



Пятакова Евгения

Основы деловых коммуникаций: как  
быть приятным и убедительным в  
презентациях и письмах



Далеко не всегда  
рациональны

Склонны реагировать  
быстро (не вдумываясь)



Склонны поддаваться  
эмоциям и инстинктам

Склонны  
руководствоваться  
автоматизмами и  
стереотипами мышления

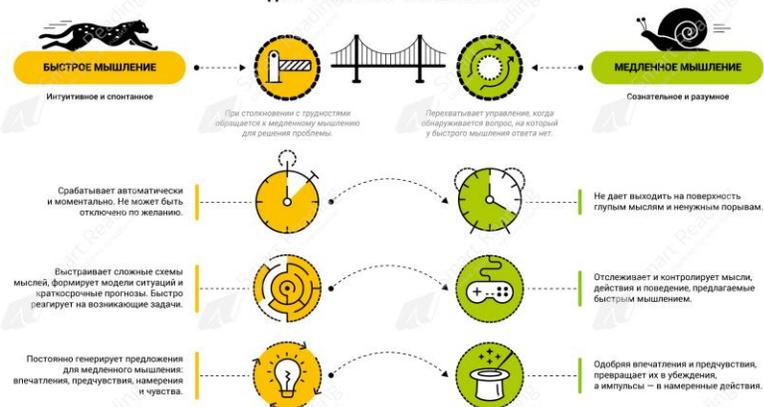
И Н Ф О Г Р А Ф И К А П О М О Т И В А М К Н И Г И

## Думай медленно... Решай быстро

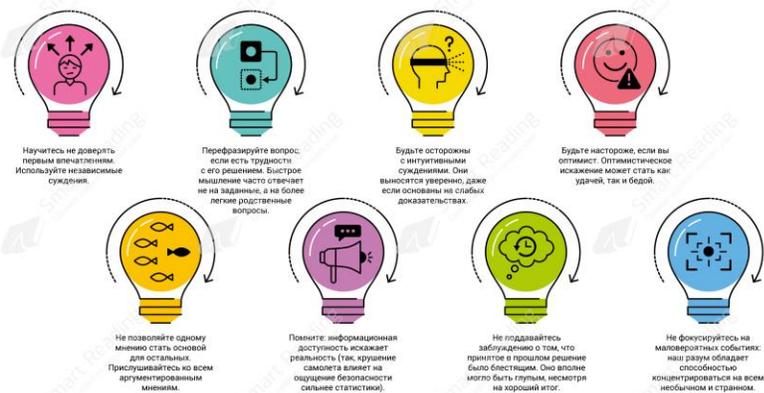
Даниэль Канеман

Наше интуитивное, быстрое мышление склонно к самоуверенности, радикальным прогнозам и наполеоновским планам. Задействовав умственные усилия — медленное мышление, — мы легче распознаем ситуации, где вероятны ошибки.

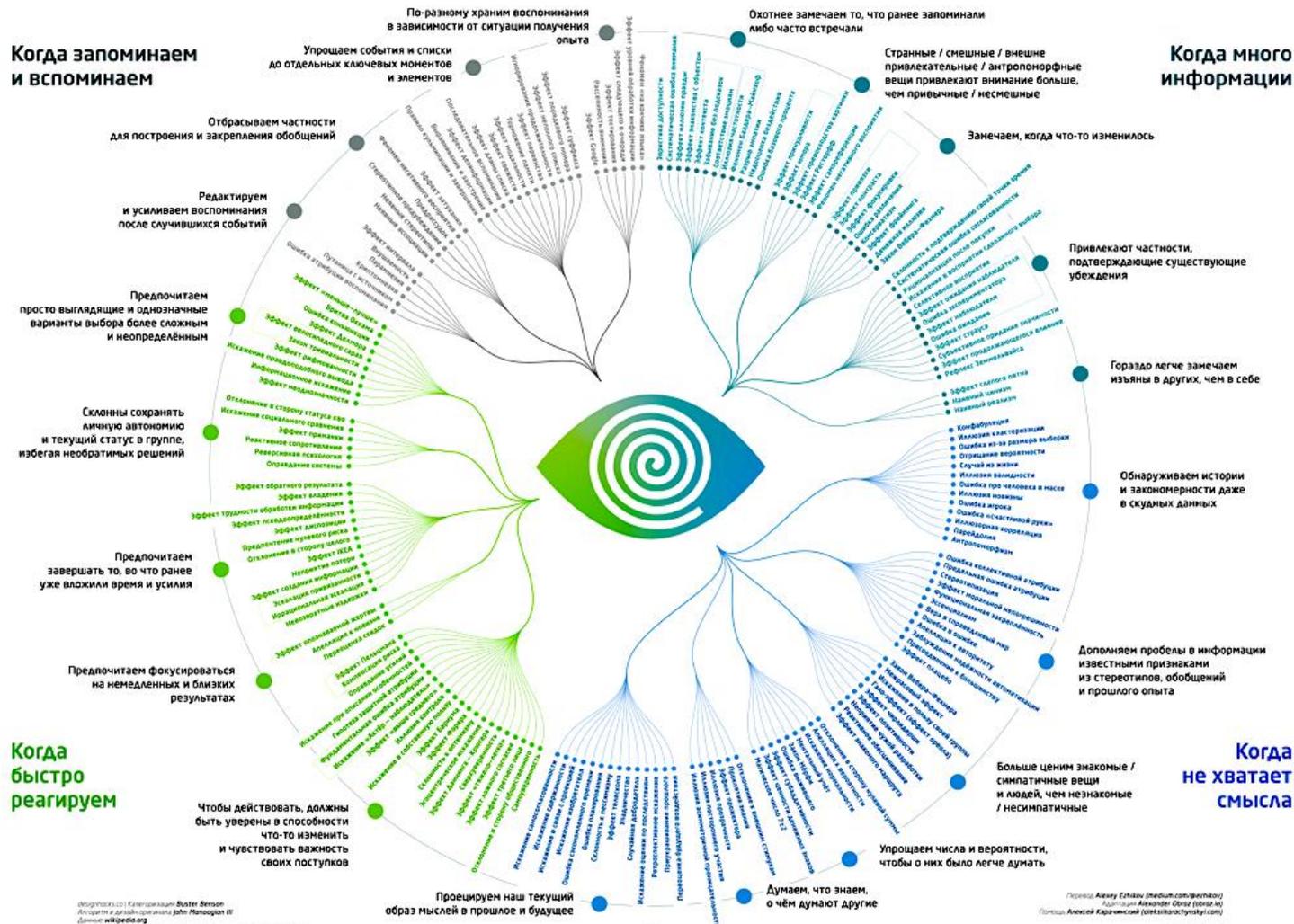
### ДВА РЕЖИМА МЫШЛЕНИЯ



### КАК БЛОКИРОВАТЬ ОШИБКИ



## КОГНИТИВНЫЕ ИСКАЖЕНИЯ



Фигуристка со 110 Календариком Buster Benson  
Алгоритм и дизайн-принципы John Manoogian III  
Датинг wikipedia.org

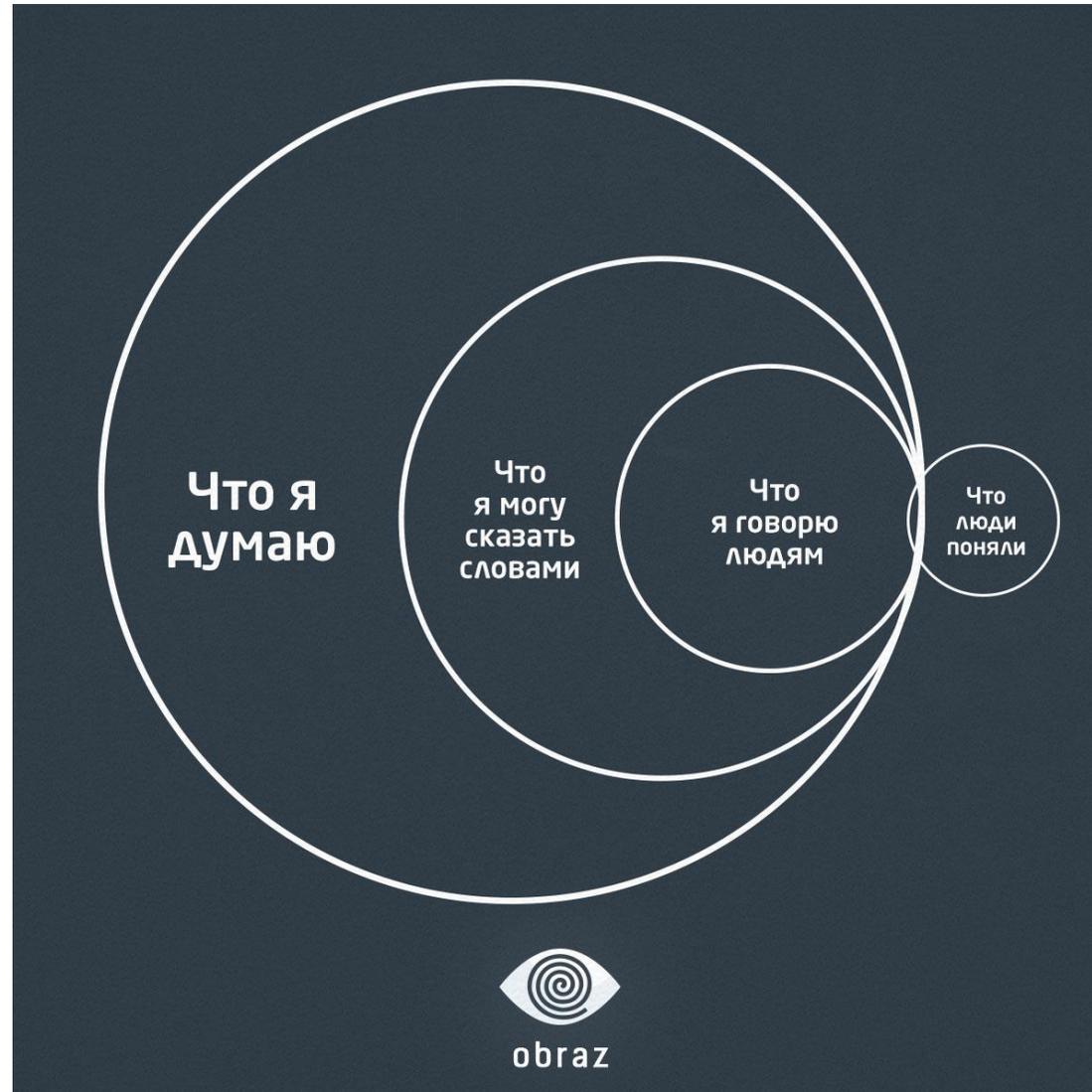
Внимание! Список методов / историй / цитат / афоризмов / анекдотов / и т.д. не является исчерпывающим, и принцип, который рекомендует порядок распространения листовки.

obraz.io  
vk.com/obrazpublic  
facebook.com/obrazpublic

Перевод: Airay Eshbay (medium.com/airaybay)  
Адаптация: Александр Овца (obraz.io)  
Помощь: Алексей Карачинский (jovetalk@yandex.ru)

Версия 2017.02.23

© 2017. Все права защищены.



**8** секунд  
фиксация внимания

**5-7** единиц  
информации  
объем оперативной памяти



### Фокус

Концентрация  
на ключевой  
идее

### Простота

Короткие  
предложения,  
понятные слова

### Лаконичность

Кратко, четко и  
по делу

### Единство

Логическая  
связанность,  
сторителлинг

### Разнообразие

Разные форматы  
подачи  
информации,  
контраст

Содержание

Форма/дизайн

Фокус

Что мы хотим от слушателя? (цель)  
Основные сообщения

Выделяйте главное на слайде:  
размером шрифта, цветом

Простота

Короткие тезисы, понятная лексика  
Говорить на языке слушателя

Делайте информацию  
наглядной – используйте  
иллюстрации, схемы

Лаконичность

Четкая логика без увязания в  
деталях и умножения сущностей

Уберите со слайда все, что  
отвлекает от основной  
информации

Единство

Взаимосвязь всех частей  
презентации, единое повествование

Единая концепция дизайна  
всей презентации: единые  
шрифт, цвета, сквозная форма

Разнообразие

Контраст, сравнение, конфликт

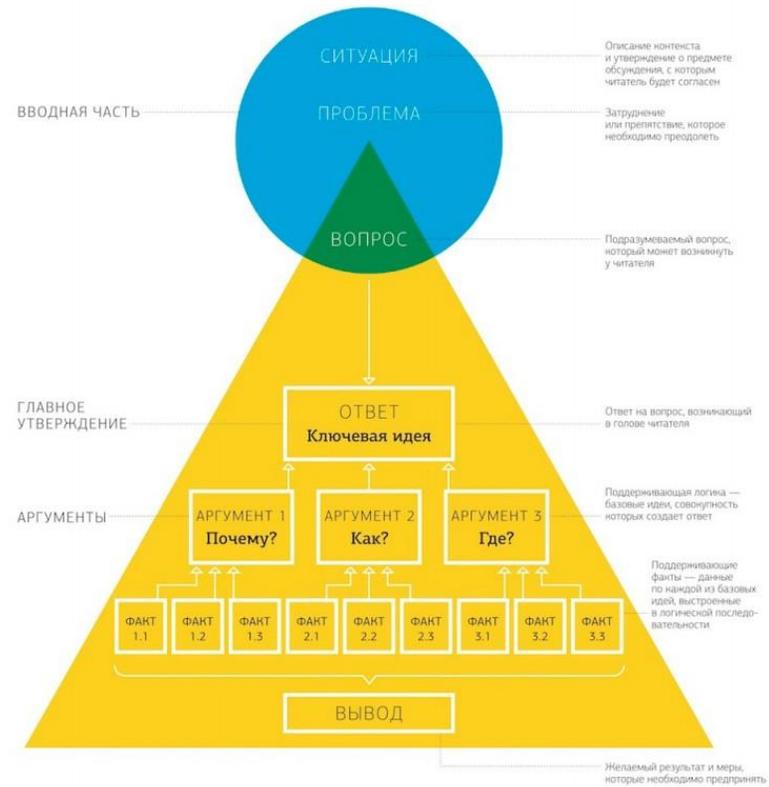
Различные формы  
представления информации  
(текст, картинки, графики и пр.)  
  
Используйте контрастные цвета

Барбара Минто

## Принцип пирамиды Минто

«Пишите вы сообщение или рассказываете о чем-то, ваша задача — позаботиться о читателе или собеседнике и избавить его от ненужных усилий»

- Идеи любого уровня должны обобщать идеи, сгруппированные ниже
- Идеи каждой группы должны быть логически взаимосвязаны
- Идеи каждой группы должны быть представлены в логической последовательности



Босс спрашивает коллегу: «Будет ли проект X сдан в срок?»

✓ «Мы сдадим проект на две недели позже. Мне жаль, что мы опаздываем. Это экспериментальный проект, и я обещаю, забывай оптимистичные сроки, учту это в будущем. Я уладил вопрос с заказчиком, он согласен с новыми сроками.»

✗ «Пару дней назад и звонил дизайнеру, дизайнер выполняет другой срочный заказ. Мы проговорили час, и я понял, что у него вообще сложности с поиском художественного решения. Кстати, у редактора проблемы в семье. При этом производственники говорят, что в случае более поздней сдачи они не могут гарантировать поставку в срок.»

- Сначала нарисуйте концепцию презентации от руки
- Управляйте вниманием зрителя: делайте акцент на важном, визуализируйте логику и смысл
- Используйте «горячие клавиши» (см. дополнительный файл)
- Белый – тоже цвет!
- Бесплатные стоки фотографий и иконок. Например:  
<https://unsplash.com/>  
<https://www.flaticon.com/>

-  Если пишете кому-то в первый раз – представьтесь полно и понятно.
-  Обращайтесь к человеку так, как он сам себя называет. Можно чуть более официально, чуть менее – нет.
-  Если хотите конкретное действие от конкретного человека – назовите его по имени, даже в общей переписке.
-  Если вы организуете переписку на несколько незнакомых людей – познакомьте их.
-  Включайте в переписку только тех, кому действительно надо в ней быть.
-  Тема письма должна отражать его суть.
-  Сразу переходите к сути вопроса.
-  Одно письмо – один вопрос. Если необходимо осветить сразу несколько – структурируйте их четко (список!).
-  Если вам что-то нужно от адресата – четко и понятно напишите это. Дайте ему все необходимое, чтобы он мог сделать нужные действия (позвонить – номер телефона).
-  Отвечайте на письма. Если вы не можете ответить содержательно, то просто напишите, что получили и ответите в такой-то срок.



Найдите своего адресата,  
пишите для него и о нем

1

### Взаимность

Человек, которому бесплатно оказали услугу / помогли, чувствует себя обязанным

2

### Обязательство и последовательность

Человек испытывает потребность действовать последовательно

3

### Социальное доказательство

Человек повторяет то, что делают другие, особенно, если не уверен в своих знаниях и опыте

4

### Авторитет

Человек уступает людям, которые кажутся превосходящими его

5

### Симпатия

Человек склонен соглашаться с симпатичными ему людьми (сходство и похвала)

6

### Дефицит

Человек желает того, что малодоступно или недоступно

Сделать концепцию презентации (цель, ключевая идея/сообщение, примерное распределение по слайдам содержания – можно нарисовать от руки и отсканировать)

Или

Переделать один (или несколько) слайдов существующей презентации и прислать исходный и новый слайды.

**Срок:** до 28.05 (включительно)

**Прислать на почту:** [zabotaryadom@gmail.com](mailto:zabotaryadom@gmail.com)

