

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. ХАРАКТЕРИСТИКА ЭТАПОВ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ



- **Переговоры** - это обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу.
- Переговоры имеют официальный характер и предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т. д.).



Наиболее распространенные виды переговоров:

- ◆ **Деловой разговор**
- ◆ **Беседа**
- ◆ **Обсуждение и собеседование**
- ◆ **Спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут**
- ◆ **Торги**
- ◆ **Многосторонние переговоры**

- Переговоры - неотъемлемая часть деловых контактов. Их успех зависит не только от хорошего знания предмета обсуждения, но и от владения техникой ведения переговоров. Необходимо учитывать и тот факт, что переговоры возможны как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта.



○ Переговоры - одна из разновидностей общения - имеют ряд отличительных особенностей:

- во-первых, они ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т.е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными;
- во-вторых, сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров *взаимозависимыми*. Его участники ограничены в своих возможностях реализовать собственные интересы односторонним путем. Взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на *совместный поиск решения проблемы*.

- ◎ ***Переговоры в деловом общении - это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.***



- Вступая в переговоры, участники могут использовать различные стратегии их ведения. Выбор той или иной стратегии зависит:
 - от ситуации, в которой ведутся переговоры;
 - от готовности сторон реализовать интересы друг друга;
 - от понимания успеха переговоров их участниками.



- Есть две основные стратегии ведения переговоров:
- **1) позиционный торг** - это конфронтационный тип поведения;
- **2) переговоры на основе взаимного учета интересов** - партнерский тип поведения сторон.



- ◎ **Позиционный торг** - стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях. Возможны два стиля позиционного торга: *жесткий и мягкий*.
- ◎ **Жесткий стиль** предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками.
- ◎ **Мягкий стиль** ведения переговоров - это переговоры, допускающие взаимные уступки ради достижения соглашения.
- ◎ При всех недостатках позиционный торг используется часто, особенно в тех случаях, когда речь идет о разовом взаимодействии, и стороны не стремятся наладить долговременные взаимоотношения.

- **Переговоры на основе взаимного учета интересов** являются реализацией партнерского подхода. Эта стратегия предполагает взаимное стремление сторон к выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из сторон. Переговоры на основе взаимного учета интересов предпочтительнее: ни одна из сторон не получает преимуществ, и участники переговоров рассматривают достигнутые договоренности как справедливое и наиболее приемлемое решение проблемы. Это предполагает, что стороны будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения.

- Переговоры представляют собой неоднородный процесс, включающий несколько стадий, каждая из которых отличается своими задачами.
- Как правило, в процессе подготовки и проведения переговоров выделяют три стадии:
- *подготовка к переговорам;*
- *процесс ведения переговоров;*
- *анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.*

○ Основные элементы *подготовки к переговорам*:

- определение предмета (проблем) переговоров;
- поиск партнеров для их решения;
- уяснение своих интересов и интересов партнеров;
- разработка плана и программы переговоров;
- подбор специалистов в состав делегации;
- решение организационных вопросов;
- оформление необходимых материалов: документов, чертежей, таблиц, образцов предлагаемых изделий и т. д.



○ *Ход переговоров* укладывается в следующую схему:

- начало переговоров - обмен информацией;
- аргументация и контраргументация;
- выработка и принятие решений;
- завершение переговоров.

Переговоры могут достичь своей цели только в том случае, если участники действительно стремятся к совместному поиску решения проблемы. В противном случае стороны скорее демонстрируют решительность, чем стараются найти решение. Негативный исход деловых переговоров не является

основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. *Выход из процесса общения* должен

быть таким, чтобы в расчете на будущее сохранить контакт и деловые связи.

АНАЛИЗ ИТОГОВ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

цели:

- сравнение целей переговоров с их результатами**
- определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров**
- деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводившихся**

Хороший тон на деловых переговорах



- Точность - признак хорошего тона
- Приходить на встречи заранее нежелательно
- Не рекомендуется употреблять алкоголь и курить во время переговоров
- После удачного завершения переговоров можно пригласить партнеров на обед или ужин