

УДК 339.138+316.77(075.8)

ББК 65.290-3+88.53я73

Ш18

Авторы:

Шальнова Ольга Александровна – кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга и рекламы Факультета рыночных технологий Института отраслевого менеджмента Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации;

Ребрикова Надежда Владимировна – кандидат экономических наук, доцент Департамента психологии и развития человеческого капитала Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Рецензенты:

Рамазанов Ибрагим Агаевич – доктор экономических наук, доцент, профессор базовой кафедры торговой политики Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова;

Солдатова Наталья Федоровна – кандидат экономических наук, доцент, доцент Института маркетинга Государственного университета управления.

Шальнова, О.А.

Ш18 Коммуникативные аспекты маркетинговой деятельности : учебное пособие / О.А. Шальнова, Н.В. Ребрикова ; под общ. ред. О.А. Шальной. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. – 202 с.

ISBN 978-5-394-05257-6.

В учебном пособии рассматриваются специфические аспекты делового общения в профессиональной деятельности маркетолога на основе деловой беседы как наиболее часто встречающейся формы деловых коммуникаций. Даются ответы на вопросы: как планировать деловую беседу, как налаживать контакт, как располагать к себе собеседника, как использовать приемы активного слушания и аргументации. Рассмотрен такой элемент психологического общения, как манипуляция. Приведены часто используемые в деловом общении уловки и способы реагирования на них. Особое внимание уделено целесообразности использования критики в профессиональной среде.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Менеджмент», «Торговое дело», «Сервис», «Управление персоналом», а также преподавателей и всех интересующихся данной темой.

ISBN 978-5-394-05257-6

© Шальнова О.А., Ребрикова Н.В., 2023

© ООО «ИТК «Дашков и К», 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Деловое общение как неотъемлемый и необходимый элемент взаимодействия в маркетинговой деятельности	7
1.1. Роль делового общения в жизни специалиста по маркетингу	7
1.2. Деловая коммуникация: понятие, особенности и цели в профессиональной деятельности	12
<i>Вопросы</i>	19
Глава 2. Анализ и планирование делового общения в профессиональной деятельности	21
2.1. Специфика и фазы деловой беседы	21
2.2. Подготовка к деловой беседе.....	23
<i>Вопросы и упражнения</i>	27
Глава 3. Виды деловых бесед в профессиональной деятельности	29
3.1. Организационная беседа	30
3.2. Проблемная и дисциплинарная беседы.....	31
3.3. Беседа с посетителем.....	34
3.4. Беседа при приеме на работу (собеседование)	36
3.5. Творческая беседа.....	44
3.6. Беседа – просьба о помощи	47
<i>Вопросы и упражнения</i>	52
Глава 4. Установление делового контакта	54
4.1. Роль и специфика начала деловой беседы	54
4.2. Вербальные способы установления контакта.....	56
4.3. Невербальные способы установления контакта	60
<i>Вопросы и упражнения</i>	77
Глава 5. Конфликтогены в профессиональной деятельности	81
5.1. Понятие и сущность конфликтогена в коммуникации	81
5.2. Конфликтогены и способы их нейтрализации.....	83
5.3. Как общаться без конфликтов	91
<i>Вопросы и упражнения</i>	92
Глава 6. Активное слушание в профессиональной деятельности	95
6.1. Активное слушание: сущность, понятие, принципы	95
6.2. Нереплексивное слушание	99
6.3. Активное слушание	101
6.3.1. Реплексивное слушание.....	101
6.3.2. Эмпатическое слушание.....	113

6.3. Барьеры на пути активного слушания	115
<i>Вопросы и упражнения</i>	116
Глава 7. Убеждение и аргументация в профессиональной деятельности	119
7.1. Механизмы психологического влияния и взаимосвязь убеждения с процессом аргументации	119
7.2. Сущность и понятие аргумента, его взаимосвязь с тезисом и позицией	123
7.3. Правила успешной аргументации	127
7.4. Виды аргументов	130
7.5. Рекомендации по доказательной аргументации	134
7.6. Методы доказательной аргументации	135
7.7. Специфика и методы контраргументации	138
7.8. Частные методы, которые можно использовать как для аргументации, так и для контраргументации	142
<i>Вопросы и упражнения</i>	146
Глава 8. Внелогические приемы убеждения и работа с возражениями	149
8.1. Сущность и специфика внелогических приемов убеждения	149
8.2. Внелогические виды демонстрации	150
8.3. Особенности работы с возражениями	155
<i>Вопросы и упражнения</i>	157
Глава 9. Приемы манипуляции собеседником	159
9.1. Манипуляция как психологическое явление	159
9.2. Уловки манипулирования	160
9.3. Способы реагирования на манипуляцию	172
<i>Вопросы и упражнения</i>	176
Глава 10. Ораторское искусство в профессиональной деятельности	179
10.1. Сущность и специфика ораторских навыков	180
10.2. Секреты ораторского искусства	183
<i>Вопросы и упражнения</i>	185
Глава 11. Критика в профессиональной деятельности	187
11.1. Понятие и виды критики	187
11.2. Правила конструктивной критики и ее восприятия	189
<i>Вопросы и упражнения</i>	192
Глава 12. Завершение беседы	195
<i>Вопросы и упражнения</i>	197
Литература	199