

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Тольяттинский колледж сервисных технологий и предпринимательства»

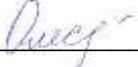
Методическая разработка занятия
по междисциплинарному курсу
**МДК 03.01 Современные технологии садово-паркового и ландшафтного
строительства**
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности среднего профессионального образования
35.02.12 Садово-парковое и ландшафтное строительство

Тольятти,
2020г.

Рассмотрено

Председатель ПЦК
профессий и специальностей технического
естественно-научного профиля

Протокол № 9 от 27.02.2020г.

 /Сосяк О.В./

Разработчики:

ГАПОУ ТКСТП преподаватель О.В. Сосяк

(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

Практическое занятие № 19

«Решение конфликтной ситуации с заказчиком»

Цель работы: сформировать умение вести деловую коммуникацию.

Задачи:

- способствовать изучению студентами многообразия способов рекламы ландшафтных услуг;
- способствовать развитию у студентов творческого мышления;
- формирование умения вести деловую коммуникацию.

Оборудование: Интернет-ресурсы, программа «Microsoft Word».

Задание:

1. **Ознакомьтесь с информацией.**
2. **Вы владелец садового центра. Вам необходимо составить письмо покупателю об отказе доставки заказанных им ранее растений, в связи с отсутствием в наличии необходимых ему сортов.**

Готовую работу необходимо отправить на e-mail: O1L2E3S4S5Y6A@YANDEX.RU

Письма с плохими новостями не вызывают положительной реакции, поэтому их пишут, как правило, пишут в уклончивой или индуктивной манере — от второстепенного к главному. Такая последовательность изложения делает сообщения такого типа более приемлемыми для реципиента, поскольку позволяет коммуникатору привести аргументы прежде, чем сообщить о принятом решении. В идеале реципиент может согласиться с тем, что решение является обоснованным. Если текст письма составлен не тактично, может возникнуть угроза взаимоотношениям коммуникантов.

Структура письма с плохими новостями:

– Письмо с отказом должно начинаться с нейтрального комментария, который призван дать получателю информацию о теме письма, но не должен подразумевать ни «да», ни «нет». Кроме того, начало должно соответствовать сообщению, которое за ним последует. Начало не должно быть слишком позитивным, если за ним последует негативный ответ. В то же время, не нужно сразу писать о последующем отказе. Следует учитывать, что такие слова как «однако» или «но» являются такими же сигналами об отказе, как и «не будем» или «не имеем возможности».

– Представить объяснение в позитивной манере. Оно должно звучать, как объяснение, а не как извинение. Следует ссылаться не на политику компании, а на другие причины. Писать на уровне понимания получателя, представьте убедительные аргументы.

– Изложить отказ. Желательно составить фразу, содержащую отказ, в нейтральном тоне, а сам отказ изложить в страдательном залоге.

– Закончить в позитивном духе. Сказать о чем-либо, представляющем интерес для получателя. Дать почувствовать Вашу озабоченность, снимая акцент с самого отказа.

– Главная задача таких писем — объяснить причину отказа так, чтобы заказчик не утратил желания в дальнейшем с Вами сотрудничать.

Результат обучения: умение вести деловую коммуникацию.