітко, діловито, водночас спокійно, ввічливо й не припиняють розмови доти, поки співрозмовник не зрозуміє всього того, що йому було сказано.

У телефонному спілкуванні виділяють «вихідні» та «вхідні» розмови.

Телефон надає принаймні шість переваг порівняно з письмовими засобами комунікації (телеграма, телекс, поштова кореспонденція):

– швидкість передачі інформації (виграш у часі);

– зв'язок із абонентом установлюється негайно (виграш у часі);

– безпосередній обмін інформацією (перевага діалогу);

– персональний зв'язок (перевага контакту);

– скорочення документообігу (менші витрати праці);

– економія грошей (зниження вартісних витрат).

Телефоном не користуються для вирішення складних і відповідальних питань. Така заочна розмова може зашкодити справі.

# Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей

Будь-яка зустріч, а тим більше ділова, проводиться з певною метою. Саме спілкування в діловій практиці, як правило, підтримується взаємною зацікавленістю. Щоб задовольнити зацікавленість сторін, організовується зустріч.

Щоб ефективно провести ділову зустріч, до неї необхідно серйозно підготуватися та все ретельно продумати.

Про ділову зустріч прийнято домовлятися заздалегідь, при цьому відрізок часу між домовленістю та власне зустріччю залежить від конкретних обставин та програми зустрічі.

У межах одного регіону найбільш доцільно домовлятися за два—три дні. Запланована за десяток днів ділова зустріч часто буває підготовлена гірше лише з психологічних причин.

Особливої ретельності вимагає організація зустрічі з іноземцями. До такої зустрічі потрібно, безперечно, готуватися завчасно, передбачивши всі елементи програми їхнього перебування: *порядок зустрічі; персональний склад учасників; участь представників преси; вручення квітів; вітальні промови; розміщення в готелі; ділова частина; відвідування культурних об'єктів; неофіційні прийоми; проводи.*

Про організацію ділової зустрічі можна домовлятися за допомогою електронної пошти, факсу, телефону. Перед тим як взяти в руки телефонну трубку, слід визначити всі важливі організаційні моменти зустрічі, адже якщо забути щось, виходити повторно на зв'язок буде не зовсім зручно.

Протоколом передбачаються такі основні моменти домовленості:

• предмет ділової зустрічі;

• місце проведення;

• часові межі;

• кількість учасників;

• матеріали для обговорення та підсумкові документи зустрічі.

Предметом ділової зустрічі є питання, які виносяться на обговорення, тематичні рамки переговорів, перелік проблем, які розглядатимуться, тощо.

Місцем проведення ділових зустрічей, переговорів є, як правило, службове приміщення їх учасників (у себе чи у партнера), хоча можна їх проводити на нейтральній території, або за допомогою засобів комунікації — дистанційно.

Більшість ділових людей віддають перевагу своїй території, де не потрібно витрачати час на адаптацію, де без проблем можна скористатися телефоном, факсом, допомогою юристів, експертів тощо.

Серйозною причиною для проведення ділових обговорень у фірмі партнера є можливість одержати додаткову інформацію, більше дізнатися про партнера, його фірму та умови її функціонування.

Можливість проведення переговорів на нейтральній території має також свою привабливість. Як правило, обговорення питань при цьому варіанті не дає переваг жодній зі сторін. Особливо ефективний цей варіант при вирішенні конфліктних ситуацій.

Сучасна техніка зв'язку дозволяє здійснити прямий електронний контакт між двома і більше сторонами з одночасною взаємною передачею зображення і звуку.

Перший крок до успіху ділової зустрічі це правильний вибір часу і дня тижня. При зустрічі віч-на-віч необхідно брати до уваги обставини ділового життя партнера, його особистісні характеристики.

При великій кількості учасників бажано бути в курсі справ, кожного і враховувати ділові звички партнерів. При цьому рекомендують враховувати такі моменти:

• не планувати зустріч безпосередньо перед обідом чи відразу ж після нього, а хоча б через годину;

• не планувати відповідальних зустрічей у понеділок (настрій на робочий тиждень) та в п'ятницю (очікування вихідних);

• обов'язково обговорити тривалість зустрічі та дотримуватися цього часу;

• сформулювати тему та мету розмови;

• підготувати відповідну інформацію;

• відредагувати формулювання, поняття, судження;

• підготувати аргументи й контраргументи;

• визначити склад учасників зустрічі;

• вибрати місце й час проведення зустрічі з урахуванням передбачуваних несподіванок;

• у випадку щільного графіка партнера ділова зустріч повинна проходити в оптимальних часових межах;

• обумовити кількість учасників зустрічі. Це робиться, виходячи із принципу рівної чисельності делегацій з обох сторін.

Обмінюються протокольними списками до початку зустрічі. Якщо ж списки завчасно не складені, сторони обмінюються візитними картками.

Майбутня зустріч чи переговори передбачають завчасну підготовку матеріалів, зокрема ті, що відображають позицію учасника зустрічі та містять рекомендації щодо питання, яке розглядається; проекти різних угод, протоколів чи договорів; проекти резолюцій чи угод про наміри.

Фахівцям, які братимуть участь у зустрічі, повинні бути притаманні такі риси характеру: почуття власної гідності, впевненість у собі, урівноваженість, дипломатичність, терпимість, тактовність, прагнення до взаєморозуміння.

Бажано привітати партнерів (посмішка, приємний погляд, рукостискання). Під час знайомства необхідно покласти візитки гостей перед собою, щоб не забути, як звати партнерів.

Рекомендують:

— починати розмову із загальних фраз, поступово переходячи до найбільш важливих, принципових питань, а потім — до обговорення питань, за якими можна легко дійти згоди;

— задавати доброзичливі й прямі запитання;

— відповіді вислуховувати;

— записувати цінну інформацію;

— виявляти бажання зрозуміти позицію партнера;

— викликати симпатію до себе з боку співбесідника (адже він — особистість, має повне право на повагу до себе, на визнання його як особистості);

— орієнтуватися на бажаний партнером кінцевий результат, який вигідний і для організаторів;

— аргументувати свої пропозиції цифрами, фактами;

— виявляти зацікавленість у перспективах взаємин з партнерами;

Якщо ви не можете торкатися обговорення певної теми, потрібно послатися на особисті обставини або повідомити, що рішення підприємства з цього питання поки що не підлягає розголошенню. Рекомендують відповісти так: "У цей час, на жаль, не маю права обговорювати це питання. Сподіваюся, що ви зрозумієте мене правильно".

Не можна:

• ставити запитань, які підказують відповідь;

• вести розмови про релігію та політику;

• тиснути на співрозмовника;

• змушувати партнера довго чекати зустрічі;

• обдурювати партнера і постійно вимагати від нього доказів.

• приступати до розмови без ретельно продуманого плану.

Велике значення має розміщення ділових партнерів за столом, дистанція між ними, положення відносно один одного, дистанція в спілкуванні. Під час зустрічі можна багато взнати про партнера (у цьому допоможуть слова, жести, пози, міміка).

**Правила спілкування фахівця при проведенні**

**переговорів**

Переговори, як і будь-яка інша діяльність, вимагають професіоналізму. Чим багатшим і розмаїтішим стає світ, тим більше в ньому суперечностей, розв'язувати які потрібно навчитися цивілізовано.

Переговори є могутнім інструментом, який винайшло людство для урегулювання конфліктів, розв'язання спірних питань, організації спільної діяльності.

**Переговори** — спільна діяльність двох або більше суб'єктів, налаштована на ефективне розв'язання спірних питань з оптимальним урахуванням потреб кожної із сторін.

Переговори як спосіб мислення та організація життєдіяльності притаманні не всім соціально-економічним, політичним та управлінським моделям суспільства. Наприклад, адміністративно-командні системи використовують їх рідко, що обмежує сферу міжособистісної взаємодії. Проте силовими методами і погрозами суперечностей і конфліктів не розв'язати. Тому єдиним засобом узгодження інтересів є переговори. Вони забезпечують розв'язання спірних проблем, налагодження співпраці в ході дискусій, консультацій, прийняття домовленостей, вироблення спільних рішень. Однак трапляється, що сторони не готові до прийняття рішення. Такі переговори вважають попередніми, на них лише обмінюються поглядами, інформацією. Буває, що одна із сторін вступає у переговори лише для того, щоб відвернути увагу партнера. В такому разі їх вважають деструктивними щодо іншої сторони. Якщо переговори використовують як прикриття, показну демонстрацію зацікавленості, вважати їх переговорами можна хіба що умовно, оскільки один або більше їх учасників не мають наміру братися за розв'язання проблеми.

Приступаючи до переговорів, необхідно знати, що така діяльність передбачає відносини в системі «*суб'єкт — суб'єкт*», а не «*суб'єкт — об'єкт*». Переговорний процес є діяльністю двох суб'єктів взаємодії, кожен з яких керується своїми цілями, інтересами, завданнями, намірами. Такі відносини супроводжують співучасть, співпереживання, співробітництво.

Ці засади стосуються і сфери управління, де без переговорів неможливо налагоджувати контакти з партнерами, розв'язувати проблеми з максимальним урахуванням інтересів кожного. Цій діяльності властива наявність в учасників переговорного процесу власних цілей, інтересів, намірів, які можуть частково збігатися, а частково розходитися. Саме збіг інтересів уможливлює переговори, а розбіжність потреб змушує сторони до участі в них.

Оптимальним наслідком переговорів є спільне рішення, яке б задовольняло всіх учасників переговорного процесу і розглядалося ними в конкретній ситуації як найкраще.

Використовують переговори і для інших цілей (з'ясування позицій зацікавлених сторін, дезінформування про свої інтереси, імітування активності тощо). В управлінському процесі переговори реалізують такі функції:

1. **Інформаційно-комунікативна**. Сприяє обміну інформацією, поглядами, налагодженню нових зв'язків. Виявляє вона себе під час будь-яких переговорів, однак обмеженість лише цією функцією дає підстави вважати їх консультаціями.

**2. Регулятивна.** Передбачає встановлення взаємодії на переговорах, упорядкування спільної діяльності.

**3. Координаційна.** Спрямована на узгодження дій між учасниками переговорів, встановлення, оптимізацію взаємозв'язку між суб'єктами переговорного процесу.

**4. Контролююча**. Передбачає перевірку виконання укладених раніше угод.

Учасники переговорів можуть дотримуватися різних позицій і принципів: розглядати їх як засіб здобуття перемоги чи як засіб спільного аналізу проблеми і пошуку шляхів її розв'язання. Конкретна позиція зумовлює підходи учасників переговорів до обговорення, аналізу та розв'язання проблем:

*— конфронтаційний підхід*. Базується на впевненості, що метою переговорів є перемога як найповніше досягнення власної цілі;

*— партнерський підхід.* Має на меті з'ясувати позицію партнера, спільно з ним проаналізувати проблему і знайти оптимальні варіанти вирішення суперечності.

З огляду на кількісний аспект розрізняють ***двосторонні та багатосторонні*** переговори.

Враховуючи відносини, в межах яких вони відбуваються, виокремлюють

*переговори конфлікту* (спрямовані на врегулювання конфліктних, спірних ситуацій) і *переговори співробітництва* (зорієнтовані на розвиток спільної діяльності).

Поведінка, наміри учасників переговорного процесу значною мірою залежать від передумов та обставин, у яких вони відбуваються.

За умов співробітництва учасники переговорного процесу створюють «новий продукт», вибудовують нові відносини. У конфліктній ситуації сторони можуть бути зорієнтовані на урегулювання, приглушення конфлікту або ліквідацію його джерела. Як правило, основний акцент вони роблять на розподілі або перерозподілі прав, можливостей тощо. Якщо на цей період їм не вдається налагодити каналів комунікації, доводиться звертатися за допомогою посередника. Іноді альтернативою переговорам можуть бути насильницькі дії, що вимагає від учасників переговорного процесу особливої відповідальності за прийняті рішення.

Узявши за критерій функціональний підхід, американський політолог Чарльз Ікле виокремив такі види переговорів:

1. Переговори, спрямовані на продовження дії домовленостей, досягнутих угод.

2. Переговори з метою нормалізації відносин, що передбачає перехід від конфліктних до інших типів стосунків між сторонами.

3. Переговори з метою перегляду угоди. За таких обставин одна із сторін вимагає змін на свою користь за рахунок інших сторін.

4. Переговори з метою досягнення нової угоди. Вони спрямовані на встановлення нових відносин і зобов'язань між учасниками переговорного процесу. Такі відносини можуть встановлюватися як із давніми, так і з новими партнерами, що вимагає особливої обережності, з'ясування їх репутації.

5. Переговори, зорієнтовані на отримання не відображених в угоді результатів.

Не менш поширеними є класифікації, в яких за основу взято процесуальний аспект (за тривалістю, механізмом прийняття рішень, рівнем проведення), а також за предметом (дипломатичні, торгові, політичні, із розв'язання трудових спорів тощо).

Результати переговорів залежать від прийомів їх ведення, способів мовленнєвого впливу, культури ділового спілкування, тобто дотримання правил добропорядного тону, шанобливого ставлення до партнера, толерантності, терпимості до недоліків у характерах і поведінці людей.

**Правила спілкування фахівця при проведенні**

**прийомів**

Найпоширенішою формою ділового протоколу є прийоми, основи організації яких необхідно знати як бізнесменам, підприємцям, так і менеджерам будь-якого рівня.

**Прийоми**- це зібрання запрошених осіб, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування і знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній.

Прийоми влаштовуються у зв'язку із завершенням якої-небудь видатної події, на національні свята, релігійні та професійні спілкування, ювілейні дати, проведення важливих заходів: виставки, конференції, симпозіуми, випуск ювілейного видання чи моделі, отримання великого виграшу, в честь прибулої на фірму іноземної делегації чи високого гостя, а також в іншому запланованому порядку.

Прийоми мають діловий характер, проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, презентації своєї продукції, реклами тощо.

**Прийоми** - це інструмент ділових стосунків, який успішно застосовувався при дворах ще з часів Людовіка XІV.

Час і засоби для організації прийомів залежать від обставин і бувають різні, але в будь-якому випадку це питання потрібно вивчити завчасно і підготувати його якомога ретельніше. При цьому сторона (особа), що проводить прийом, заздалегідь повинна виконати таку підготовчу роботу:

- визначити вид прийому;

- скласти список запрошених осіб;

- підготувати і завчасно розіслати запрошення;

- підготувати приміщення;

- скласти, якщо необхідно, план розміщення запрошених осіб;

- визначити (скласти) меню, продумати сервіровку столу і порядок обслуговування гостей;

- підготувати тости і промови (на прийомах з розміщенням);

- скласти схему і порядок проведення прийому, розподілити обов'язки між тими, хто готує прийом.

Щоб не порушувати встановлений порядок проведення прийомів і через незнання не образити як приймаючу сторону, так і гостей, необхідно знати особливості різних видів прийомів і правила їх проведення.

Великого поширення набули такі види прийомів: *сніданок, обід, вечеря, шведський стіл, келих шампанського чи бокал вина, чай, коктейль і т.п.*

Після вибору виду прийому можна переходити до складання списку запрошених. Особливу увагу при цьому необхідно звернути на те, щоб серед гостей не опинилося осіб, які ворожо ставляться один до одного або ж дотримуються протилежних політичних поглядів.

У запрошенні прийнято зазначати, хто дає прийом, у зв'язку з чим, де і коли проводиться, хто особисто запрошується. Етикет вимагає, щоб запрошення були виготовлені на яскравих бланках, а ім'я, прізвище та посада запрошених були вписані від руки або набрані на комп'ютері.

Запрошення розсилають за один-два тижні до дня прийому - це етикетний мінімум. Але якщо врахувати час на доставку запрошення, термін на обміркування та прийняття рішення гостя, підготовку відповіді (після отримання якої можна починати конкретну підготовку прийому), то запрошення треба розсилати за місяць.

У разі, коли візит гостя не зовсім бажаний, то запрошення передають в день прийому. Таке запрошення розцінюється як формальне, від якого завжди можна відмовитись.

Якщо запрошується подружжя, це зазначається окремо. На перше місце в запрошенні для подружжя завжди ставлять ім'я чоловіка. Коли жінку запрошують як офіційну особу, або з огляду на її положення в суспільстві, то запрошення оформляється персонально. На прийомі їй відводиться місце залежно від рангу та статусу.

Прийом вважається офіційним, якщо запрошені - виключно посадові особи. Чоловіки мають бути присутні на офіційних прийомах без жінок, а запрошені з огляду на соціальне становище жінки - без чоловіків (сніданок, на який запрошується чоловіки разом з жінками, вважається неофіційним незалежно від кількості запрошених).

Офіційні запрошення відрізняються за формою від неофіційних. У запрошенні на офіційний прийом зазначається титул запрошеного без зазначення його імені та імені дружини. У тексті запрошення на дипломатичний прийом використовують форму: маємо честь запросити...

Від місця, де проводиться прийом, залежить характер зустрічі гостей. У будь-якому випадку потрібно уточнити шляхи під'їзду, паркування і виїзду автомобілів, передбачити прикриття при виході з машини у негоду.

Незалежно від того, де буде проходити прийом, гостей необхідно зустрічати біля вхідних дверей. Одягнуті по формі, що відповідають тому чи іншому заходу, представники господарів направляють запрошених до гардеробу й пояснюють їм, як пройти до аванзали. Трохи ближче до виходу гостей зустрічають господар (господарі), господиня, почесний гість із дружиною. Поблизу знаходиться розпорядник чи організатор прийому.

Першою на прийомах вітається дружина гостя із господарем, потім з господинею: чоловік (гість) - спочатку з господинею, потім з господарем. Довго затримуватися біля господині не слід, щоб не відволікати їх увагу від інших запрошених гостей. Після вітань з господарями гість робить загальний уклін всім присутнім в аванзалі і підходить до своїх близьких знайомих, яких вітає особисто. Потім переходить до іншої групи учасників, намагаючись переговорити зі всіма знайомими, з ким не буде змоги спілкуватись за столом у бенкетній залі.

В аванзалі офіціанти на підносах подають аперитив або будь-який інший напій, що зменшує жагу і викликає апетит. Це може бути мінеральна вода, соки, вермут, сухе вино, шампанське, коньяк, віскі або горілка. Аперитив може бути одинарний або комбінований. Іноді до аперитиву додають горішки, маслини, тартинки з солониною тощо.

Після того, як визначився склад учасників прийому, надіслані запрошення, визначене розміщення для прийому, складається план розміщення гостей.

Для того щоб кожен гість міг швидко знайти своє місце за столом, а також знав, хто буде його сусідом, при вході на невеликому столику виставляється план розміщення. Крім того, у бенкетному залі (їдальні) кладеться виготовлена з цупкого паперу картка із зазначенням імені та прізвища запрошеного. Якщо запрошується особа високого рангу, то може вказуватись лише її посада, наприклад: його високоповажність Президент України або Міністр юстиції. Іноді гостю вручається картка зі схемою розміщення столу чи його номером. На схемі зазначається місце, призначене для гостя.

Протокол вимагає врахування службового і суспільного статусу гостей. Порушення старшинства гостей може бути сприйняте як свідоме нанесення образи не тільки гостю, але й стороні, яку він представляє. Історія знає чимало прикладів, коли причиною інцидентів було порушення правил розміщення гостей за столом. Відомі випадки, коли керівники делегацій, бізнесмени, обурені тим, що їм відводилось менш почесне місце, ніж те, на чиє вони розраховували, залишали прийом і сповіщали кореспондентів про неповагу, котра була виявлена стосовно країни, яку вони представляють.

Складаючи план розміщення гостей за столом, необхідно дотримуватись певних правил.

Почесним є місце напроти вхідних дверей, а якщо двері знаходяться збоку - на стороні столу, біля вікон. Почесні гості завжди займають місця посередині столу (маючи на увазі його довшу сторону).

На сніданку (обіді), на якому присутні тільки чоловіки, першим вважається місце праворуч від господаря, а не праворуч від його почесного гостя.

Якщо на прийомі присутня господиня дому, то запрошуються дружини всіх запрошених. У такому разі першим почесним вважається місце праворуч від господині, другим - праворуч від господаря. Якщо дружина господаря відсутня або ж господар неодружений, він може посадити напроти себе одну із запрошених жінок (заздалегідь спитавши її згоди) або чоловіка найвищого рангу.

Між офіційними гостями можна садити інших гостей, враховуючи відповідність їх посад.

Жінки і чоловіки розсаджуються поперемінно, причому чоловіки можуть сидіти один біля одного, а жінки - ні.

Розсаджуючи гостей, треба завжди пам'ятати, щоб один біля одного сиділи гості, які б могли між собою спілкуватись і які симпатизують один одному.

Найменш почесними вважаються місця на торцях столу (за винятком тих випадків, коли господар один очолює стіл); тому саджати на ці місця гостей, особливо жінок, не заведено. Якщо ж виникають труднощі з розміщенням і є необхідність використати ці місця, їх можуть зайняти господар і господиня.

Якщо сніданок чи обід проводиться під час двосторонньої наради, можливе розміщення однієї делегації напроти іншої. При цьому голови делегацій також сідають один напроти одного.

Якщо при розміщенні немає можливості комусь із подружжя надати місце згідно з протоколом, господар мусить забезпечити належне за рангом місце хоча б дружині і вибачитися перед чоловіком. Чоловіки погодяться з розумним вибаченням, жінки - ніколи.

Коли під час проведення заходу необхідна допомога перекладача, то він, відповідно до протоколу, займає місце зліва від особи, якій він необхідний.

Господиня прийому завжди сідає обличчям до дверей, з яких заходять офіціанти, щоб вони весь час були в її полі зору.

Йдучи на прийом, перевірте, чи не забули ви свої візитні картки. Обов'язково запам'ятайте ім'я того, хто влаштовує прийом, інакше ризикуєте опинитися в неприємній ситуації.

Не заведено приходити на прийом з розміщенням раніше призначеного часу, але якщо вже так сталося, необхідно почекати десь поруч. У будь-якому випадку, якщо з вашої сторони присутня делегація, не можна приходити пізніше, ніж її керівник, не попередивши і не одержавши його згоди.

Пунктуальність цінувалася завжди. Ще Людовіку XVІІІ належить вираз: "Точність - ввічливість королів і обов'язок добрих людей". Точність є однією з тих якостей великих людей, наслідувати яку не є принизливим ні для кого. Точність - це ознака уваги до господаря і господині, що чекають гостей у зазначений запрошений час.

Запізнення вважаються порушенням етикету і може бути сприйняте як образа. Чекають того, хто запізнюється, не більше зазначеного часу, потім запрошують гостей до столу, щоб не склалося враження, що останньому віддається перевага щодо інших. Гостю, що запізнився, подають ту саму страву, яка подається в цей час присутнім.

Першим до бенкетного залу (столу) входять господар і почесна гостя. Чоловіки підходять до пані, які згідно з планом розміщення будуть сидіти справа, подають їй руку і проходять вслід. Завершують церемонію господиня із почесним гостем.

Сидячи за столом гості слідкують за діями господарів і повторюють їх: бере господар блюдо з їжею, так само і гість бере блюдо й пропонує його спочатку пані, що сидить справа.

*Протягом обіду (сніданку) господарі повинні направляти розмову, залучати до участі всіх присутніх гостей, сприяти тому, щоб гості розмовляли між собою на спільні теми, що цікавлять усіх. Коли господар бачить, що за столом запанувала тиша, то йому самому потрібно налагодити спільну розмову*. Недарма французи говорять: "Мовчання віддаляє більше, ніж відстань". Недоліком організації розмови за столом, проте, буває не відсутність спільної теми, а невміння знайти потрібну.

*Починати розмову за столом можна з розповіді про місто, країну, про мистецтво, спорт, музику та подібні "легкі теми".* При цьому не треба забувати: ніколи не слід нав'язувати присутнім свою тему розмови, навіть якщо ви господар, і тим більше самому ж хвалити свою гостинність. Якщо присутні зацікавлені в обговоренні серйозних питань, то протягом бесіди розмова природним шляхом перейде до них.

На прийомах з розміщення заведено обмінюватися тостами, які виголошуються не раніше 10-15 хвилин після початку прийому. На вечері, яка влаштовується безпосередньо після закінчення будь-якого заходу, можна обмінюватися тостами, промовами і побажаннями на самому початку прийому, оскільки всі знаходяться під впливом тільки що завершеної події.

*Перше слово надається господарю прийому, потім почесному гостю*. Промова господаря, зазвичай, вміщує вітання на адресу почесного гостя, загальні положення, що стали приводом для зустрічі, побажання почесним гостям здоров'я та успіхів фірмі. У відповіді гостя повинна звучати подяка за гостинність, вираз задоволення взаємною зацікавленістю переговорів, завірення в дружніх почуттях, добрі побажання господарю та його справі.

*Ініціатива залишення прийому належить головному гостю.* Після того, як він попрощався з господарями і присутніми на прийомі, поступово йдуть й інші гості. При цьому необхідно подякувати господарям за приємно проведений час і смачні страви.

**Шведський стіл**. Зазначений прийом проводиться в ті ж часи, в які звичайно влаштовують сніданок чи обід. На такий прийом можна запросити більше людей, ніж на звичайний обід. Протокол у цьому випадку більш простий, оскільки немає необхідності розміщувати гостей за столом, крім того, вся організація його проведення не така важка і ускладнена. Особливість шведського столу в тому, що різноманітні страви (закуски, гарячі страви, десерт) сервіруються на одному столі.

Учасники підходять до столу, беруть серветку і, поклавши на неї тарілку із загорнутим в серветку ножем і виделкою, вибирають холодні закуски на свій смак. У праву руку можна взяти бокал вина, соку чи інший напій. Після холодних закусок подають жульєн (тушковану страву з м'яса, птиці або грибів), можна подавати гарячі сосиски, фрикадельки з відповідними соусами. Після гарячої закуски гостей пригощають десертом - сиром, фруктами, морозивом, желе. Наприкінці прийому подають каву.

Заповнивши тарілку, гості, щоб дати іншим можливість іншим учасникам прийому, відходять від столу. Організатори прийому повинні передбачити, щоб всі гості, залишивши стіл, змогли розміститися в залі або в інших кімнатах, де встановлені невеличкі столики.

Якщо дозволяють розміри приміщення, такі столики на 4-5 чоловік можна розмістити в тій же залі. Столики прикрашають квітами, свічками і сервірують столовими приборами. Напої й десерт розносять офіціанти, в разі необхідності вони замінюють посуд та поповнюють блюда.

**Фуршет.** В останній час набули поширення прийоми типу фуршет (фр. з виделки). Такий прийом деякою мірою нагадує шведський стіл, з тією різницею, що кількість запрошених на фуршет більша; страви "скромніші", а відведений для прийому час гості проводять стоячи.

Залежно від кількості запрошених приймаюча сторона встановлює один чи декілька столів, на 6-8 чоловік кожний. На столи, які трохи вище звичайних, виставляються красиво оформлені маленькі бутерброди, кондитерські вироби і фрукти.

Якщо подають гарячі закуски, то на столи ставлять тарілки, кладуть ножі та виделки. алкогольні та прохолодні напої, розлиті в бокали, розносять гостям кальнери. За окремим столиком може бути організований буфет-бар, де можна замовити на свій смак й інші напої. У процесі прийому можливе виголошення двох коротких тостів.

Використаний посуд, залишається на спеціально відведеному місці, а замість нього для нових страв береться чистий. Чарки, бокали відповідно до напоїв на столах рядами по 10 штук "ялинкою" або "змійкою", чередуючи залежно від виду. Закусочні тарілки ставлять стопками по 8-10 штук, а за ними - десертні по 4-6 штук.

Закуски і блюда подають нарізаними маленькими порціями "під вилку". Гарніри кладуть окремо від основного продукту, соуси розміщують поруч з закусками, до яких вони подаються, подають також запечену їжу (жульєни). Хліб нарізають невеликими кусочками і розкладають по закусочних тарілках. Краї фуршетних столів для розміщення тарілок повинні залишатися вільними на 25-30 см.

Якщо прийом проводиться з нагоди національного свята, може бути організовано концерт вітчизняних артистів.

Проводиться фуршет у менш формальній і більш невимушеній обстановці. Протягом прийому слід, якщо можливо, рівномірно розташуватися по залі, розмовляючи з учасниками, щоб не створювати натовпу. При цьому бажано поспілкуватись із декількома партнерами, познайомитися з новими людьми, а не затримуватися довго з одним співрозмовником.

На фуршет можна прийти й піти з нього у будь-який час у межах визначеного регламенту. Проте, це не стосується осіб, на честь яких він влаштовується. Ці особи, як правило, приходять до початку прийому і знаходяться на ньому до закінчення.

Той, хто присутній на фуршеті протягом усього часу його проведення, виражає особливо дружнє ставлення до господаря прийому, а також до тієї особи, на честь якої він влаштовується. Якщо партнер хоче підкреслити напруженість стосунків, він бере участь у прийомі не більше 10-15 хвилин. Йти з прийому дозволяється не прощаючись, проте в такому випадку не буде зайвим залишити у вестибюлі на спеціальному підносі свою візитну картку з загнутим краєм.

**Коктейль.** На відміну від прийому фуршет, на прийомах коктейль столи не заведено накривати, страви розносять офіціанти. Проводяться прийоми такого типу стоячи; тарілок і приборів не подають. Замість виделки гості використовують шпажки, або міні-виделки.

Пригощають маленькими порціями: тартинками, воловинами, тарталетками, канапками. На десерт подають міні-тістечка, розділені кубиками або дольками фрукти, ягоди без кісточок, горішки. До коктейльного столу підходять і фаршировані яйця з різними начинками, солоний і солодкий мигдаль. Перед закінченням прийому для підкреслення його урочистості може подаватись шампанське, морозиво, кава.

Різновидами прийому коктейль є прийом *келих шампанського або келих вина.*

**Келих шампанського або келих вина.** Під час такого прийому звичайно подають шампанське, вино чи соки, але можлива подача віски чи горілки. Подача закуски не обов'язкова, але й не буде великою помилкою. Закускою можуть бути маленькі тістечка, бутерброди, горішки. Цей вид прийому зручний тим, що забирає мало часу не вимагає великої підготовки.

**Чай.** Така форма прийому застосовується при нанесенні візитів дружинами Президента країни, глави уряду, глав дипломатичних представництв. Прийом даного типу влаштовується, як правило, тільки для жінок. Залежно від кількості запрошених готують один чи декілька столиків. Подають кондитерські вироби, фрукти, десертні та сухі вина, соки, води. У невеликій кількості можуть подаватися сендвічі з ікрою, рибою, сиром тощо. На стіл можна поставити коробки шоколадних цукерок, збиті вершки чи морозиво, лимон. До чайного чи кавового столу підбираються кольорові скатертини і кольорові серветки ручної роботи.

**Барбекю.** Прийом барбекю влаштовується влітку на галявині або в саду біля дому. Це неформальний прийом, в процесі якого використовуються такі ж форми обслуговування, як на фуршеті або коктейлі.

До неформальних прийомів також відносять прийом типу бранч, на якому подають страви з яєць, бекон, тушковане м'ясо, сосиски, рибу, тушковані томати. За дружніх взаємостосунків можуть мати місце також прийоми пікнік, келих вина з сиром тощо.

**Журфікс.** Журфікс (визначний день) - один з видів неофіційних прийомів, які проводять дружини міністрів закордонних справ або дружини послів у певні дні і години. Цей прийом іноді називають "середами", "четвергами" чи "п'ятницями". Влаштовуються вони між 16-18 годинами тривалістю 1,5-2 години. Подаються кондитерські вироби, тістечка, десерти і сухі вина, чай кава. Такі прийоми можуть проводитись у формі музичних чи літературних вечорів.

**Бенкети.** Це урочистий захід, що проводиться у зв'язку з важливим ювілеєм, святом, підписанням значної міжнародної угоди тощо. Оскільки бенкет вимагає серйозної підготовки, до його організації запрошуються висококваліфіковані фахівці й витрачаються значні фінансові кошти.

Залежно від способу обслуговування розрізняють: бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет з повним обслуговуванням, бенкет з частковим обслуговуванням, а також бенкет-чай.

Як би вам не сподобалося на прийомі, як би в не були захоплені цікавою розмовою, не слід затримуватися на ньому довше часу, зазначеного в запрошенні, оскільки це може бути обтяжливим для господарів. Всім гостям, присутнім на прийомі, слід направити лист з висловленням подяки господарям, або протягом тижня надіслати свою візитну картку з абревіатурою Р.К.

Успішно проведені прийоми завжди залишають у партнерів, гостей - потенційних клієнтів добрі спогади про організаторів прийому та їх бізнес, приємне спілкування, нові знайомства сприяють рекламі і зміцненню доброго імені, свідчать про благополуччя фірми і є засобом покращення ділових зв'язків та іміджу організаторів.

**При прийомі відвідувача слід дотримуватися таких рекомендацій:**

* не займайтеся одночасно іншими справами; якщо Вам необхідно закінчити розмову по телефону або з іншим працівником, читання документу та ін., вибачтесь;
* вислухайте відвідувача його до кінця і не переривайте його;
* в разі потреби допоможіть викласти думку; дайте зрозуміти, що Ви налаштовані доброзичливо;
* пам'ятайте, що привітність, ввічливість, чемність, посмішка, стриманість повинні бути основними елементами вашої поведінки;
* намагайтеся не робити записів, коли він викладає сутність свого прохання, оскільки це не сприяє довірчій, відвертій бесіді;
* вислухавши відвідувача, задайте йому питання, що стосуються суті справи, фактів, деталей, обставин, і робіть при цьому замітки;
* свою відповідь не починайте з вказівок на недоліки і суперечності, з критики; починати треба з того, що найбільше цікавить співрозмовника, у чому є найбільш вірогідною згода;
* не беріться за виклад і вирішення проблем, які вам нав'язують, проте до яких ви байдужі, вважаєте їх другорядними, неконструктивними, беззмістовними;
* не говоріть про те, в чому ви не впевнені;
* якщо проблема, яка турбує відвідувача, виходить за межі вашої компетенції, направте його у відповідну організацію або до потрібного йому працівника, підкажіть шляхи розв'язання проблеми; відвідувач не повинен шкодувати про втрачений час;
* він може бути незадоволений результатом бесіди, проте повинен відчути, що йому прагнуть допомогти;
* намагайтеся відмовляти тактовно, проте твердо щодо будь-яких прохань або вимог, які не відповідають вашим цілям і завданням; вміння говорити «ні» — обов'язковий елемент управлінської майстерності;
* чітко сформулюйте причину відмови;
* співрозмовник повинен зрозуміти, чому його прохання не може бути виконане;
* в разі потреби вибачтесь, що не змогли йому допомогти;
* не відмовляйтесь від раніше сказаних слів і відданих наказів, якими б неприємними наслідками це не загрожувало;
* зізнайтесь у помилці, якщо її припустили, не шукайте винних і тим більше не придумуйте їх;
* зізнайтеся, якщо неправі, — все це лише сприятиме зростанню вашого авторитету, поваги до вас;
* не допускайте нетактовності і тим більше грубості щодо себе, свого підприємства, предмету розмови, колег;
* використовуйте у цьому випадку фрази типу «Вибачте, ви спокійніше можете говорити?», «Прошу вас у такому тоні зі мною не розмовляти», «Мене це не цікавить», «Прошу вас утриматися від подібних оцінок» та ін. Приймання відвідувачів з особистих питань здійснюється у чітко визначені і заздалегідь оголошені дні і години, на випадок відсутності керівника доручається першому заступнику, ініціатива належить найчастіше відвідувачу.

У випадку неможливості задовольнити прохання відвідувача, необхідно пояснити причини відмови, але не давати зайвих обіцянок.

**Питання для самоконтролю**

* 1. Як правильно підготувати та провести зустріч?
  2. Назвіть правила спілкування під час проведення зустрічей.
  3. Дайте визначення переговорам.
  4. Назвіть етапи проведення переговорів.
  5. Що таке прийом?
  6. Як правильно організувати прийом?
  7. Які є правила етикету під час прийому?
  8. В чому полягає майстерність телефонної розмови?
  9. Телефонна розмова композиційно складається з яких частин?
  10. Які є правила проведення телефонної розмови?