



LIBRĂRIA DELFIN

Valentina Capotă

Cătălin Hăntuție

Mariana Georgeta Ciobanu

Doina Duță

Mirela Nicoleta Dinescu

Claudiu Armean

Comunicare profesională

**UN GHID UTIL
PENTRU
COMUNICAREA ÎN AFACERI**

**akademos
Art**



LIBRARIA DELFIN

Cuprins

1. TEHNICI DE COMUNICARE	4
1.1. SCHEMA COMUNICĂRII	4
1.2. OBIECTIVELE COMUNICĂRII	7
1.3. NIVELURILE COMUNICĂRII	9
1.4. FORME DE COMUNICARE	9
1.5. MIJLOACE DE COMUNICARE	12
2. TIPURI DE COMUNICARE	17
2.1. COMUNICAREA VERBALĂ	18
2.2. COMUNICAREA NONVERBALĂ	39
2.3. COMUNICAREA SCRISĂ	52
3. NEGOCIEREA VÂNZĂRII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR	72
3.1. EVALUAREA NEVOILOR CLIENTULUI	73
3.2. INFORMAREA CLINETULUI CU PRIVIRE LA OFERTA DE PRODUSE ȘI SERVICII	82
3.3. ARGUMENTAREA VÂNZĂRII	84
3.4. FINALIZAREA VÂNZĂRII	93
4. TEHNICI PROMOȚIONALE	101
4.1. PROMOVAREA PROPRIEI IMAGINI.	101
4.2. PROMOVAREA IMAGINII FIRMEI.	108
4.3. PROMOVAREA MĂRFURILOR ȘI A SERVICIILOR.	126
CUGETĂRI ÎN COMUNICARE – CITATE	132
BIBLIOGRAFIE	140



LIBRARIA DELFIN

1. TEHNICI DE COMUNICARE

- 1.1. Schema comunicării
- 1.2. Obiectivele comunicării
- 1.3. Nivelurile comunicării
- 1.4. Forme de comunicare
- 1.5. Mijloace de comunicare

OBIECTIVELE TEMEI



La sfârșitul acestui capitol vei fi capabil:



Să identifici componentele unei scheme a comunicării



Să identifici obiectivele comunicării



Să diferențiezi obiectivele comunicării



Să identifici cele cinci axiome ale comunicării



Să alegi mijlocul de comunicare adecvat

1.1 SCHEMA COMUNICĂRII



Comunicarea este un proces prin care se schimbă informație între indivizi utilizându-se un sistem comun de simboluri, semne sau comportamente.



2. TIPURI DE COMUNICARE

2.1. COMUNICAREA VERBALĂ

2.1.1. tehnici de ascultare

2.1.2. barierele comunicării

2.1.3. situații conflictuale- metode de rezolvare

2.2. COMUNICAREA NONVERBALĂ

2.2.1. concept, rol

2.2.2. componentele comunicării nonverbale

2.3. COMUNICAREA SCRISĂ

2.3.1. mesajul scris- conținut

2.3.2. redactarea unui mesaj scris

2.3.3. raportul formal

OBIECTIVELE TEMEI



La sfârșitul acestui capitol vei fi capabil :



Să înțelegi și să prezinți diferite tehnici de ascultare



Să identifici principalele bariere în comunicare



Să descrii situațiile conflictuale și modalitățile de rezolvare a acestora



Să delimitezi comunicarea nonverbală de alte tipuri de comunicare



Să interpretezi mesaje nonverbale transmise



Să utilizezi comunicarea scrisă în diferite situații



Să identifici elementele mesajului scris



Să cunoști și să respecti regulile de redactare a unui mesaj scris



Să redactezi diverse tipuri de scrisori comerciale și rapoarte.



Soluționarea conflictelor

Există cinci modalități de a gestiona interesele divergente care sunt caracterizate prin diferite grade de agresivitate sau cooperare.

Atitudini ce pot fi luate în situație de conflict:

ATITUDINI	CONCEPT	CAND POT FI UTILIZATE
AGRESIVITATE (fermitate, necooperare)	- reprezintă o tehnica ce presupune încercarea de a domina celelalte grupuri și de a impune conceptul de grup conducător al celorlalte grupuri.	- atunci cand este nevoie de luarea unei decizii rapide, cand trebuiesc implementate soluții nepopulare, - în abordarea unor probleme de interes vital pentru organizație, - împotriva grupurilor care trag foloase printr-un comportament neloial.
ACCEPTARE (lipsa de fermitate, cooperare)	- reprezintă tehnica prin care li se permite și celorlalte grupuri să-și satisfacă propriile doleanțe.	- atunci cand grupul nu are dreptate și încearca să se alinieze la soluția potrivită, pentru a minimiza pierderile.
NEUTRALITATEA (lipsa de fermitate și de cooperare)	- presupune situarea în afara conflictului și refuzul de a avea un rol activ în rezolvarea acestuia.	- cand un conflict este trivial și te confrunți deja cu alte probleme, - cand ceilalți pot rezolva conflictul mai eficient decat tine.
COLABORAREA (fermitate, cooperare)	- reprezintă tehnica ce presupune rezolvarea tuturor doleanțelor prin lucrul împreuna și gasirea unor soluții optime din care toată lumea are de castigat.	- cand se doreste găsierea unei soluții integrative, -cand cel mai important aspect este fondul de cunoștințe noi ce izvorasc din conflict.
COMPROMISUL	- reprezintă căutarea satisfacției parțiale prin schimb la nivelul tuturor grupurilor.	- atunci cand se dorește atingerea unor obiective temporare și tranziționale.



Orice raport simplu, conține două părți distincte:

PARTEA I-introductivă	PARTEA A II-A- textul propriu-zis
• In antet se prezintă datele de identificare ale emitentului/destinatarului Exemplu: numele și prenumele emitentului; data emiterii; numele și prenumele destinatarului • Obiectul raportului Exemplu: Raport privind activitatea desfășurată de compartimentul financiar -contabil	• Conținutul raportului Exemplu: descrierea unor fapte; analiza unor activități; fapte descoperite; constatări; • Concluzii Exemplu: propuneri ce rezultă din analiza și explicațiile faptelor prezentate; recomandări privind îmbunătățirea activității.

Se pot realiza deasemenea și rapoarte complexe, cu un conținut mare de fapte. Ele cuprind un număr mare de pagini.

Structura este asemănătoare raportului simplu, dar, este puțin mai detaliat.

PARTEA I-introductiva	PARTEA A II-A- textul propriu-zis
• Pagina de titlu cu datele de identificare ale emitentului/destinatarului; data emiterii; titlul raportului; • Pagina de cuprins în care se prezintă un rezumat al raportului	• Conținutul raportului în care sunt expuse faptele și acțiunile întreprinse; analiza detaliată a faptelor analizate; • Concluzii Exemplu: propuneri ce rezultă din analiza și explicațiile faptelor prezentate; recomandări privind îmbunătățirea activității. • Anexele Se pot prezenta sub forma unor grafice, diagrame, tabele, situații statistice, declarații, procese verbale, fotografii, studii de caz, etc.

ACTIVITATE INDIVIDUALĂ

Realizați un raport al activității desfășurate de voi la o anumită disciplină în decursul unei săptămâni. Menționați rolul și importanța acestui document în desfășurarea unei activități de învățare eficiente.

4. Tehnici promoționale

4.1. Promovarea propriei imagini.

4.1.1. Formarea imaginii de sine

Imaginea de sine reprezintă modul în care o persoană își percepe propriile caracteristici fizice, emoționale, spirituale, sociale. Este important ca acest mod de percepere să se bazeze pe convingeri realiste despre noi înșine.

Stima de sine se bazează pe trei componente:

- Încrederea în sine.
- Concepția despre sine.
- Iubirea de sine.

Între cele trei componente ale stimei de sine există interdependență.

Iubirea de sine.

Este elementul cel mai important, deoarece a ne stima înseamnă a ne evalua, pe când a ne iubi nu suportă nici-o condiție, ne iubim în ciuda defectelor și limitelor, în ciuda eșecurilor și înfrângerilor, ne iubim pentru că suntem pur și simplu îndemnați de o voce interioară, timidă, să credem că suntem demni de iubire și respect. Această iubire necondiționată nu depinde de performanțele noastre, ea arătând, că ne putem reveni după eșecuri. Iubirea nu ne ferește de suferință sau de îndoială în cazul dificultăților, însă ne apară de disperare. Iubirea de sine depinde în mare parte de dragostea pe care ne-a împărtășit-o familia noastră când eram copii, și de, hrana afectivă, care ne-a fost dăruită.

Concepția despre sine.

Părerea pe care o avem despre sine, această evaluare fondată sau mai puțin fondată, a calităților și defectelor noastre, este al doilea stâlp al stimei de sine. Nu este vorba doar de cunoașterea de sine, importantă nu este realitatea lucrurilor, ci și convingerea de a fi deținători ai calităților sau defectelor, ai potențialității și limitelor. Acesta este un fenomen în care subiectivitatea joacă un rol esențial. Această concepție pe care o avem despre noi înșine o datorăm mediului nostru familial și în special proiectelor pe care părinții noștri le fac pentru noi. În unele cazuri copiii sunt împovărați în mod inconștient de către părinți să îndeplinească ceea ce ei înșiși nu au putut sau nu au știut să realizeze în viața lor. Este ceea ce se numește „copilul însărcinat cu o misiune”.