

*Външно
организационно
комуникиране*



Външно общуване

- се свежда до предаването на съобщения, документи, информация и т. н. на лица извън предприятието.
- Това общуване влияе изключително много върху реномето на предприятието и върху резултатите от неговата дейност.
- Едно правилно съставено писмо или предложение, една добра информация, едно телефонно обаждане или личен разговор могат да създадат условия за бъдещи делови отношения.

Особености



Правила за комуникиране с чужденци

- Видими цели;
- Да се говори бавно, отчетливо;
- Правилна артикулация;
- Да се избягват рискови фрази, хумор и сложни изречения;
- Да се слуша внимателно и ако е необходимо да се помоли партньора да повтори;
- Да се следи “езика на тялото”;
- Да не се прекъсва събеседника;
- Да не се игнорира протокола и етиката;
- Да не се говори на малко име или на “ти”, ако партньора не е помолил за това.

Особености на протокола и деловия етикет - САЩ

- Смятат се за добри професионалисти;
- Проявяват липса на интерес към чуждите страни и култури;
- Ценят времето, конкуренцията, реагират бързо и очакват същото;
- Общуват на английски, бързо започват да говорят на “ти” и на собственото име.
- Класическо запознанство, но просто хвърлят визитната си картичка на масата.

Особености на протокола и деловия етикет - Англия

- Точност и добре подготвени материали;
- Бавно вземат решения, но може да се разчита на честната им дума;
- Държат на външния вид – много;
- В деловия прием има специфичен ритуал;
- Приети са подаръците: фирмени материали, луксозни папки, вази, шапки, ризи с фирмени емблеми.

Особености на протокола и деловия етикет - Италия

- Емоционални, импулсивни, говорят бързо, с висок глас, жестикулират много;
- Гостоприемни с чувство за хумор;
- Понякога търсят посредник, създават и неформални контакти;
- Външният вид е важен, но не е водещ;
- Запознанството започва с размяна на визитни картички.

Особености на протокола и деловия етикет – Германия

- Точни, педантични, ценят времето – своето и на другите;
- Изключително пестеливи;
- Уважават титлите и при първата среща ги уточняват;
- Държат се уверено, професионално;
- Общуват на немски език, а при необходимост на английски език.

Особености на протокола и деловия етикет - Япония

- Усмивва се дори при неприятна новина;
- Обича фактите и аргументите;
- Не отговаря с “не”, за да не нарушава хармонията в отношенията;
- Цени усилията да се запознаеш с националните и културни различия;
- Общува с хора от социалното си обкръжение, другото е “загуба на имидж”;
- Уважава точността и е болезнен към закъснение;
- Обича комплиментите с мяра.



***ПРИЯТНА
ПОЧИВКА!***

Доц. Искра Петкова д.п.