

Hofmeister-Tóth Ágnes, Mitev Ariel Zoltán
Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika

Impresszum

ISBN 978 963 05 9719 7

Kiadja az Akadémiai Kiadó,
az 1795-ben alapított
Magyar Könyvkiadók és Könyvterjesztők Egyesülésének tagja
1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 21–35.

Első magyar nyelvű digitális kiadás: 2016

© Hofmeister-Tóth Ágnes (6–9., 12. fejezet), 2007

© Mitev Ariel Zoltán (1–5., 10–11. fejezet), 2007

A kiadásért felelős az Akadémiai Kiadó Zrt. igazgatója

Minden jog fenntartva, beleértve a sokszorosítás, a nyilvános előadás, a rádió- és televízióadás, valamint a fordítás jogát, az egyes fejezeteket illetően is.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS

I. Üzleti kommunikáció

II. Tárgyalástechnika

IRODALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS

Volt egy időszak, amikor egyetlen, a tengeren Ázsia felé hajózó római sem mulasztotta el, hogy megálljon Rodoszon, és meghallgassa az ékesszólás mestereit. Kikötöttek, hogy megmártózzanak a fodrozódó szóhabokban, s magukkal vigyenek valami megfoghatatlant.

A jó kommunikáció képessége olyasmi, amivel mindenki szívesen felszerelné saját hajóját. E sajátságos hajtóerővel könnyedén elnavigálhatunk az élet háborgó tengerén, az üzlet olykor zavaros vizein, valamint könnyen ráakadhatunk azokra a csendes és nyugodt öblökre, ahol újból feltöltődhetünk. Nem várhatjuk, hogy egyetlen könyv elolvasásával azonnal sikeresek leszünk az (üzleti) élet minden területén, s azonnal képesek leszünk tömegeket megmozgató előadást tartani vagy lehenгерlő módon tárgyalni, ám az kétségtelen, hogy hosszú és tudatos gyakorlással nemcsak saját életminőségünket, hanem másokét is javíthatjuk.

A jó kommunikáció az élet minden területén rendkívül hasznos, s egyben a vállalatok, szervezetek egyik legfontosabb funkciója is. Az a szervezet, amelyik világosan, következetesen és hatékonyan kommunikál vevőivel, alkalmazottaival, részvényeseivel és hitelezőivel, bizalmat tud kelteni, és könnyebben tehet szert együttműködésükre.

Könyvünk első változatát – még jegyzet formájában – többféle képzésben (üzleti kommunikációs és tárgyalástechnikai kurzusokon, tréningeken) teszteltük. Gyakorlati szakemberek, oktatók, pedagógusok, valamint diákok visszajelzéseit igyekeztünk figyelembe venni s beépíteni az anyagba. A téma gyakorlatorientáltságából fakadóan rengeteg példával és feladattal fűszereztük mondanivalónkat. Ezt a könyvet ajánljuk minden bachelor és master hallgatónak, tréningek résztvevőinek, s minden kedves érdeklődőnek.

Köszönet illeti lektorainkat, Bíró Pétert és Buda Bélát, akik hasznos tanácsaikkal segítették a könyvet az olvasók számára értékesebbé csiszolni. Hálával tartozunk szeretteinknek, diákjainknak és kollégáinknak, akik lelki vagy szakmai támogatást nyújtottak.

Könyvünk csupán egy kikötő, ahol feltölthetjük rakománnyal a hajót, vagy megfoltozhatjuk a vásznat. Talán ránk kacsint a Rodoszi Kolosszus...

Sikeres hajózást kívánunk!

Budapest, 2007.

A szerzők

1. A kommunikáció alapjai

„A haditengerészet egyik flottájának két hadihajója egy gyakorlat keretében már napok óta manőverezett a nyílt tengeren, meglehetősen mostoha időjárási viszonyok közepette. Én a vezérhajón teljesítettem szolgálatot. Éppen a hídon voltam őrségben, amikor bealkonyodott. A látási viszonyok kifejezetten gyengék voltak, a köd is egyre sűrűbb lett, ezért a kapitány is ott tartózkodott a hídon, hogy mindenben rajta tudja tartani a szemét.

Nem sokkal a teljes sötétség beállta után a híd végében álló őr jelentette:

– Fényjelzés jobboldalt, menetiránnyal szemben.

– Közeledik vagy távolodik? – kérdezte a kapitány.

– Jelentem, kapitány úr, közeledik – felelte az őr kis szünet után, ami azt jelentette, hogy ha nem térünk ki egymás útjából, fennáll a veszély, hogy összeütközünk.

A kapitány rögtön kiadta az utasítást a jelzőszolgálatos matrónak:

– Üzenet a velünk szemben jövő hajónak: ütközési pályán vagyunk, tanácsolom, hogy térjenek ki húsz fokkal a menetirányból.

Már jött is a viszontjelzés:

– Húszfokos menetirány-módosítást javaslok a hajójuknak.

A kapitány kissé ingerülten folytatta:

– Itt a kapitány! Térjen ki húsz fokkal a menetirányból!

– Én pedig közönséges tengerész vagyok – jött a válasz. – Jobban teszik, ha húsz fokkal kitérnek!

A kapitány ekkor már alig látott a dühtől.

– Üzenet: egy nehéztüzérséggel felszerelt hadihajóval áll szemben! Térjen ki húsz fokkal a menetirányból!

A válaszjelzés ezúttal sem késlekedett:

– Ön pedig egy világítótoronnyal áll szemben.

Habozás nélkül módosítottuk a menetirányt.”

(Covey 1994, 35–36.)

Az egyik leghíresebb – bár nem igaz – tengerészeti történet a kommunikáció számos jellegzetességére és tanulságára rávilágít. Vannak, akik hadihajóként viselkednek az életben, és erőből szeretnék megoldani a problémákat. Anélkül, hogy meghallgatnának másokat, megmondják nekik, mit tegyenek, és ha véletlenül nem úgy lenne, akkor odapörkölnek ágyúikkal, majd elégedetten továbbhajóznak. És természetesen vannak olyanok is, akik mindezt elviselik, s nem képesek válaszcsapásra. A kommunikációs szituációk azonban a legritkább esetben háborús helyzetek, mégis sokan úgy tekintenek rájuk.

Az interperszonális kommunikáció üzenetek szabályozott cseréje, dinamikus, kölcsönös folyamat, amely a korábban szerzett ismeretekre és a partnerek közös történetére épít (Forgács 1994). A kommunikáció lehetővé teszi az információ szabad cseréjét, a gondolatok nyílt megvitatását, a viták és a konfliktusok tárgyalásos megoldását, feszült helyzetekben érzelmi támaszt

nyújt stb. (Wiemann–Giles 1997). Vitathatatlan, hogy a kielégítő és jó minőségű kommunikáció hiánya súlyos következményekkel járhat pszichés jólétünkre és fizikai egészségünkre nézve, depresszióhoz vezető krónikus magányt, alkoholizmust és kábítószer-függőséget okozhat, válásokhoz vezethet.

Ebben a fejezetben a kommunikáció funkciói, valamint a kommunikációs modell ismertetése után minden kommunikáció alapjával: önmagunk és mások megismerésével, az aktív odafigyeléssel, az empátiával és az asszertivitással foglalkozunk.