* **Как правильно общаться по телефону?**

*Что нужно говорить? Сколько времени можно говорить? Какие базовые правила следует соблюдать? Какие фразы нельзя говорить по телефону?*

Общение любого типа основывается на психологии. Этика делового общения выделяет два вида субъектов общения, а именно: коммуникатор и реципиент. Коммуникатор сообщает реципиенту-слушателю информацию, которую пытается донести. Основные моменты, о которых должны помнить собеседники, – это вежливость, толерантность, время беседы, важность звонка, тип разговора (деловой, неофициальный, дружеский), тональность голоса, чувство разговора. Чувство разговора очень важно, так как с человеком, у которого плохое настроение или какие-то личные животрепещущие проблемы, непросто построить конструктивную беседу. Телефон стал неотъемлемым предметом жизни каждого человека, мы просыпаемся и ложимся спать с телефонными звонками, решаем по телефону самые грандиозные вопросы, многие зарабатывают деньги, общаясь по телефону (например, call-операторы). При этом вопрос этики делового общения остается весьма актуальным по сей день.

Прежде чем сделать звонок, ответьте себе на три вопроса:

– действительно ли важен ваш звонок;

– предполагаете ли вы, что ответит реципиент;

– можно ли встретиться, а не звонить.

Общие правила разговора по телефону:

– не делайте параллельно никаких дел во время разговора (не жуйте, не курите, не ищите ничего);

– не извиняйтесь за потраченное на вас время;

 – в будни неэтично звонить раньше 8 часов, в выходные дни

– раньше 10 часов утра, разговор не должен длиться более 30 минут;

 – улыбайтесь, разговаривая по телефону.

Общепринятых правил общения должен придерживаться каждый человек, живущий в социально-правовом обществе. Законы и правила – это границы нашего поля деятельности, которые определяют успех. Условно разделим правила общения по телефону на правила для звонящего и для принимающего звонок. Правила общения по телефону для коммуникатора:

 – напишите себе план разговора (основные вопросы, даты встреч, и т.д.); – представьтесь, например: «Здравствуйте, вас беспокоит Иванов»;

– обязательно спросите, удобно ли сейчас общаться с вами собеседнику;

– к незнакомым обращайтесь только на Вы;

– никогда не начинайте разговор с фразы «Кто это?»;

– никогда не критикуйте и не ругайте;

– в конце разговора сформулируйте резюме;

– разговор по телефону не должен превышать 15 минут;

– в выходные дни не беспокойте коллег по поводу работы;

– прекратите разговор досрочно при плохой связи. Правила общения по телефону для реципиента: – кратко комментируйте главные мысли коммуникатора, а именно: уточняйте, задавайте наводящие вопросы;

 – не стоит перебивать собеседника;

 – отвечайте четко на поставленные вопросы;

 – никогда не обвиняйте за пропущенный звонок;

 – всегда отвечайте корректно в деловом стиле.

Телефонный разговор отличается от обычного многими нюансами. Если вы разговариваете по мобильному телефону на улице, держите дистанцию более трех метров от людей, которые в этот момент тоже разговаривают. Помните правило Паретто – 80% продуктивности дают 20% разговора.

Желаю вам успехов!

* **Как успешно вести блог?**

*Какие они, правила блогинга? Как стать успешным блогером? Как работать эффективно? В чем секрет популярности блога?*

На сегодняшний день вести блог не только интересно, но и актуально. Профессии блогера не учат ни в одном университете. Однако любой род деятельности требует определённых правил, будь ты водитель, врач или финансист. Блогинг – не исключение, для этого занятия нужны определённые знания, навыки, опыт. Придерживаясь определенных принципов ведения блога, вы не только избавите себя от грубых ошибок, которые делают новички, но и преуспеете в рейтинге. Блогинг включает в себя копирайтинг, сео-оптимизацию и маркетинг. Рассмотрим более детально правила каждого раздела.

Правила копирайтинга:

1. Пишите грамотно, небольшими абзацами.

2. Пишите для людей – ваш блог должен быть интересен.

3. Никогда не употребляйте нецензурную лексику.

4. Не забывайте о краткости и простоте.

5. Чётко выражайте свои мысли.

6. Используйте творческий подход.

7. Используйте слова, призывающие к действию.

8. Не ставьте точку в конце заголовка.

9. Выделяйте заголовки и подзаголовки.

10. Пишите логические выводы. Основные правила копирайтинга можно расширить и видоизменить под ваш уровень написания статей. Правила сео-оптимизации:

11. Зарегистрируйтесь в поисковых системах и каталогах.

12. Используйте только уникальный контент.

13. Придерживайтесь одной определенной тематики.

14. Активно ведите подписную базу.

15. Отвечайте на комментарии.

16. Используйте социальные страницы, видеохостинги для продвижения.

17. Добавляйте в статьи фото и видео.

18. Не злоупотребляйте ссылками для раскрутки.

19. Маркируйте ключевые слова. Уделите внимание внутреней и внешней оптимизации, от которой зависит поисковая выдача страниц блога.

Правила маркетинга:

20. Никогда не приступайте к работе в плохом настроении.

21. Капля камень точит. Ежедневно выполняйте определённый объём работы.

22. Будьте профессионалом, стремитесь к совершенству.

23. Не ленитесь, лень лишает возможности достичь успеха.

24. Организм человека – не машина, не забывайте отдыхать.

25. Дружите с остальными блогерами, обменивайтесь опытом.

26. Расширяйте кругозор и углубляйте тематику своего блога.

27. Тематика блога должна вам нравиться.

28. Привлекайте специалистов, если возникают трудности.

В процессе работы вы выработаете свою стратегию успеха. Владея финансовыми ресурсами, можно привлечь программистов, копирайтеров, оптимизаторов для создания и ведения блога. Желаемый результат зависит только от вас, исполнители – это всего лишь «строители» интернет-ресурса. Правила ведения блога важны, но не стоит забывать о других, не менее важных сферах. Многие начинающие блогеры работают исключительно ради потенциального заработка, забывая о качестве работы. Опыт создания некачественных интернет-ресурсов не принесёт желаемого результата. Разрабатывайте проекты, полезные и интересные людям. Успешных трудовых будней в блогинге!

* **Что такое маркетинг?**

Что такое маркетинг? Какая от него польза и каково его предназначение в нашей жизни? Маркетинг зародился в США, официально впервые был применён в банковской сфере при работе с клиентами. Мнение о том, что маркетинг является новой сферой экономической деятельности, – ошибочно. Профессиональная систематизация и анализ фактов впервые были проведены в прошлом столетии, но сам процесс маркетинговой деятельности начался вместе с появлением человека на Земле. Коммуникация – межличностное общение – одна из главных составляющих маркетинга. Психологию, финансы, статистику, этику, математику тоже можно отнести к составляющим маркетинга, но это лишь вершина айсберга. Непосредственно понимание маркетинга требует времени и более широкого взгляда. Основную цель маркетинга можно обобщить в следующем утверждении – маркетинг делает нашу жизнь комфортнее, навыки маркетинга помогают нам жить в гармонии с самим собой и окружающими. Маркетинг – деятельность, направленная на удовлетворение наших потребностей. С промышленной точки зрения, маркетинг – это процесс, сопровождающий весь цикл производства товара от начала его создания и заканчивая конечным потреблением. Маркетинг ежедневно проявляет себя в нашей жизни: это общение, покупки, траты, зарабатывание денежных средств, принятие решений, времяпровождение. Маркетолог – прежде всего психолог. Умение ладить с людьми – наиболее важное его качество, быть человеком слова и выполнять обещанное – вторичное. «Талант трепаться» хоть и общепризнан в Англии, и уместен при продаже товаров и услуг, но неприменим при выполнении важного поручения. Ежедневно каждый человек продаёт себя, свои услуги, навыки, опыт, способности. Наш успех зависит от отношений с окружающими нас людьми, а затем уже от профессионализма. Предназначение маркетинга в жизни человека – в удовлетворении человеческих потребностей, в обеспечении эффективного функционирования коммуникативных функций, а главное – в обеспечении комфортного социально-экономического процесса жизнедеятельности общества в целом. Психологическое воздействие на личность, манипулирование поведением группы людей, эмоциональный контроль – такие психотипные характеристики весомы среди разных слоёв населения. «Инь и Ян» присутствуют в любом деле, коллективе, в поступках, ситуациях – и маркетинг не исключение: меркантильные цели порождают циничные методы работы и психологические уловки. Все это характерно для потребительского подхода к окружающему миру. Стрессоустойчивость, позитивное мышление в отношении к происходящему, правильная мотивация способствует реализации наших желаний, развитию благоприятных событий. Мысль материальна – научно доказанный факт, однако удивительно, что с момента заявления о данном явлении значительных изменений в сознании и результатах деятельности людей не произошло. Консервативный подход к жизни на уровне подсознания даёт о себе знать. Менталитет, воспитание – вот составляющие, влияющие на наше восприятие и поведение. Хотелось бы, чтобы осведомленность в основах вопросов маркетинга принесла вам здоровья и успехов!

* **Каков Египет на самом деле?**

Египет – это очень многогранная страна, которая глубоко чтит свои традиции с древности до наших дней и быстро осваивает новый ритм жизни. Жители Египта – своеобразный народ, которому туризм приносит львиную долю доходов. Соответственно, этикет египтян безупречен по отношению к новоиспечённым гостям. Иногда у сотрудников отельных комплексов проявляются элементы навязчивости, но это не выходит за рамки норм. Столица Египта – Каир – очень красочный, яркий город с населением 22 миллиона человек, и это с учётом того, что количество жителей в стране не превышает 70 миллионов. Вы можете представить себе, что в столице нет правил дорожного движения? В 2009 году установлено несколько светофоров, которыми никто не умеет пользоваться. Участники дорожного движения не пропускают друг друга, каждый едет, как может. Что удивительно – у водителей нет раздражения и злобы, что характерно для европейцев, попадающих в пробки. Граждан страны разделяют на три сословия: низший, средний и высший классы. Низшие слои общества – обитатели «города мёртвых». Это так называемые бродяги, к их проблеме подошли следующим образом: не можешь реализовать себя в обществе «живых» – купи себе место в фамильном склепе и доживай там свои дни. Таким образом проблема считается исчерпанной. Средний класс живёт в недостроенных домиках, чтобы не платить за них налог, с пополнением семейства пристраивается ещё один этаж. Некоторые дома раскрашиваются баллончиками с жидкой краской – теми, которыми активно пользуются представители искусства граффити. Высший класс граждан Каира – это миллиардеры, мультимиллионеры. Ездят на шикарных автомобилях, живут в чудесных домах. Главная достопримечательность Египта – это, конечно же, пирамиды. Трагедия в том, что недалеко от них выросли небоскрёбы, которые, словно великаны, возвышаются теперь над карликами-пирамидами. Эта картина стирает ощущение той исторической эпохи, когда не было ещё ничего выше двух этажей, и пирамиды казались могущественными и неприступными. На побережье Красного моря расположены отели с высоким уровнем обслуживания, соответствующим своим пяти звёздам. Внутри отелей прохлада, фонтанчики, мраморные полы, прислуга ежедневно сменяет постельное бельё, убирает в номерах. Администрация и персонал довольно хорошо говорит по-английски, некоторые даже знают русский. Посещают Египет представители различных стран. Чаще всего здесь можно встретить немцев и жителей Восточной Европы. Можно наблюдать очень странный факт – немцы большую часть своего времени проводят возле бассейна, а в море даже не заходят окунуться. Видимо, они испытывают страх перед могущественной природной стихией. Наследие истории Египта очень богато. Историческое развитие повлияло в целом на инфраструктуру страны, а также на религию. Гора Синай – одна из наиболее известных святынь христиан и иудеев. Важно отметить, что наши соотечественники сильно отличаются от египтян, как вы думаете – чем? Наши угрюмы, чем-то недовольны, а египтяне в точности наоборот – спокойные, умиротворенные, всегда рады новому дню, радуются малому. Нам стоит у них поучиться.

* **Как выгодно отказать?**

 *Как выгодно отказать?Как вежливо отказать? Какие фразы использовать при отказе? Какие основные правила вежливого отказа? Каких основных моментов стоит придерживаться отказывая?*

Искусство вежливо, выгодно, позитивно отказывать приходит с опытом. Вы будете отказывать, а собеседник пожимать вам руку, говорить огромное спасибо за приятную, результативную встречу. Удовлетворите желание человека, решите его проблему и получите уважение, предрасположенность. Не всегда стоит говорить открыто «Я не могу», или «А что я могу?», «Что вы от меня хотите?». «Укажите путь страннику идущему к своей цели», а именно: методы решения, субъекты, которые могли бы решить вопрос вашего собеседника. «Любите своего клиента» – правило продавца, которое применимо в любой ситуации.

Используйте заготовленные фразы, а именно:

1. На данный момент не могу вам помочь, надеюсь ситуация изменится.

2. Мне очень хочется вам помочь, но бюрократическая система многим мешает достичь желаемого результата.

3. Как только у меня появится возможности повлиять на данную ситуацию, сделаю все возможное.

4. Вам нужен случай, обстоятельства, везение или человек, который может организовать весь этот процесс.

5. Решить ваш вопрос очень хочу, но не могу.

6. Время, система работы, коллектив не способствует решению вашей проблемы.

7. Жаль, я не имею необходимых связей.

8. Буду с вами честен, нет условий для реализации данного проекта.

9. У меня отсутствуют ресурсы, возможности, связи.

10. Буду с вами честен, в этом вопросе я не имею возможностей, что-либо решить. Базовые правила общения с партнером:

 -Честность, открытость, вежливость, доброта, толерантность, взаимопонимание, психологическая поддержка будут лучшими аргументами вашего ответа.

-«Будьте проще и люди к вам потянуться»

 – выражение, которое актуально в вопросе вежливого отказа. Высокомерие, грубость, резкость, негативный взгляд сыграют для вас плохую службу.

– Отличайте манипуляцию вашими возможностями, временем, от просьбы.

 – Никогда не давайте ложной надежды, скажите, что не имеете необходимых рычагов влияния, власти, обстоятельства не позволяют. Измените разговор в более приятное русло.

Одна из самых простых схем отказа: Не спешите с ответом. Задуматься над вопросом, задать уточняющие вопросы, станьте на сторону собеседника. Не имея возможности помочь, предложите варианты решения или вместе найдите методы решения. Не спешите бескорыстно решать чужую проблему. Найдите решение проблемы и установите плату в виде взаимопомощи, бартера, знакомства, какой-либо услуги. В этом мире никто, никому ничего не должен, так утверждают философы. «Дружба дружбой, служба службой». Вы отдаете время, силы, рискуете репутацией – это должно быть оплачено. Расскажите более грустную историю коллег, друзей на фоне которой ваш собеседник будет казаться счастливчиком. Надо дать понять, что вы бессильны в решение проблемы, неправильный отказ может спровоцировать негативные последствия. Собеседник может затаить обиду, могут разладится отношения. Человек просящий находится, как правило в эмоциональном состоянии отчаяния. Отчаяние подобного гневу.

Желаю Вам успехов!

* **Успех Богдана Ступки!**

Актёр на сцене, актёр по жизни... Каждая фраза, каждый его жест наполнены энергией и смыслом, ярко выраженной любовью к жизни, людям. Настоящий, без фальши, жизнелюб нёс радость и любовь в своих поступках и словах. Он знал то, чего не знает никто. Жизнь во Львове открывала перед ним боль, желания, мечты, мысли людей совершенно разных сословий и культур. Пять культур, которые пересекаются на историческом поприще, раскрывали всё скрытое от глухонемого, бесчувственного капиталиста. Эпоха потребления, гонка материально-статусных отношений дала свои плоды, которые отравляют тех, кому это вовсе чуждо. Ступка не такой, он живой, не двуликий, он любит Украину, запах культурного наследия. Талант – это дар или опыт? Энциклопедическое определение слова «талант» – это приобретённые навыки с течением времени. В чём успех Богдана Ступки, в таланте? Образ оратора, психолога, а главное, маркетолога сферы услуг – торговца словом, профессионализм актёрского мастерства – предоставили ему возможность достичь признания на мировом уровне. Желание жить, творить, любить каждое прожитое мгновенье несли Богдана Ступку по просторам земли украинской, русской, белорусской, польской. Богдан Хмельницкий современного времени выполнял свою миссию. Черты украинского казака, украинолюбство – это один из нюансов, из которых состоял образ, выделявший его среди других. Григорий Сковорода, известный украинский философ, писатель, утверждал, что человек трудящийся, приходя домой, ложится в поте трудов своих отдыхать – счастливый человек, смысл глубины этих слов подлежит размышлению. Богдан Ступка был счастлив от прожитого дня, ежедневная пахота, приносящая удовольствие и плоды не только для него, а для всех не безразличных к искусству, была смыслом его бытия. Что такое успех, когда он нужен, нужен ли он...? Для каждого успех – это свой образ, состоящий из убеждений, представлений, анализа происходящего. Успех – это производная потребности самореализации, признания в обществе. Нами движут желания, цели, потребность блага, которое мы хотим получить. Альфред Маслоу систематизировал познания человеческих потребностей и выразил это в форме так называемй пирамиды потребностей Маслоу. Потребность порождает стимул, мотивирует к достижению цели. Парадоксально, но нематериальная потребность Богдана Ступки обеспечила ему материальный уют, пусть не такой значимый, как у других, но с возможностью заниматься любимым делом. Мир устроен через познание сравнения добра и зла, сладкого и горького, постоянного труда. Каждый человек трудится – даже те, кто спочивают на лаврах, достигли этого нелёгким трудом, и им приходится поддерживать структуру, которая приносит доход. Путь, который принёс успех Богдану Ступке – это первоначальное желание заниматься тем, что любишь, со стороны говорят в таких случаях – он нашёл себя. Найдя себя, человек трудится без оглядки, он проводит безмерно времени ради самого процесса, а результат говорит сам за себя. Умение общаться, понимать собеседника, харизматичность, актёрская игра – этим искусством тонкого жанра владел Богдан Ступка. Однозначно, этот базис открывает возможности на пути каждого человека – вежливость, а не грубость, лаконичность, а не бестактность, улыбка, а не хмурость, позволяют строить продуктивные отношения, а отношения с людьми, умение общаться, быть эмоциональным в нужный момент приносят позитивный результат, тогда как одно слово не в то время и не в том месте, сказанное на эмоциях, ломает всю жизнь. Богдан Ступка дарил зрителям театра настоящее удовольствие, был образцом для подражания, а главное, учителем для каждого желающего учиться.

* **История сусального золота**

Китай считается прародителем возникновения сусального золота. Более 1700 лет назад в провинции Лон Тан начали производить, самые тонкие золотые листы. Китай величественная страна, которая предоставила дары для всего мира: фарфор, первые бумажные деньги, порох, фейерверки, сусальное золото. Слова «сусальное» произошло из термина «сусаль», что означает – внешняя, лицевая поверхность.

Известным центром производства сусального золота, серебра, плагиата (двойника - с лицевой стороны золото, а с тыльной серебро) считалась Ярославская губерния, Пешехонье. Изготовление сусального золота в России выполнялось двумя субъектами, а именно: мастерами сусального дела и фабриками с небольшим товарооборотом.

Обучались изготовлению сусального золота у антикварных мастеров, обучение начиналось с 13 лет, период обучения длился более 4 лет. Молодые умельцы, прошедшие обучение и достигшие оправленного уровня имели возможность зарабатывать у мастеров деньги на постоянной основе, что сейчас называют заработная плата. Данный факт подробно описан в сохранившихся архивных записях, произведения «Изложение». «Изложение» было написанное братьями А. и И.Князевыми, где они очень интересно, детально описывают технологический процесс изготовления сусального золота, серебра.

Как изготавливают сусальное золото?

Небольшой кусок золота на наковальне расплющивают, после этого этапа, данную золотую ленту нарезают на пластинки. Затем начинается более сложный и ответственный процесс, примерно теми же способами, что и на первом этапе пластинку преобразуют в пленку, в десятки раз тоньше волоса.

Мастер антикварного дела, обязан владеть определенными качествами, а именно: терпением, сноровкой, внимательностью, творческой жилкой, любовью к делу, а главное опытом. Сусальное золото представляет собой листы золота тончайшего размера 100 нм., чаще всего его используют в декоративных целях.

Процесс изготовления изменился за период исторического развития, научно-техническая революция, современные технологии внесли свою лепту в технологический процесс изготовления сусального золота.

Драгоценные металлы всегда были востребованы. Золото, серебро, платина считаются благородными металлами. Изделия антиквариата всегда считались предметами роскоши. В научных кругах выделяют следующие виды золота: желтое, красное, белое, черное. Нефть называют черным золотом. Спрос на нефть образовался с появлением техники функционирующем на жидком топливе.

Желаю Вам успехов!

* **История географических карт**

Пять веков человечество знает географические карты. В некоторых источниках указывается время возникновения карт гораздо ранее, чем 5 веков назад. Мнения археологов, историков в этом вопросе расходятся. Благодаря александрийскому астроному, географу Птолемею, жившему в 2 веке нашей эры, интерес общества возрос к географии, как науки.

Одни из первых современных карт печатались еще в XV веке в Италии и Центральной Европе. В средние века известной была наука «География Птолемея», Рукописные карты насчитывали более 8 – 9 тысяч называний с координатами.

Одни из первых карт средневековья:

- В 1472 году была напечатана карта в Италии (Болонья), а именно гравюра по дереву очертания мира;

- В 1477 году издание карты «Географии» Птолемея;

- 1482 год подарил миру «Современные карты»;

- В 1492 году на карте Франческа Россели был изображен Индийский океан, который не был окружен сушей.

Начиная с XV века, происходили великие географические открытия, а именно: Диас в 1487 году преодолел расстояние западного побережья Африки, мыс Доброй Надежды; в 1492 году началась первая экспедиция всем известного Христофора Колумба; Джон Кабот открыл Ньювауленд в 1496 году. Было еще много великих открытий, они изменили современное воображение о мире, Земле. Картография приобрела совсем иной облик. Начиная с 16 века процесс модернизации карт не останавливается. Карты приобрели электронный вид. Поисковая система Гугл создала ноу – хау с картами. Благодаря Гул меп, каждый пользователь сети может виртуально посетить любой уголок в мире, пройтись по улицам и посмотреть на достопримечательности того или иного города.

Астрономы, географы внесли колоссальный вклад в науку своими открытиями. Карты являются предметом коллекционирования, в зависимости от работы известного картографа, карты определенного исторического периода, определенного метода изготовления. Одни из самих известных карт коллекционирования – карты определенной местности. Популярными считается карты Мира, Азии, Британских островов, Европы.

Антиквариат считается одним из выгодных, надежным инвестиционных продуктов. Многие банки, коллекционеры, корпорации инвестируют в ценности искусства. Спрос на товары роскоши, как правило не эластичный, то есть остается стабильным, а при росте цены даже возрастает. Инвестиции в антиквариат требуют знаний, опыта, так как существует много подделок и без специалиста не опытный коллекционер может ошибиться.

Желаю Вам успехов!