

УСПІШНЕ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

ВИКОНАВ: БИЛИК В.
ГРУПА: БОА-14



ЯК ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРИ?

У будь-якому бізнесі важливу роль відіграє вміння правильно вести переговори з клієнтами або партнерами. Для цього необхідно володіти певною технікою їх ведення. Вона полягає в умінні зв'язно, правильно і логічно формулювати твердження та питання, використовувати в якості аргументів факти і цифри, умінні переконувати і відстоювати свою точку зору.

Також важливо використовувати невеликі хитрості і захисні механізми, оскільки в сучасному конкурентному світі переговори сприймаються як поєдинки.



ОСНОВНІ ПРАВИЛА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Перед проведенням делової зустрічі важко сформулювати хоч який-то план, пусть размытый и неокончательный, но он необходим, чтобы **беседа текла в определенном русле**. Также желательно продумать возможные вопросы, в том числе провокационные, и продумать ответы на них.



Якщо переговори проводяться групою людей, можна заздалегідь розподілити питання і ролі, щоб людина була готова до розмови на певну складну тему. Ще одним важливим правилом, яке рідко дотримується, є запис всіх ділових бесід. Це дозволить відразу після закінчення переговорного процесу визначити, наскільки зустріч була успішною, чого вдалося досягти, а які питання і проблеми залишилися невирішеними.



ПРИ ВЕДЕННІ БУДЬ-ЯКИХ ДІЛОВИХ БЕСІД СЛІД ДОТРИМУВАТИСЯ ПРАВИЛ І ФОРМАЛЬНОСТЕЙ, ОСНОВНИМИ З ЯКИХ Є:

- паритетність (по можливості кількість учасників з різних сторін має бути рівним),
- за ведення переговорів відповідає одна людина, яка направляє бесіду в потрібне русло, оголошує перерву або завершує переговорний процес (це не обов'язково директор, це може бути інший співробітник, наділений цими повноваженнями),
- не слід обмінюватися записками, кидати домовлені фрази,
- не варто шепотітися, навіть іншою мовою (будь-який учасник процесу може знати чужу мову, що поставить обидві сторони в незручне становище),
- щоб була можливість стежити за виразом облич протилежного боку, варто сідати так, щоб світло в приміщенні був спрямований на них,
- обстановка повинна бути діловою, але невимушеною: не варто відразу ставити питання по суті, можна поговорити на абстрактні теми, близькі до теми бесіди, розповісти смішний випадок з життя або анекдот - це розрядить обстановку,
- при веденні переговорів слід враховувати, якою інформацією про вас і вашу фірму вже можуть мати ваші співрозмовники, з яких джерел вона могла бути отримана і т.д.,
- потрібно представляти всіх учасників процесу зі свого боку і прямо питати про повноваження представників протилежної сторони (щоб не виникало ситуації марного спілкування з людьми, що не відповідають за прийняття рішень).

ПРИЙОМИ ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ЗУСТРІЧЕЙ

- Битва на своєму полі. Вважається, що краще проводити переговори на своїй території, особливо якщо ви тримаєтеся невпевнено, а вдома і стіни допомагають. Але переваги є і в спілкуванні на чужій території. Якщо особа, якій наполягає на проведенні зустрічі у них, це може означати, що вони самі в чомусь не впевнені, а на цьому можна зіграти і отримати велику вигоду від угоди. Якщо ж до компромісу прийти не вдасться, краще домовитися про зустріч на нейтральній території.
- Якщо ваш партнер вирішив використовувати тактику затримок, найчастіше він хоче поставити вас в безвихідне становище. Щоб цього не сталося, заздалегідь продумайте така поведінка у партнера і дійте йому до пари: почніть переговори з іншою компанією або поставте ультимативні терміни.
- Можна застосувати тактику «беріть або не беріть», коли ваш партнер зобов'язаний відповісти, триватиме обговорення або всі ваші попередні домовленості будуть розірвані.

ЯК ВИЙТИ З КОНФЛІКТУ З КОРИСТЮ?

Одним з важливих моментів при веденні будь-яких переговорів є репутація партнера. Якщо вам демонструють всіляке розташування, вигідні умови, люди іншої сторони надто люб'язні, але мало знайомі, коли вся ситуація спілкування виглядає нереалістичною, коли вам щось не подобається або ви не вірите потенційному партнеру, уникайте укладення контрактів і угод. Шукайте чесних, відкритих і надійних партнерів - вони не є рідкістю.

