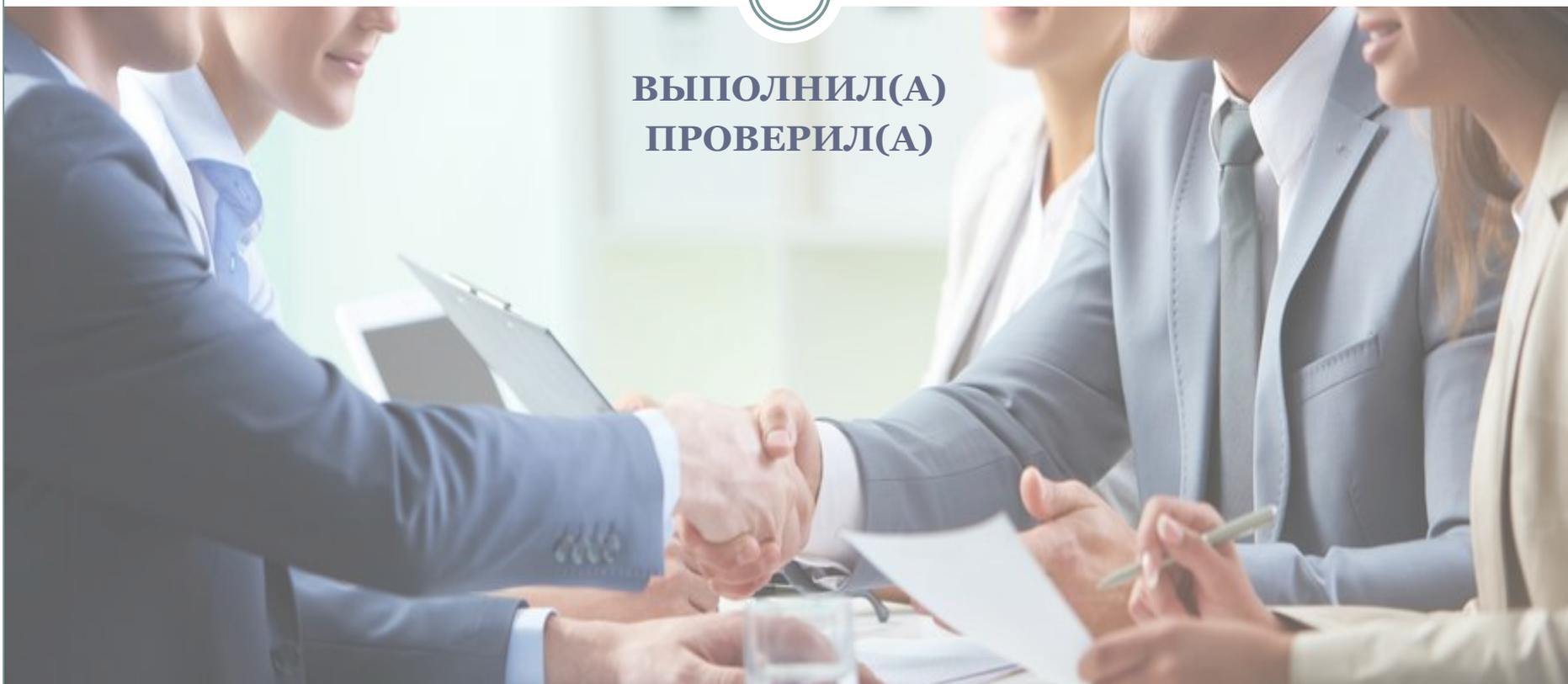


Этикетные требования к проведению переговоров



**ВЫПОЛНИЛ(А)
ПРОВЕРИЛ(А)**



Содержание



1. Сущность деловых переговоров
 2. Этикет переговоров
 - 2.1. Правила подготовки к переговорам
 - 2.2. Этикет ведения переговоров
 3. Этикет поведения в различных ситуациях делового общения
- Вопросы аудитории
- Тест

1. Сущность деловых переговоров



Понятие делового общения



Деловое общение - процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата.



Назначение деловых переговоров



Переговоры проводятся:

По
определенному
поводу

• в связи с необходимостью налаживания кооперационных связей;

При
определенных
обстоятельствах

• несовпадение интересов;

С определенной
целью

• заключение соглашения;
• по определенным важным вопросам (политического, экономического, социального или культурного характера).

Методы ведения переговоров



Прием поиска общей зоны решения.

Выслушав мнения других участников и сопоставив их со своими, найдите общие моменты или общие интересы.

Прием компромисса.

Участники, не сумев устранить разногласия, идут на взаимные уступки друг другу.

Прием разделения проблемы на отдельные составляющие.

Если не удастся решить проблему целиком, следует выделить в ней отдельные составляющие и попытаться достичь соглашения по ним. Вопросы, по которым не удастся достичь соглашения, снимаются. В результате вы добиваетесь частичного соглашения.

Преимущества ведения переговоров на разных сторонах



На вашей территории	«На чужом поле»
Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры	Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает
Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами	Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой
Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему	Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу
Это экономит время и деньги на дорогу	Организационные вопросы ложатся на оппонента
Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации	Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите тип его личности и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним

Подходы к переговорам



Выделяют два подхода к переговорам: конфронтационный и партнерский.

Конфронтационный
подход предполагает уверенность, что целью переговоров является победа, а отказ от полной победы означает поражение.

Партнерский
подход реализуется путем совместного с партнером анализа проблем и поиска взаимоприемлемого решения, при котором в выигрыше оказываются оба участника.

Цель деловых переговоров



- **Деловые переговоры как особый вид деловой коммуникации проводятся по определенным правилам и подчиняются своим закономерностям. Главная цель переговоров прийти к взаимовыгодному решению, избегнув конфликта.**

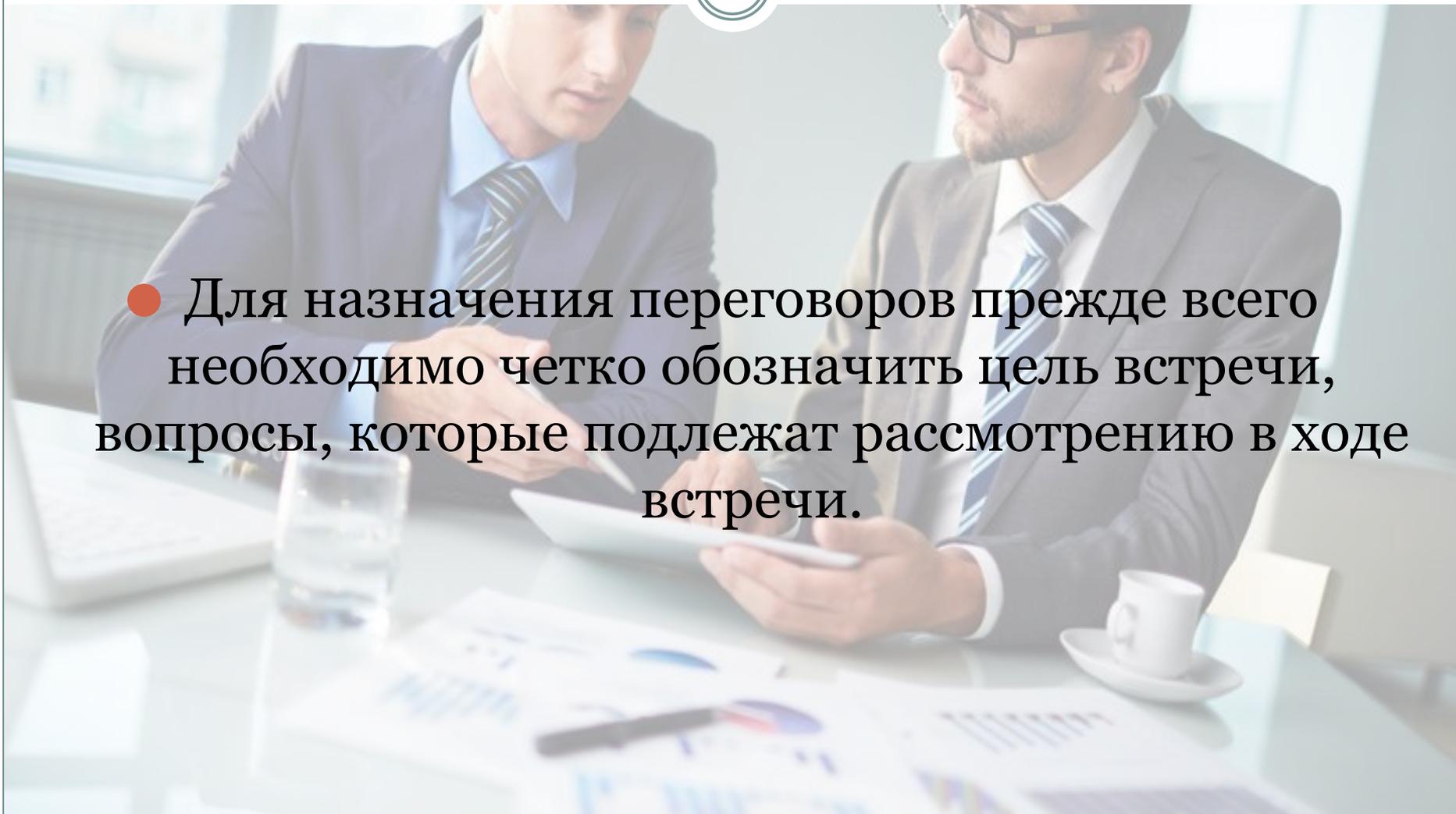
2.1. Правила подготовки к переговорам



Правило 1. Предварительные консультации.



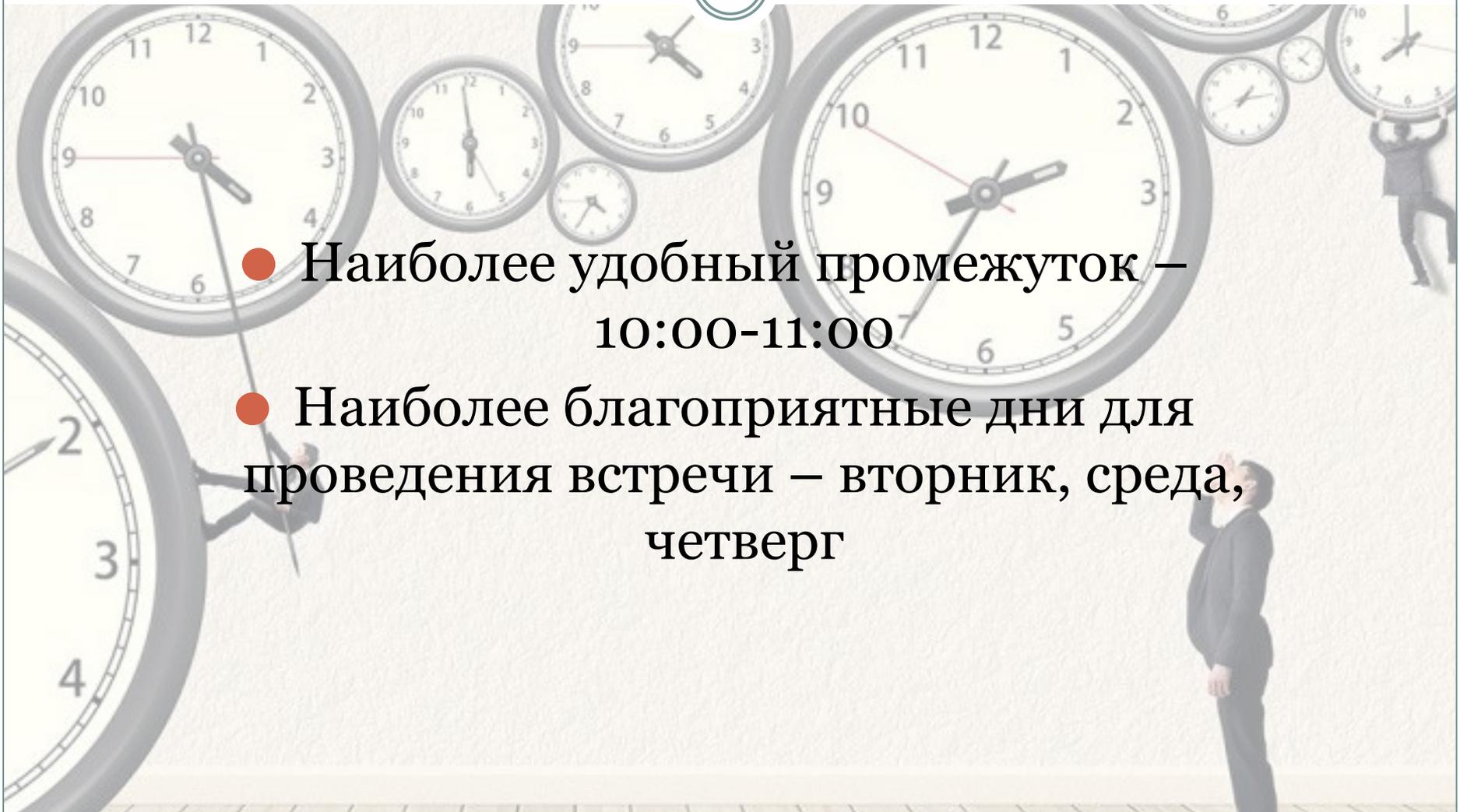
- Для назначения переговоров прежде всего необходимо четко обозначить цель встречи, вопросы, которые подлежат рассмотрению в ходе встречи.



Правило 2. Время встречи.



- Наиболее удобный промежуток – 10:00-11:00
- Наиболее благоприятные дни для проведения встречи – вторник, среда, четверг



Правило 3. Место встречи.



- Наиболее подходящим местом для деловых переговоров будет соответствующая деловая обстановка.
- Ресторан или сауна не являются подходящим местом за исключением случаев, когда возникает обоюдное желание отметить удачную сделку
- Если решено провести встречу в вашем офисе, отдельное внимание следует уделить подготовке переговорной комнаты.

Правило 4. Состав делегации.



- Количество участников с обеих сторон должно быть примерно равным.
- Всегда назначается глава делегации, решения которого не подлежат оспариванию со стороны членов делегации непосредственно на мероприятии

Правило 5. Документы и раздаточные материалы.



- **Документы, которые могут понадобиться в ходе обсуждения, необходимо подготавливать заранее, для того, чтобы избежать потери во времени при поиске нужной документации и не испытывать терпение партнеров.**

Правило 6. Сувениры для партнеров.



-
- Иногда подготавливаются символические подарки или сувениры для партнеров, при этом они должны быть в меру недорогими и негромоздкими.
 - Приветствуется, если такие вещи дополнены символикой фирмы.
 - Принимающей стороне следует сообщить делегации о готовящемся презенте, дабы не поставить гостей в неловкое положение

Правило 7. Этикет переговоров и дресс-код.

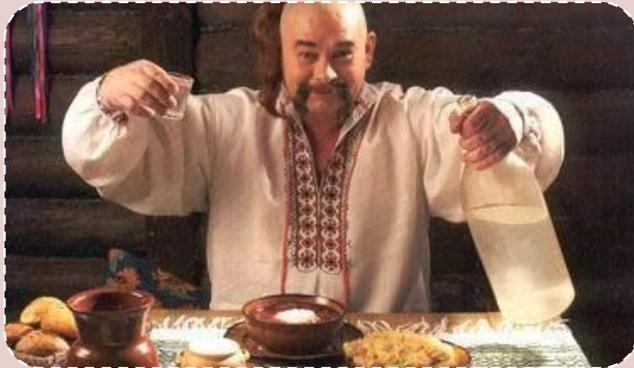


- Мужчинам на переговоры следует надевать темные костюмы и светлые рубашки, сдержанный галстук в полоску, классические туфли оксфорды
- Лучшей одеждой для женщин, участвующих в переговорах, будет темный деловой костюм (жакет с юбкой или платьем), светлая блузка рубашечного покроя, прозрачные колготки телесного цвета, черные туфли-лодочки на невысоком каблуке (3–5 см) с минимальным декором.

2.2. Этикет ведения переговоров

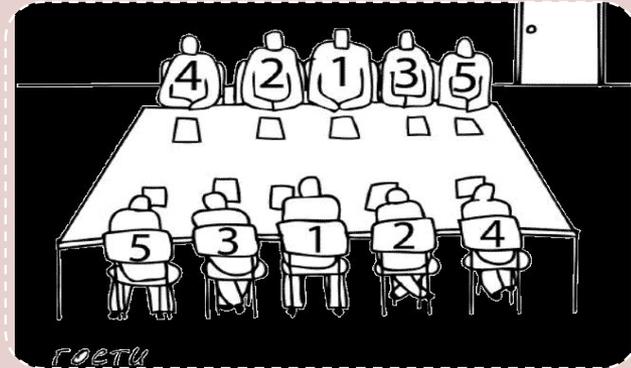


Основные требования этикета ведения деловых переговоров



Встреча гостей.

Самым главным критерием культурного человека будет пунктуальность. В случае, если вы принимаете гостей, то к назначенному времени вы должны находиться полным составом в переговорной комнате.



Рассадка переговорщиков.

Генеральные Директора располагаются в центре друг напротив друга. По правую руку от главы делегации садится второй по значимости сотрудник, по левую – третий, следующим справа – четвертый, следующим слева – пятый и

т. д.

Основные требования этикета ведения деловых переговоров



Обмен визитками.

Если на переговорах присутствует меньше десяти человек, участники обмениваются визитными карточками. Каждый передает свою визитку партнеру, сидящему напротив. Если переговорщиков много, то обмен визитками за столом неуместен.



Начало переговоров.

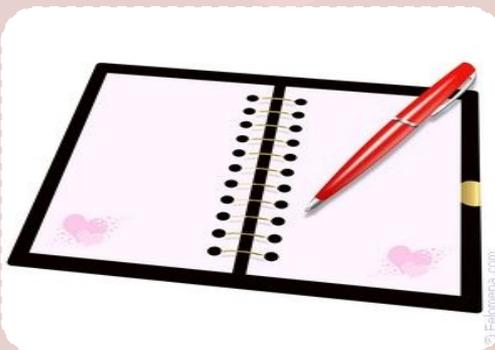
Начинает переговоры Генеральный Директор принимающей стороны. В начале нужно обмениваться несколькими фразами на отвлеченную тему: о погоде, о взаимовыгодном сотрудничестве в прошлом.

Основные требования этикета ведения деловых переговоров



Перерывы в ходе встречи

Недопустимы входящие и исходящие звонки на протяжении мероприятия. Секретарь может зайти только в том случае, если его о том попросит глава делегации хозяев.



Запись беседы

Чтобы начать запись, нужно уведомить об этом обе стороны и получить их согласие. Записывать переговоры может как технический сотрудник, так и член делегации.



Завершение переговоров

К концу встречи можно разрядить обстановку, например, предложив членам делегации снять пиджаки

3. Этикет поведения в различных ситуациях делового общения



Этикет проведения встреч на нейтральной территории.



- Столик в заведении резервирует тот человек, кому принадлежит инициатива проведения деловой встречи, независимо от того, кем будет оплачен счет в конечном итоге.
- Иногда приглашающий платит за себя и партнера, иногда расходы делят поровну.
- Допустимы встречи, проводимые до начала рабочего дня, а также после его окончания.

Этикет деловой переписки



- Начинать письма необходимо из обращения, которое является общепринятой формой вежливости.
- Текст письма должен быть лаконичным и доступным читателю, без различных сокращений, принятых внутри вашей организации, и частого употребления терминологии.
- Письмо всегда начинается со слов, которые зависят от степени близости с адресатом, например, «Уважаемый» или же «Дорогой»
- Заканчивая письмо, обязательно использовать фразы «Искренне Ваш» или же «С уважением» в зависимости от степени близости.

Этикет в телефонных переговорах



- В случае, когда клиент звонит, а нужного человека нет на месте, спросите, что Вы можете для него сделать.
- Нормальная длительность общения по телефону — 3-4 минуты.
- Используйте любой повод, чтобы одобрить клиента, согласиться с ним или сделать ему комплимент.

Вопросы к аудитории



1. Чем отличается прямое деловое общение от косвенного?
2. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
3. Каковы преимущества ведения переговоров на территории партнера?
4. В чем заключается сущность метода компромисса в ходе ведения переговоров?
5. Почему ресторан не является подходящим местом для деловой встречи, и в каких случаях следует встретиться на нейтральной территории?
6. Нужно ли предупреждать гостей о намерении вручить им сувениры?
7. Всегда ли обязательно обмениваться визитками на переговорах?
8. Может ли секретарь заходить в комнату, где ведутся переговоры для того, чтобы предложить напитки или узнать, может ли быть он чем-нибудь полезен?
9. Как, согласно этикету, следует производить оплату в ресторане, если принято решение провести встречу на нейтральной территории?
10. Нужно ли делать комплименты собеседнику в ходе деловых переговоров по телефону? Обоснуйте свой ответ.
11. Какими словами следует начинать и заканчивать деловое письмо?

Тест



1) Что из нижеперечисленного является одним из методов ведения переговоров?

1. Прием поиска общей зоны решения
2. Прием выделения цели
3. Прием тактического маневрирования
4. Прием внедрения стандартов

2) Что из нижеперечисленного является одним из видов делового общения?

1. Целевое
2. Коммуникативное
3. Официальное
4. Компромиссное

3) Как называется вид делового общения, похожий на непринужденную беседу, не предполагающими подписания тех ли иных официальных бумаг ?

1. Прямой
2. Внешний
3. Косвенный
4. Неофициальный

4) Что лежит в основе конфронтационного подхода ?

1. Целью переговоров является победа, а отказ от полной победы означает поражение
2. Совместный с партнером анализ проблем и поиск взаимоприемлемого решения, при котором в выигрыше оказываются оба участника
3. Повышенное внимание к эмоциональной составляющей собеседника
4. Целью переговоров является манипуляция партнером во всех ее проявлениях

5) Какое наиболее приемлемое время для назначения деловых переговоров?

1. 08:00-09:00
2. 10:00-11:00
3. 13:00-14:00
4. 15:00-16:00

6) Что НЕ следует надевать мужчине на деловые переговоры?

1. Галстук в светлую полоску
2. Лакированные туфли
3. Пиджак
4. Туфли со шнурками

7) Что следует надеть женщине на деловые переговоры

1. Яркое платье
2. Туфли на высоком каблуке
3. Темный костюм
4. Эффектную бижутерию

8) Кто должен проводить делегацию в переговорную комнату?

1. Секретарь
2. Глава принимающей компании
3. Член принимающей делегации
4. Никто

9) Где располагаются эксперты и переводчики, участвующие во встрече, но не входящие в состав переговорщиков?

1. Позади делегации
2. По правую руку от главы делегации
3. По левую руку от главы делегации
4. Через одного человека слева от главы делегации

10) Кто начинает переговоры?

1. Глава прибывшей делегации
2. Генеральный директор принимающей стороны
3. Специально приглашенный гость
4. Секретарь

11) Что желательно сделать перед завершением переговоров?

1. Пригласить всех на банкет
2. Подарить по коробке конфет
3. Разрядить обстановку
4. Ничего

12) Какова нормальная длительность общения по телефону?

1. 3-4 мин.
2. 5-10 мин.
3. 10-15 мин.
4. В зависимости от ситуации



Спасибо за внимание!