

З.С. Стороженко



**МАСТЕРСТВО  
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:  
путь к успеху**

**СЕРИЯ** *Современная библиотека*

**ВЫПУСК 59**

# ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |     |
|--|-----|
| Введение .....   | 4   |
| Глава 1. Теория делового общения .....   | 5   |
| 1.1. Понятие общения и его функции .....   | 5   |
| 1.2. Деловое общение: формы, принципы .....  | 8   |
| 1.3. Общение как деятельность: структура,<br>стадии делового общения .....   | 11  |
| 1.4. Ролевое поведение: манера, стиль,<br>средства делового общения .....  | 13  |
| Глава 2. Регламентированность делового общения .....   | 17  |
| Глава 3. Внутренняя свобода личности в деловом общении<br>и средства обретения уверенности в себе .....                  | 27  |
| Глава 4. Дискуссионные формы служебных контактов.<br>Деловые беседы, совещания .....                                     | 34  |
| Глава 5. Спор в деловом общении .....  | 42  |
| Глава 6. Переговоры. Техника ведения переговоров .....   | 55  |
| Глава 7. Презентация и деловое сотрудничество .....  | 65  |
| Глава 8. Контакты по телефону .....  | 69  |
| Глава 9. Деловая переписка .....   | 75  |
| Глава 10. Искусство составления рекламы .....  | 83  |
| Заключение .....   | 91  |
| Литература .....   | 92  |
| Приложения .....   | 94  |
| 1. Стили делового поведения .....  | 94  |
| 2. Десять правил слушания .....  | 97  |
| 3. Консенсус и регламентская процедура .....   | 98  |
| 4. Инструкция участнику переговоров .....  | 104 |
| 5. Протокольные мероприятия в ходе деловых встреч,<br>переговоров, презентаций<br>и других официальных мероприятий ..... | 110 |
| 6. Столовые приборы .....  | 113 |
| 7. Виды бокалов для коктейлей и рюмок<br>для спиртных напитков .....   | 114 |
| 8. Расположение на обеденном столе<br>столовых приборов и бокалов .....  | 115 |
| 9. Сценарий презентации Сбербанка .....  | 116 |
| 10. Презентация свадебного салона «Праздник», г. Москва .....  | 119 |
| 11. «Исповедь» ведущего презентаций .....  | 123 |