

УДК 808.5
ББК 80.742
З-43

Редактор Н. Юдина

Зверева Н.

З-43 Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» /
Нина Зверева. — М. : Альпина Паблишер, 2015. — 138 с.

ISBN 978-5-9614-4823-8

Умеете ли вы общаться? Советы Нины Зверевой — известного тележурналиста, обладателя двух премий ТЭФИ, бизнес-тренера и автора популярных учебников по журналистике и ораторскому мастерству — помогут вам стать интересным собеседником и успешным спикером, человеком, которого всегда рады видеть и на официальных мероприятиях, и в кругу друзей. Книга адресована широкому кругу читателей, но в первую очередь менеджерам среднего звена, обязанным уметь эффективно общаться с людьми самого разного социального и интеллектуального уровня.

УДК 808.5
ББК 80.742

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpina.ru

ISBN 978-5-9614-4823-8

© Н. Зверева, 2015
© ООО «Альпина Паблишер», 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление.....	9
Часть 1. Нельзя! Никому и никогда!	13
<i>Правило 1. Звонить подчиненным по телефону в их личное время (если речь не идет о критической ситуации).....</i>	16
<i>Правило 2. Проводить совещания дольше двух часов подряд.....</i>	17
<i>Правило 3. Устраивать совещания после 20 часов.....</i>	18
<i>Правило 4. Поворачиваться к человеку спиной, не попрощавшись и не закончив разговор.....</i>	19
<i>Правило 5. Обращаться только к одному из присутствующих, игнорируя всех остальных.....</i>	20
<i>Правило 6. На вопрос «Как дела?» отвечать дольше 10 секунд.....</i>	21
<i>Правило 7. Делиться своими проблемами или рассказывать об успехах посторонним людям.....</i>	22
<i>Правило 8. Приводить самого себя и свои успехи в качестве примера для подражания.....</i>	24
<i>Правило 9. Перебивать собеседника.....</i>	26
<i>Правило 10. На предложения подчиненных сразу отвечать «нет».....</i>	28

Правило 11. Разговаривать по мобильному телефону в присутствии других людей.....	29
Правило 12. Опаздывать на совещания и переговоры.....	30
Правило 13. Не перезванивать и не отвечать на деловые письма хотя бы коротеньким «ОК».....	31
Правило 14. Критиковать кого-то в присутствии других (если это не делается специально).....	32
Правило 15. Прилюдно раздражаться и нервничать.....	33
Правило 16. Отвечать на вопросы подчиненных без энтузиазма и понимания.....	34
Правило 17. Обращаться к людям на «ты» (если это не происходит по обоюдной договоренности).....	36
Правило 18. Не задавать вопросов во время общения.....	37
Правило 19. Давать советы, если вас о них не просили.....	38
Правило 20. Негативно и резко реагировать на безобидные «подколы» коллег.....	39
Правило 21. Настаивать на своей правоте в ситуации, когда уже принято другое решение.....	40
Правило 22. Неожиданно предпочесть одного собеседника другому.....	41
Правило 23. Нарушать правила вежливости и этикета.....	42
Правило 24. Не следить за собой.....	43
Правило 25. Считать себя правым — во всем и всегда.....	44
Правило 26. Нарушать формат общения, который вы сами установили.....	45
Правило 27. Рассказывать старый анекдот, не поинтересовавшись, знают ли его присутствующие.....	46
Правило 28. Смеяться над собственными шутками громче остальных.....	47
Правило 29. Смотреть во время общения в пол или потолок.....	48

<i>Правило 30. Громко говорить и громко смеяться</i>	49
<i>Правило 31. Говорить в жанре монолога, долго и с подробностями, не узнав заранее, есть ли у слушателей время и желание тратить время на ваши рассказы</i>	50
<i>Правило 32. Заявить дискуссию и сразу высказать свое мнение</i>	51
<i>Правило 33. Врать, изворачиваться или оправдываться, если виноваты</i>	52
Часть 2. Можно и нужно. Всем и всегда	55
<i>Правило 1. Определить свою цель</i>	58
<i>Правило 2. Узнать аудиторию</i>	60
<i>Правило 3. Придерживаться формата</i>	62
<i>Правило 4. Ловить момент</i>	65
<i>Правило 5. Втягивать людей</i>	67
<i>Правило 6. Задавать вопросы</i>	69
<i>Правило 7. Искать метафоры</i>	73
<i>Правило 8. Уметь представить себя</i>	76
<i>Правило 9. Держать паузу</i>	78
<i>Правило 10. Использовать существительные и глаголы</i>	81
<i>Правило 11. Говорить грамотно</i>	86
<i>Правило 12. Опирается на законы драматургии</i>	89
<i>Правило 13. Подыскивать подходящее обращение</i>	93
<i>Правило 14. Шутить чаще</i>	95
<i>Правило 15. Смотреть в глаза</i>	97
<i>Правило 16. Приносить картинки и предметы</i>	99
<i>Правило 17. Удивлять фактами</i>	101
<i>Правило 18. Повторять удачные «фишки»</i>	103
<i>Правило 19. Спорить только с собой</i>	106

Правило 20. Улыбаться!	108
Правило 21. Формулировать кратко	109
Правило 22. Говорить «понимаю» вместо «нет»	111
Правило 23. Найти свой стиль	113
Правило 24. Обращаться по имени	115
Правило 25. Делать комплименты	117
Правило 26. Быть вежливым	119
Правило 27. Ставить себя на место собеседника	121
Правило 28. Признавать свои ошибки	123
Правило 29. Сохранять достоинство	125
Правило 30. Быть позитивным	128
Правило 31. Стараться закончить разговор первым	130
Правило 32. Благодарить и кланяться	132
Правило 33. Менять и меняться	134
Заключение	136