



Полноправные люди.  
Устойчивые страны.

Тренинг  
в рамках проекта USAID  
«Местное предпринимательство и экономическое  
развитие», реализуемый ПРООН (LEED)

**Нематериальные факторы успеха в  
туристическом бизнесе: фирменный стиль  
и формирование лояльности клиента**

10 апреля 2015 г.

# **Модуль 4**

## **Эффективное межличностное общение в туристическом бизнесе: от этикета до формирования лояльности клиента**

Донских Сергей Владимирович  
зав. кафедрой туризма и  
культурного наследия  
ГрГУ им. Янки Купалы

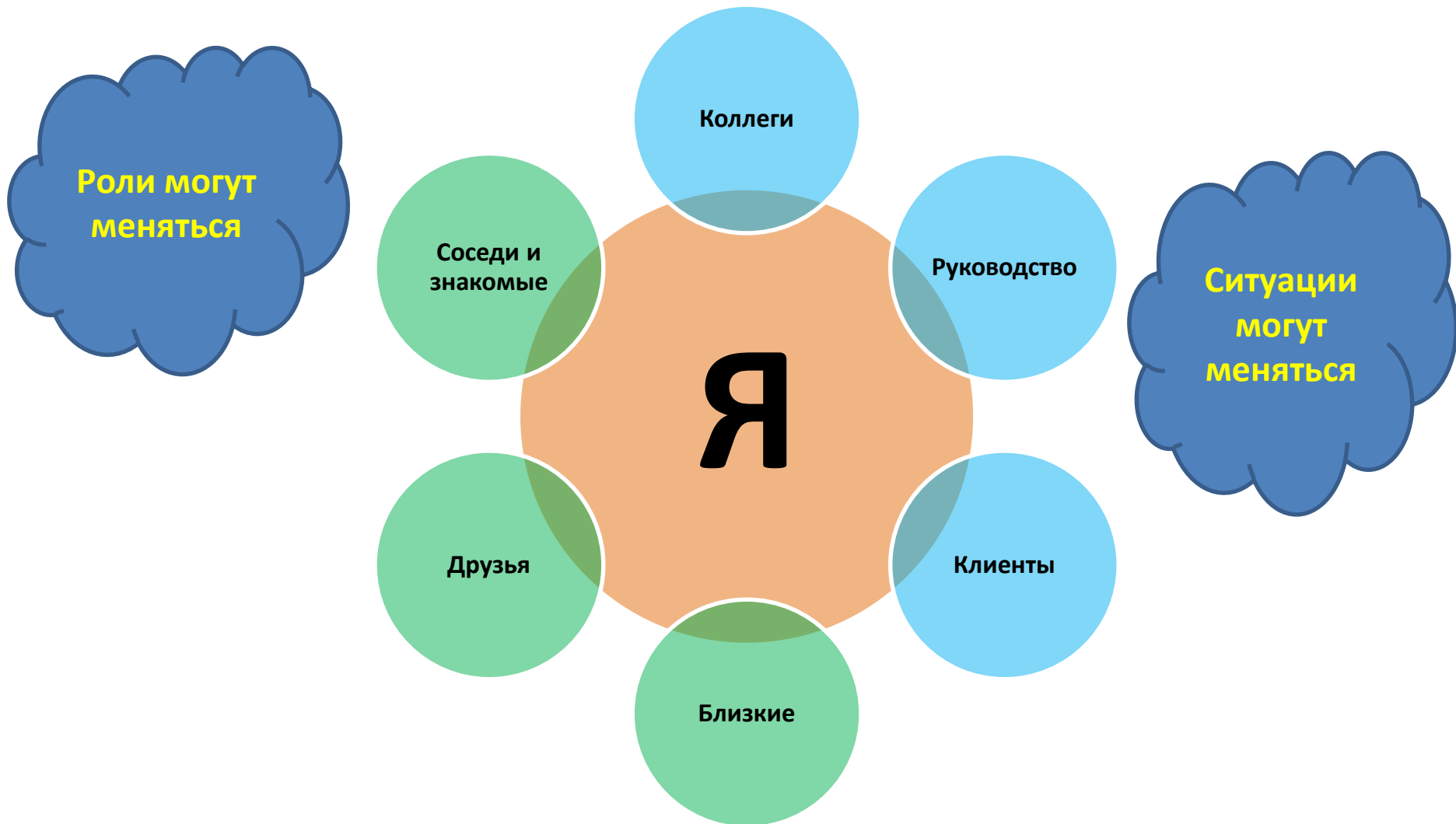
# Ключевые вопросы модуля:

- Общение как вид профессиональной деятельности
- Общение и коммуникация. Информационные аспекты межличностного общения
- Цели и функции общения
- Виды общения
- Средства общения: вербальные и невербальные.
- Культура межличностного общения
- Особенности межличностного общения в поликультурном пространстве.

# Цели общения:

- **Биологическое** – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.
- **Социальное** общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Включает:
- **Деловое** общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир,
- **Личностное** общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.
- **Инструментальное** - общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.
- **Целевое** - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

# Общение как вид профессиональной деятельности



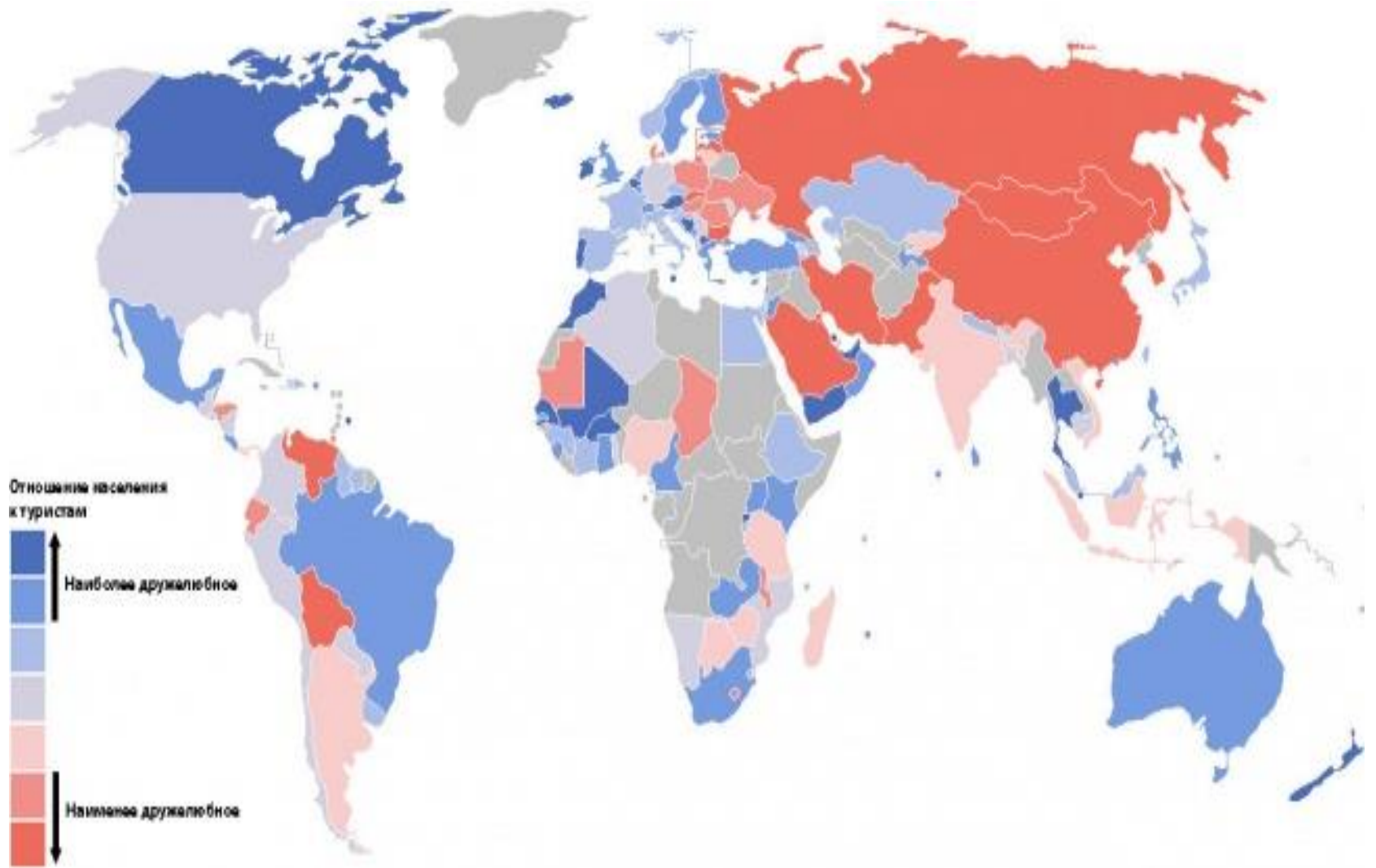
# По средствам общение выделяют следующие виды:

- Непосредственное (осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу – руки, головы, туловища, голосовых связок и т.д.)
- Опосредованное (связанное с использованием специальных средств и орудий)
- Прямое (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения)
- Косвенное (осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди).

# Профили российского туриста (согласно А.П. Шарухину)

- Т-тип – типичный отпускник, предпочитающий пассивный отдых
- А-тип – активный турист:
  - АЛ (любитель)
  - АС (спортсмен)
- У-тип – стремление к разнообразию ярких впечатлений
- П-тип – любители приключений
- И-тип – интеллектуальные и любознательные туристы:
  - «эксперт» (коллекционируют достопримечательности)
    - собственно «любитель истории и культуры»
    - «специалист» (углубляет знания и компетенции)

# Страны мира по отношению к туристам





# Практические советы эффективного общения

- Выработайте привычку начинать беседу только с дружеского тона и передавайте информацию простым, ясным, четким языком, ориентированным на собеседника и предмет общения;
- Возьмите за правило подстраиваться под своих оппонентов, учитывать их профессиональный уровень, жизненный и трудовой опыт, интересы, полномочия и сферу ответственности с возложенными на них функциями, стиль мышления, речи исходя из психогеометрической формы личности;
- Помните, что эффективность деловой беседы зависит и от рациональной организации передачи информации. Это означает, что вы должны достаточно кратко, но полно излагать информацию по обсуждаемой проблеме;
- Выработайте привычку интересоваться партнерами и их проблемами, ибо людей интересуют прежде всего они сами;
- Помните, что для быстрого усвоения материала в ходе переговоров следует «разбавлять» трудную для понимания информацию различными объяснениями, обоснованиями, обобщениями, сравнениями и т.д.;
- Возьмите за правило первые фразы, адресуемые собеседнику, готовить заранее с тем, чтобы они своей нестандартностью вызвали интерес к вам и вашей идее;
- Выработайте привычку, дискутируя с оппонентом, время от времени произносить вслух его имя и отчество и периодически приветливо смотреть на него. На ключевых словах повышайте тональность голоса, старайтесь эмоционально разнообразить речь. Избегайте монотонности.

# Психогеометрические формы личности

- «Квадрат» - занудливый труженик
- «Треугольник» - энергичный лидер
- «Прямоугольник» - человек в поиске
- «Круг» - доброжелательный семьянин
- «Зигзаг» - творческая личность

# Страны мира по наиболее популярным интернет браузерам

