

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Кичигина Светлана
Сорокина Алина

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем.



Чтобы правильно сформулировать цели переговоров, необходимо знать:

- каковы наши собственные интересы;
- каково наше положение в организации, отрасли;
- какие и перед кем у нас имеются обязательства;
- кто наши деловые партнеры и союзники;
- и др.

Цели переговоров

- установления деловых отношений;
- выяснения позиций сторон по одному или нескольким вопросам;
- обмена информацией;
- урегулирования отношений;
- углубления взаимопонимания;
- достижения новых соглашений;
- подписания соглашений.



Официальные

Неофициальные

Виды
переговоров

Внешние

Внутренние

Подходы к переговорам

партнерский

конфронтационный



Конструктивные приемы ведения переговоров

- Прием поиска общей зоны решения.
- Прием компромисса
- Прием разделения проблемы на отдельные составляющие.



Тактики реагирования в переговорном процессе

- Партнер занял полностью противоположную позицию
- Вам предъявляют завышенные требования
- Вас поджимают со временем
- Партнер вас непрерывно перебивает
- На аргумент противоположной стороны вам ничего не приходит в голову дельного
- Вам в навязчивой манере задают вопросы
- Приводят в поддержку своих аргументов цифры, данные, факты, результаты исследований, которые вам неизвестны
- Пункты договора и условия сделки, выдвигаемые противоположной стороной, представляются несущественными
- Партнер обращается с вами снисходительно
- Употребляет термины, которых вы не знаете

Стратегии взаимодействия

Ориентированные на конфликт	Ориентированные на консенсус
1. Возражать	1. Задавать вопросы
2. Поучать	2. Констатировать
3. Оправдывать	3. «Я»-обращение
4. Убеждать	4. Внимательно слушать
5. Утверждать, настаивать	5. Аргументация к выгоде
6. Провоцировать, игнорировать, иронизировать	

Этапы переговоров

I. Подготовка к переговорам

II. Ведение переговоров

III. Анализ результатов

ПРАВИЛА УСПЕШНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

- Делайте различия между участниками дискуссии и обсуждаемыми проблемами
- Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях
- Изобретайте взаимовыгодные варианты
- Настаивайте на использовании объективных критериев

*Сдержанность и уместность
в переговорах стоят
больше красноречия*

Френсис Бэкон



Виды психологического влияния в деловых переговорах

Убеждение

Принуждение

Внушение

Заражение



Давления

Логические

Манипуляции в
переговорах

С привлечением
третьей стороны

Дипломатические

Дипломатические манипуляции

- **Ворона и лисица**
- **А слабо?**
- **Исключительно бизнес!**
- **Страх по-японски**
- **Думал, что попал в струю, а смотрю — стою в строю**
- **Неужели вы консерватор?!**
- **Пустячок, а приятно**
- **Принадлежность к элите**
- **Специально для вас — ценителя креатива**
- **Назвался груздем — полезай в кузов**
- **Есть мое мнение и неправильное**
- **Идея фикс**

- **Максимализм**
- **Якорь**
- **Нам же так хорошо было вместе!**
- **Ради больших перспектив**
- **Демонстрация выгодной альтернативы**
- **В ответ услышишь: да, да, да!**
- **Нет, нет, нет**
- **Уступка как признак силы**
- **Бочка меда — ложка дегтя**
- **Маскировка**
- **Пробный шар**
- **Игра в поддавки**
- **Эффект пирамиды**
- **Шиворот-навыворот**
- **Советуйся с разумом, проси у сердца**
- **Сила — в слабости**
- **Вы мне не доверяете?!!**
- **Смертельная обида**



Этикет переговоров

Правила
встреч
делегаций

Правила
рассадки по
автомобилям

Подготовка к
процессу
переговоров

Оборудование
переговорной
комнаты

Уловки в процессе организации переговоров

- Программирование восприятия
- Ознакомление с материалами в последний момент
- Блокирование «второго чтения»
- Перерыв в нужном месте
- Избирательность в предоставлении времени
- Принятие решения через «взгляд со стороны»
- Заваливание массой информации
- Не давать говорить

Виды вопросов

- Информационные
- Контрольные
- Провокационные
- Альтернативные
- Подтверждающие
- Встречные
- Ознакомительные
- Однополюсные
- Открывающие переговоры
- Заключающие



Благодарим за внимание!

*Внимательно слушать - это самый
Большой комплимент, который
мы можем сделать человеку*

Дейл Карнеги