

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/53876>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Деловой этикет

Вариант №2

Задание 2.

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 3.

Объясните, какой вопрос лучше всего решать по телефону:

1. - вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
2. - вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
3. - вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
4. - вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
5. - вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Задание 4.

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Задание 5.

Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

Задание 6.

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.

Задание 7.

1. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

2. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
3. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
4. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах

Задание 8.

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

Задание 2.

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

С коллегой:

- Василий, принесите мне отчет за прошлый месяц.
- Катя, принесите пожалуйста мне кофе.
- Проводите нашего гостя.
- Протрите здесь пол!
- Уберите за собой пожалуйста.
- Нет, я не подпишу этот договор.
- Извините, не смогу отправить вас в отпуск в этом месяце.

С вышестоящим лицом:

Если подчиненный уверен, что по каким-либо соображениям не сможет выполнить поручение или просьбу начальника, ему придется ответить отказом. Сделать это нужно таким образом, чтобы не поставить в

неловкое положение руководителя и, в то же время, не навредить самому себе.

Мягко, но уверенно настаивать на своем, даже если начальник пытается всеми способами уговорить изменить решение.

Кратко объяснить причину отказа, если она действительно имеется: «Не смогу выполнить ваше поручение вечером, потому что мне в это время нужно навестить бабушку в больнице».

Предложить выполнить просьбу «в другой раз», «не сейчас», «со временем» и т.п.

Простые лаконичные фразы типа: «Сегодня не получится» также помогут избавиться от поручения начальника. Не стоит оправдываться долго и запутанно.

Когда шеф просит об услуге или дает задание, открыть календарь или ежедневник, делая вид, что в плотном графике совершенно нет места для выполнения его поручения.

Сделать занятой вид. Когда начальник предложит выполнить то или иное поручение, можно попросить повторить еще раз. Хорошо работают фразы типа: «Разрешите, я подумаю».

Начать отказ с фразы: «Боюсь, что мне не удастся» или «К моему сожалению». При этом не должно присутствовать чувство вины и, тем более, виноватый тон.

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/53876>