

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ



Выполнила студентка II
курса
VI группы
Киреева Ирина
Алексеевна

Архангельск, год

▣ Переговоры

– специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.





ПЕРЕГОВОРЫ - ЭТО ВАЖНЕЙШИЙ ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ ИЛИ КОНФЛИКТОВ. САМО НАМЕРЕНИЕ ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ В ЛЮБОЙ, А ТЕМ БОЛЕЕ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, ДОРОГОГО СТОИТ И ЗАДАЧА СОСТОИТ В ТОМ, ЧТОБЫ НЕ УПУСТИТЬ ШАНС И ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ СТРЕМЛЕНИЕМ СТОРОН К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ.



Переговоры как один из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами могут проводиться с целью:

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



ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ НЕСКОЛЬКО ЭТАПОВ:

- - Подготовка к переговорам;
- - Ведение переговоров;
- - Анализ результатов.



ЗНАЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ВРЕМЕНИ УХОДИТ НА ПОДГОТОВКУ ПЕРЕГОВОРОВ. ПОДГОТОВКА ЗАКЛЮЧАЕТСЯ НЕ ТОЛЬКО В РЕШЕНИИ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ (ОПРЕДЕЛЕНИЕ МЕСТА, ВРЕМЕНИ), НО И ПРОРАБОТКЕ ТАКИХ ВОПРОСОВ КАК:

- Анализ проблемы, диагноз ситуации;
- Формирование общего подхода к переговорам, определение целей, задач и собственной позиции;
- Определение возможных вариантов решения;
- Подготовка предложений и их аргументация;
- Составление необходимых документов и материалов.



ПРАВИЛА УСПЕШНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.



І. ДЕЛАЙТЕ РАЗЛИЧИЯ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ДИСКУССИИ И ОБСУЖДАЕМЫМИ ПРОБЛЕМАМИ.

- Поставьте себя на место партнера.
- Не делайте выводов о намерениях людей исходя из собственных опасений.
- Предоставляйте возможность другой стороне сделать ставку на результат.
- Позаботьтесь о сохранении лица партнера.
- Осознавайте чувства партнера и свои.
- Позвольте другой стороне выпустить пар.
- Не реагируйте на эмоциональные проявления.
- Внимательно слушайте и показывайте, что слышали то, что вам было сказано.
- Говорите так, чтобы вас поняли.
- Будьте готовы разбираться с проблемой, а не с людьми.



II. СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА ИНТЕРЕСАХ, А НЕ НА ПОЗИЦИЯХ.

- У каждой стороны множество интересов.
- Помните об основных человеческих нуждах: безопасность, благосостояние, чувство принадлежности, признание, свобода.
- Составьте иерархию своих интересов и интересов другой стороны.
- Объясните свои интересы, покажите их значимость.
- Признайте интересы другой стороны частью проблемы.
- Сформулируйте проблему, а затем предложите свое решение
- Будьте конкретны, но гибки.
- Будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми.



ТЕХНИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ



1. ТЕХНИКА ДИЛЕТАНТОВ.

- Собеседник играет роль недоверчивого человека. Как легко всех нас сбивает с толку, если оппонент несколько раз подряд заявляет: «Я этого не понимаю, не могли бы вы еще раз объяснить?»

Совет: заговорите об этом еще раз позже. Сошлитесь на последующие высказывания.



2. НАУЧНАЯ ТЕХНИКА.

- Собеседник оперирует мнениями великих ученых и цитирует их. Еще опаснее, когда он намеренно цитирует неправильно и спрашивает вас, заметили ли вы, что что-то не так.

Совет: также цитировать.



3. ТЕХНИКА ПРЕРЫВАНИЯ.

- Ваш противник изводит вас постоянными репликами типа: Вы повторяетесь.

Совет :сделайте продолжительную паузу и спросите, можно ли вам продолжить свою мысль дальше.



4. ТЕХНИКА ПЕРЕХОДА НА ЛИЧНОСТЬ.

- Один из известнейших способов некорректного ведения беседы - нападать на личность собеседника. Причем противник приводит не серьезные аргументы, а задевает достоинства собеседника: Цвет вашего пиджака (серый) соответствует вашему умственному уровню.

Совет: спросите его, имеет ли он что —либо сказать по существу вопроса.



5. ТЕХНИКА ПРИЧИСЛЕНИЯ.

- Противник причисляет вас к определенной группе и грубо обобщает: У ВСЕХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ТОЛЬКО ОДНА ЦЕЛЬ... или ВСЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ ОДИНАКОВЫ...

Совет :задайте ему вопрос, а уместны ли эти обобщения?



6. ТЕХНИКА ИНОСТРАННЫХ СЛОВ

- Противник использует термины, которые вам не знакомы, чтобы показать уровень своих профессиональных знаний, или обрушивает на вас шквал иностранных слов.

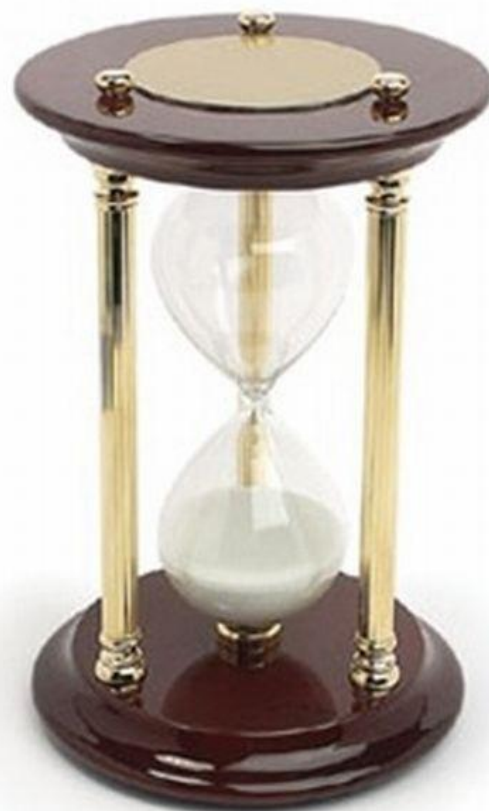
Совет: попросите его вежливо, но твердо перевести названные иностранные слова.



7. ТЕХНИКА ОТСРОЧЕК.

- Собеседник обещает высказать свое мнение по какому – либо вопросу спустя некоторое время или выигрывает время с помощью встречного вопроса.

Совет: чтобы сохранить за собой инициативу в разговоре, попытайтесь добиться немедленного ответа или высказывания точки зрения.



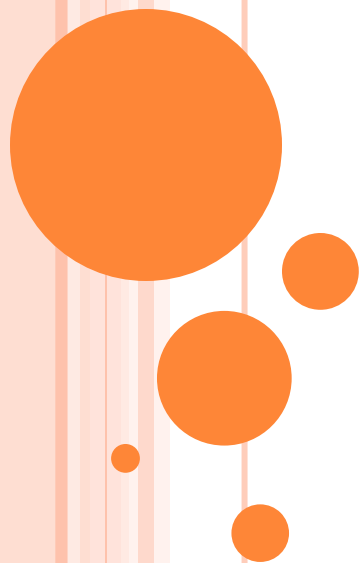
8. ТЕХНИКА УМОЛЧАНИЯ

- Собеседник внимательно слушает и уклоняется от любых высказываний или вдруг впадает в другую крайность: громко возражает, а затем внезапно замолкает.

Совет: выразите удивление по поводу слишком темпераментного высказывания или, наоборот, молчания собеседника.



АНАЛИЗ ПЕРЕГОВОРОВ



АНАЛИЗ ПЕРЕГОВОРОВ ДОЛЖЕН КАСАТЬСЯ СЛЕДУЮЩЕГО:

- Достижение цели.
- Причины достижения данных результатов, выводы на будущее.
- Анализ подготовки переговоров: - по содержанию - по составу - по методике - по организации
- Свобода действий в рамках переговоров.
- Оценка предоставляемых полномочий
- Эффективность аргументации
- Новые аспекты
- Необходимость компромисса
- Анализ плана ведения переговоров
- Участие команды
- Атмосфера переговоров
- Обеспечение успеха
- Недостатки
- Предложения



Зримым критерием результативности переговоров является достигнутое соглашение, но его наличие не следует трактовать как безусловный успех.

Для оценки успешности переговоров можно использовать ряд критериев.

- 1) Степень решения проблемы. Достигнутое в ходе переговорного процесса соглашение есть свидетельство того или иного решения проблемы. Однако в зависимости от характера договоренностей итог взаимодействия сторон различен:
 - достижение взаимовыгодного результата снимает проблему с повестки дня и создает прочный фундамент для дальнейших взаимоотношений сторон;
 - поражение в той или иной мере одной из сторон ставит под угрозу соблюдение соглашения.
- 2) Субъективные оценки переговоров и их результатов. Переговоры увенчались успехом, если обе стороны удовлетворены их итогами и расценивают достигнутое соглашение как справедливое решение проблемы. Впрочем, не исключено, что впоследствии эти оценки изменятся.
- 3) Выполнение условий соглашения. Необходимо помнить, что даже самый блестящий результат переговоров заметно потускнеет, если возникнут проблемы с выполнением взятых на себя сторонами обязательств.



□ В заключение вопроса о переговорах важно напомнить, что процесс переговоров – это явление сложное, состоящее из ряда этапов. Каждый из этапов требует тщательной подготовки и аналитической работы. Здесь экспромты недопустимы.



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Деревицкий А.А. «Охота на потребителя, техника переговоров». – СПб.: Питер, 2005. – 144 с.: ил. – (Серия «Маркетинг для профессионалов»).
- Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности экономики и управления/ Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 271 с
- Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 327с.
- Секреты умелого руководителя / Сост. И.В. Липсиц. - М.: Экономика, 1991. – 112 с.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

