



Базовые правила эффективного общения

1. Обращайтесь к человеку по имени – желательно так, как он сам представится («Дима», «Валентина Ивановна» и т. п.).
2. Говорите достаточно громко и быстро, не тяните.
3. Избавляйтесь от слов-паразитов («типа», «это самое», «на самом деле» и пр.)
4. Когда это уместно, улыбайтесь.
5. Если человек возражает, выслушайте его до конца. Ответьте на возражение, начав с того, что вы его поняли и знаете, что именно для него важно.
6. Будьте вежливы: здоровайтесь, благодарите, всячески демонстрируйте свое расположение к собеседнику.
7. Четко и понятно изложите достоинства своего мнения или предложения.
8. Начиная взаимодействие, используйте *mini-talk* (с англ. – маленький разговор) – короткий обмен фразами на общую тему, не имеющую прямого отношения к предмету разговора, например: «Как добрались?», «Ну и погода сегодня!» и т. п.
9. У вас будет только один шанс произвести хорошее впечатление, поэтому следите за своим внешним видом, держитесь по возможности прямо, будьте опрятны и приветливы.
10. Сохраняйте позитивный настрой.