



# СПЕЦИФИКА ОНЛАЙН КОММУНІКАЦІИ



**ЮРИЙ  
МЕЛЬНИЧУК**



# ДАВАЙТЕ ПОЗНАКОМИМСЯ

- ВЛАДЕЛЕЦ КОМПАНИИ  
«ТРЕНИНГ-ГРУПП»
- БИЗНЕС-ТРЕНЕР
- СОУЧРЕДИТЕЛЬ КОМПАНИИ  
«БЕЛОЗЕРСКИЙ»
- СОУЧРЕДИТЕЛЬ ООО  
«РАЗВИТИЕ И ИНТЕГРАЦИЯ»
- СООСНОВАТЕЛЬ СООБЩЕСТВА  
БОРД В ХЕРСОНЕ



# О ЧЕМ ПОГОВОРИМ

- РАЗВИТИЕ ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИИ
- ВИДЫ ОНЛАЙН СВЯЗИ
- ЦЕЛИ ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИИ
- ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ
- РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ЦЕЛИ УЧАСТИЯ В ЛЮБЫХ ВЫСТАВКАХ
- ПРИНЦИПЫ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ УЧАСТИЯ В ЛЮБЫХ ВЫСТАВКАХ
- СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ
- УЧЕТ ПОЛУЧАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ
- ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

# РАЗВИТИЕ

# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИИ

- РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТА И СОЦСЕТЕЙ
- КАРАНТИН
- СМОТРИМ В БУДУЩЕЕ

# ВИДЫ ОНЛАЙН СВЯЗИ

- ТЕЛЕФОН
- ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА
- МЕССЕНДЖЕРЫ
  - a) Viber
  - b) Telegram
  - c) WhatsApp
  - d) Skype
  - e) Facebook Messenger
  - f) Twitter
- YOUTUBE
- ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ
  - a) Zoom
  - b) Hanouts
  - c) Join.Me
  - d) Ekiga
  - e) OpenMeetings
  - f) GoToMeeting...
- СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ
  - a) Facebook
  - b) Instagram
  - c) TikTok...

# ЦЕЛИ ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИИ

## 1. БЫСТРОЕ ОБСУЖДЕНИЕ ВОПРОСА

- телефон и все виды мессенджеров – Viber, Telegram, WhatsApp, Skype, Facebook Messenger

## 3. ПЕРЕГОВОРЫ И ЖЕЛАТЕЛЬНО «ЛИЦОМ К ЛИЦУ»

- Skype и почти все мессенджеры
- Zoom и аналоги

## 3. ВОПРОС ТРЕБУЕТ ДЕТАЛЬНОГО ОПИСАНИЯ И ПЕРЕПИСКА МОЖЕТ БЫТЬ ПРИЛОЖЕНА К ДОГОВОРУ

- Электронная почта

## 3. РЕКЛАМА И ПРОДВИЖЕНИЕ ТОРГОВОЙ МАРКИ ИЛИ Т.П.

- Социальные сети
- YouTube

# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ

- ВАШИ ЦЕЛИ УЧАСТИЯ В ВЫСТАВКЕ?
- ПОДБОР СПОСОБА КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ ЭТОЙ ЦЕЛИ

# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ

## РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ЦЕЛИ УЧАСТИЯ В ЛЮБЫХ ВЫСТАВКАХ:

- НАЙТИ КЛИЕНТОВ
- НАЙТИ ПОСТАВЩИКОВ
- ПОДДЕРЖАТЬ СТАТУС
- ПРОРЕКЛАМИРОВАТЬ ПРОДУКЦИЮ



# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ

## ПРИНЦИПЫ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ УЧАСТИЯ В ЛЮБЫХ ВЫСТАВКАХ:

1. ПРОАКТИВНОСТЬ
2. ЦЕЛИ СВОЕГО ДНЯ ?!
3. ВЫБОР ПРИОРИТЕТОВ И ИХ ПРОРАБОТКА
4. ПОДГОТОВКА ПРЕЗЕНТАЦИИ СЕБЯ, СВОЕГО ПРЕДПРИЯТИЯ,  
СВОЕГО ЗАПРОСА
5. ПОДГОТОВКА ЧЕК-ЛИСТА (ВСЕ ЛИ Я СДЕЛАЛ?)

# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ

## СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ (ПОДГОТОВКА / ШАБЛОН):

- ПРЕДСТАВИТЬСЯ – СТРАНА, Ф.И., ДОЛЖНОСТЬ/РОЛЬ, ПРЕДПРИЯТИЕ
- СУТЬ ВАШЕГО ЗАПРОСА !?
- ВЫБОР КОНТАКТНОГО ЛИЦА – КТО СЕЙЧАС? И КТО ПОТОМ?
- ПОЛУЧЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ВАШ ЗАПРОС – ЗАПИСЬ ДЕТАЛЕЙ
- ОБМЕН КОНТАКТАМИ
- ОПРЕДЕЛЕНИЕ СПОСОБОВ, СРОКОВ И ЦЕЛЕЙ СЛЕДУЮЩЕГО КОНТАКТА

# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ

## БАЗА ДАННЫХ ИЛИ СТРУКТУРИРОВАНИЕ ПОЛУЧЕННОГО:

- EXCEL
- CRM

## ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ДАННОГО ЭТАПА:

- ЗАПИСАТЬ ВСЕ ВАЖНЫЕ ДАННЫЕ
- ОПРЕДЕЛИТЬ ДАТУ И ЦЕЛЬ СЛЕДУЮЩЕГО КОНТАКТА

# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ

Компания	ФИО	Телефон	Результат предыдущего контакта	Дата следующего звонка	Цель следующего звонка

# ОНЛАЙН КОММУНИКАЦИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- **ЗВОНИТЬ НЕЛЬЗЯ ПИСАТЬ**

ЛЮДИ СТАЛИ МЕНЬШЕ ЗВОНИТЬ И БОЛЬШЕ ПИСАТЬ ДРУГ ДРУГУ В МЕССЕНДЖЕРАХ. НОВЫЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЮТ: ЕСЛИ РАЗГОВОР НЕ ОЧЕНЬ СРОЧНЫЙ И НЕ ТРЕБУЕТ НЕМЕДЛЕННОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА ВАШЕГО ВИЗАВИ, ЛУЧШЕ СНАЧАЛА НАПИСАТЬ.

- **СЕМЬ РАЗ ПРОВЕРЬ, ОДИН ОТПРАВЬ**

ОТПРАВЛЯЯ СООБЩЕНИЯ В МЕССЕНДЖЕРАХ, ВОООБЩЕ ВАЖНО НЕ ТОРОПИТЬСЯ. ЭТО УБЕРЕЖЕТ ОТ НЕЛОВКИХ ОПИСОК. СПЕЦИАЛИСТЫ СОВЕТУЮТ: ПРЕЖДЕ ЧЕМ ОТПРАВИТЬ ДАЖЕ НЕСКОЛЬКИХ НАПИСАННЫХ СЛОВ, ПРОЧТИТЕ ИХ ЕЩЕ РАЗ. ОШИБКИ ИЛИ НЕЛЕПЫЕ АВТОЗАМЕНЫ ХАРАКТЕРИЗУЮТ ВАС НЕ С ЛУЧШЕЙ СТОРОНЫ

- **ГОЛОСОВЫЕ: НЕ ЗАСТАВЛЯЙТЕ ВАС НЕНАВИДЕТЬ**

## Резюме, 10 правил делового общения

- Предупреждайте о звонках сообщениями
- Звоните с 10:00 до 19:00 по времени собеседника
- Ждите 6 гудков и не больше
- Не обсуждайте ничего по телефону больше 5 минут
- Не отправляйте sms и электронные письма ночью
- Перечитывайте сообщения перед отправкой
- Не пишите много коротких сообщений по одному слову
- Не перегружайте сообщения смайликами и эмодзи
- Длинные сообщения отправляйте по электронной почте
- Не используйте голосовые сообщения

# ВОПРОСЫ