

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
СЫКТЫВКАРСКИЙ ЛЕСНОЙ ИНСТИТУТ –  
ФИЛИАЛ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
ЛЕСОТЕХНИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ имени С. М. КИРОВА»

LOGO

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

# Доклад

По дисциплине: Этика делового общения

На тему: «Особенности проведения деловых переговоров»

**Выполнила:** Мараева Ирина, студентка  
группы 242с, ФЭиУ

**Проверила:** Мачурова Н.Н., кпсхн.

Сыктывкар 2010

# Переговоры

- это обмен мнениями для достижения какой-либо цели.

Переговоры деловых  
партнеров



В равных условиях

Переговоры подчиненного  
с руководством



В неравных условиях



# При подготовке переговоров в официальной обстановке необходимо:



Убрать все лишнее



Запереть все шкафы и сейфы



Приготовить кресла или стулья



На столах положить чистую бумагу,  
ручки



Все необходимое должно быть под  
рукой



# Так же следует:

Проанализировать проблемы

Определить возможные варианты их решения

Составить необходимые документы

Подготовить  
материалы

Содержательная сторона  
организации деловых

переговоров



# Характеристика стадий и этапов деловых переговоров

Стадии переговоров	Этапы переговоров
1. Подготовка переговоров	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Выбор средств ведения переговоров</li><li>1.2. Установление контакта между сторонами</li><li>1.3. Сбор и анализ необходимой для переговоров информации</li><li>1.4. Разработка плана переговоров</li><li>1.5. Формирование атмосферы взаимного доверия</li></ul>
2. Процесс переговоров	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Начало переговорного процесса</li><li>2.2. Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня</li><li>2.3. Раскрытие глубинных интересов сторон</li><li>2.4. Разработка вариантов предложений для договоренности</li></ul>
3. Достижение согласия	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Выявление вариантов для соглашения</li><li>3.2. Окончательное обсуждение вариантов решений</li><li>3.3. Достижение формального согласия</li></ul>



# Подготовка и проведение деловых переговоров

- Эффективное ведение беседы чрезвычайно тяжелое дело. Известно, что специальная методика ведения бесед помогает лишь в семи случаях из десяти достигнуть максимального результата, а в остальных он лишь хороший.

Правильное поведение деловых бесед способствует приросту производительности труда на 20-30%.



# Характеристика подходов ведения переговоров

Мягкий подход	Жесткий подход	Принципиальный
Участники — друзья	Участники — противники	Участники вместе решают проблему
Цель — соглашение	Цель — победа	Цель — разумный результат, достигнутый эффективно и дружелюбно
Делать уступки для культивирования отношений	Требовать уступок в качестве условий продолжения отношений	Отделять людей от проблемы
Придерживаться мягкого курса в отношении с людьми и при решении проблем	Придерживаться жесткого курса в отношении с людьми и при решении проблем	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми, но стоять на жесткой платформе при решении проблемы
Доверять другим	Не доверять другим	Продолжать переговоры независимо от степени доверия
Легко менять свою позицию	Твердо придерживаться своей позиции	Концентрироваться на интересах, а не на позициях
Делать предложения	Угрожать	Анализировать интересы
Раскрывать свои «карты»	Сбивать с толку в отношении своей подспудной мысли	Избегать возникновения подспудной линии

# Правила техники ведения переговоров

1

Следует избегать высказываний, унижающих партнера, придерживаясь правил этикета. В крайнем случае — лучше прервать переговоры

2

Не игнорируйте мнение собеседника. Диалог эффективен только при умении слушать

3

Не допускайте назойливых выпрашиваний

4

Не следует делать замечания в ходе беседы





# Правила техники ведения переговоров

5

В ходе переговоров допускаются уточнения. Если вы неверно определили то, что является главным, говорящий имеет возможность поправить вас

6

Не допускайте перефразирования

7

Следует развивать мысль партнера только в заданных рамках

8

Не допускайте влияния своего эмоционального состояния на ход переговоров



# Заключение

Для установления приятных и полезных деловых взаимоотношений необходимо уметь заинтересовать человека своими четкими и в то же время образными высказываниями, вниманием к сущности вопроса

Эти проблемы  
решаются при  
отработке  
навыков  
риторики

В специальных  
правилах  
подготовки и  
ведения  
беседы

Повсеместное  
применение



# Библиографический список

- Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Текст] : учебник / Г. В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 295 с.
- Психология делового общения [Текст] : / Авт. сост. - Мн. : Амалфея, 1999. - 340 с.
- Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для вузов / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 411 с.
- Руденский, Е. В. Основы психотехнологии общения менеджера [Текст] : учебник / Е. В. Руденский. — М. : ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1997. - 165 с.



# Спасибо за внимание!

