

cross-cultural communication skills is to become and integral part of an overall internationalization strategy of the EU and any other country in the years to come.

*А.И. Демченко
БГЭУ (Минск)*

ВНЕШНЯЯ И ВНУТРЕННЯЯ КОММУНИКАЦИЯ

За последние тридцать лет бизнес и промышленность пришли к осознанию важности хорошей межличностной коммуникации как внутри организационной структуры, так и за ее пределами. Многочисленные курсы по деловому общению обычно обучают основам межличностных отношений, различиям в восприятии, мотивации и другим стратегиям, обеспечивающим взаимопонимание, взаимоуважение и достижение компромисса.

Грамотная коммуникация является неотъемлемым атрибутом успешного бизнеса. Пока потенциальным покупателям или клиентам не известно о предлагаемых вами товарах или услугах, они не могут заинтересоваться вашей продукцией или связаться с вами. Для успешного ведения бизнеса необходима хорошо налаженная коммуникация — внешняя и внутренняя.

Внешняя коммуникация должна найти вашего покупателя, заставить его обратить внимание на ваши товары или услуги, вызвать у него желание приобрести вашу продукцию. Данный вид коммуникации включает различные виды рекламы, Веб-сайт, брошюры, телефонные звонки и так далее, что может сделать вашу продукцию известной широкому кругу покупателей. То, как вы представляете себя на рынке, чрезвычайно важно для завоевания покупателя. Ваш логотип должен давать четкое представление о вас, фирменный бланк должен вызывать желание познакомиться с вами. Ваше общение с клиентом по телефону должно быть высокопрофессиональным.

Внутренняя коммуникация чрезвычайно важна для привлечения и удержания высококвалифицированных, талантливых кадров. Вы должны обеспечить руководство таким образом, чтобы ваши сотрудники постоянно мотивировались посредством различных видов коммуникации, которыми помимо премий могут быть благодарственные письма, телефонные звонки, встречи в формальной и неформальной обстановке. Периодические встречи с ведущими специалистами должны тщательно планироваться и прочно войти в повседневную практику.

Эффективная коммуникация требует постоянного внимания и соответствующего инструментария. Появление на рынке смартфонов открыло новые возможности в коммуникации, обеспечивая пользователя доступом в интернет, электронную почту и другие возможности. Наличие постоянного доступа к информации, способность немедленно отреагировать на быстро меняющуюся ситуацию стало объективной необходимостью для успешного развития бизнеса.