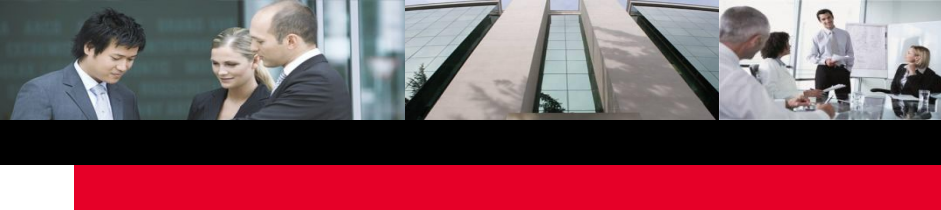




LEGAL SUMMIT 2015

НАВЫКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ



Цели тренинга

- Развитие стратегического видения при постановке цели переговоров
- Развить навыки проведения переговоров с ориентацией на сотрудничество
- Сформировать единые стандарты ведения переговоров у участников тренинга





Правила работы в тренинге

- **Активность**
- **Внимательность**
- **Пунктуальность**
- **Телефон на бесшумном режиме**





Ожидания от тренинга

Объединитесь в группы по 8- 10 человек и ответьте в команде на вопросы:

- С кем вы ведете переговоры?
- Какие задачи вы решаете на переговорах?
- Какие потребности клиентов вы удовлетворяете?
- На какие вопросы Вы хотели бы получить ответы сегодня?



КАК ПОДЕЛИТЬ АПЕЛЬСИН?

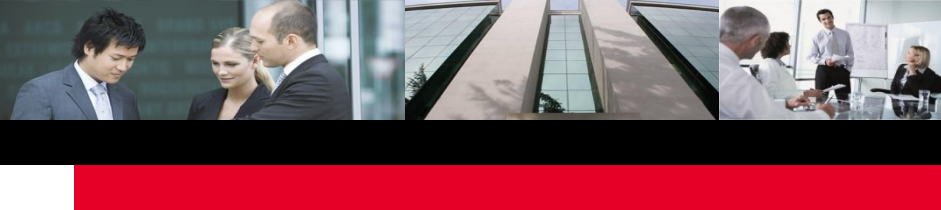




Что такое переговоры?

Переговоры – процесс, когда две (или более) стороны, имеющие пересекающиеся интересы, продвигаются в поиске взаимовыгодного решения.





Условия эффективных переговоров

Первое

Качественная подготовка

Второе

Ясное понимание конечной цели

Третье

Знание основ человеческого поведения

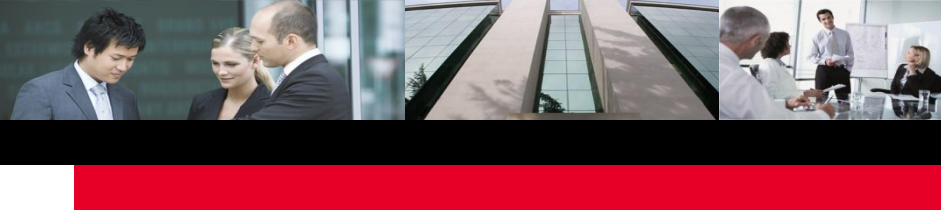
Четвертое

Умение выявлять потребности

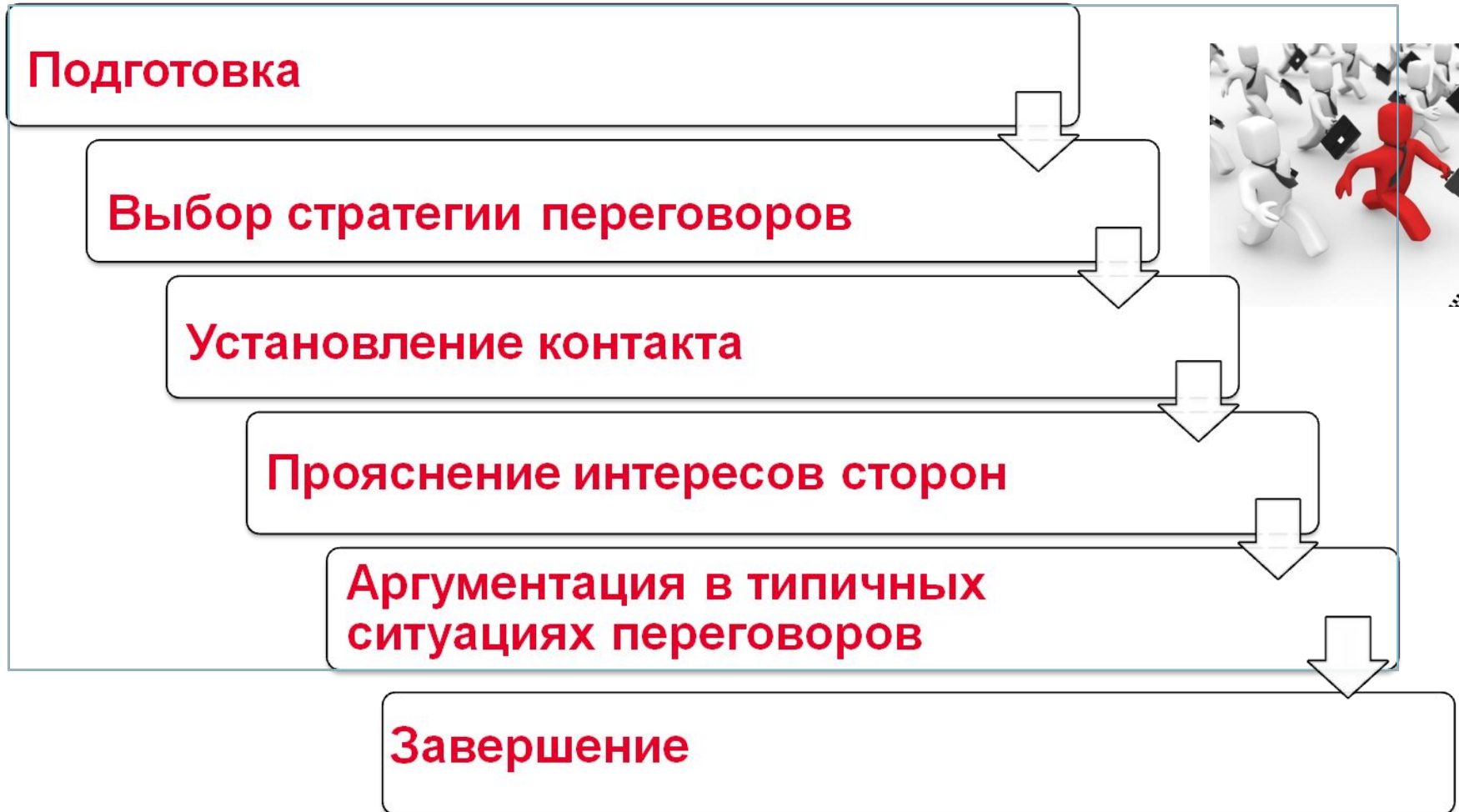
Пятое

Вера в то, что каждая сторона может достичь положительного результата





Основные этапы переговоров

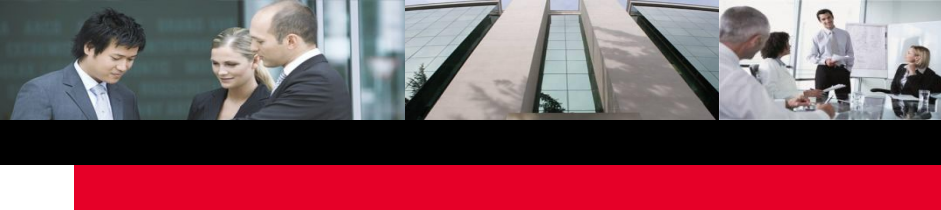




Подготовка

1. Знать, что именно Вы хотите получить от участника переговоров. Максимально конкретизируйте запрос.
2. Часто мы оперируем негативными целями - знаем чего не хотим. Задайте вопрос: **«Если я этого не хочу, то чего же я хочу?»**. Убедитесь, что цель позитивна.
3. Представить себе цель в более широком аспекте. Задайте себе вопросы:
 - **«Какова моя цель в организации?»**
 - **«Чем я могу помочь в решении данного вопроса?»**
 - **«Какие риски могут возникнуть при решении вопроса?»**
 - **«Какие рекомендации я могу дать?»**
 - **«Это единственный способ достижения цели, или есть другие?»**
4. Поймите, что именно заставляет Вас стремиться к этой цели.





Переговорные стратегии

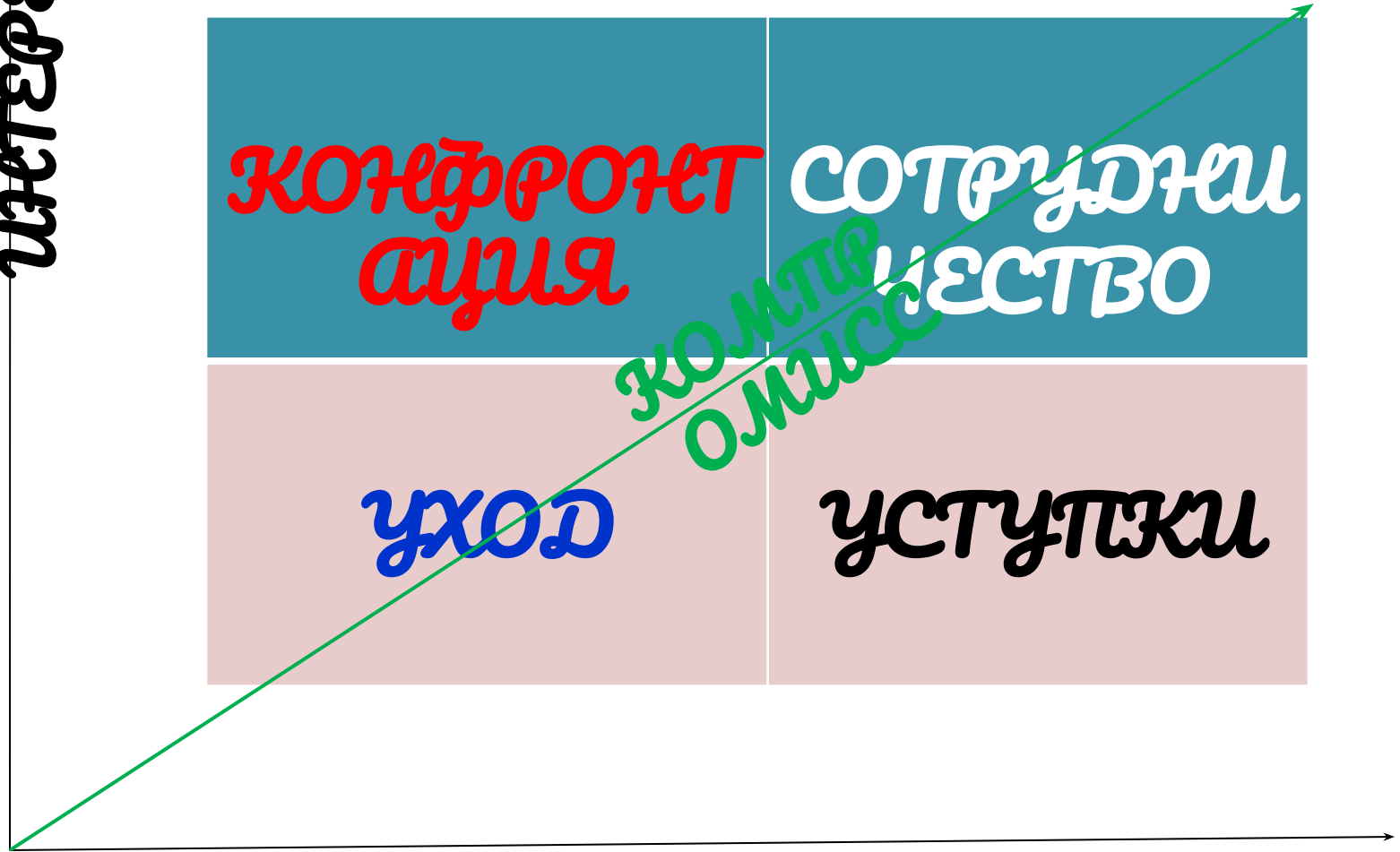
- ✓ КОНФРОНТАЦИЯ
- ✓ УСТУПКИ
- ✓ УХОД
- ✓ СОТРУДНИЧЕСТВО
- ✓ КОМПРОМИСС





Переговорные стратегии

МОИ
ИНТЕРЕСЫ



ИНТЕРЕСЫ
ОППОНЕНТА



Индикаторы компетенции «Сотрудничество» в Группе SG

| Компетенция | Уровень сотрудника | Индикаторы |
|----------------|--------------------|---|
| Сотрудничество | Исполнитель | <ul style="list-style-type: none">• Организует обмен опытом• Вовлекает других сотрудников в решения и проекты• Способствует обсуждению и разрешению конфликтов• Способствует переводу противоречащих потребностей и запросов во взаимовыгодные предложения |
| Сотрудничество | Командный лидер | <ul style="list-style-type: none">• Делится информацией и ресурсами• Цент усилия команды• Поощряет открытые высказывания коллег с разными точками зрения• Принимает во внимание идеи коллег |



В ЧЕМ ПЛЮСЫ

СТРАТЕГИИ СОТРУДНИЧЕСТВА ?

Для меня

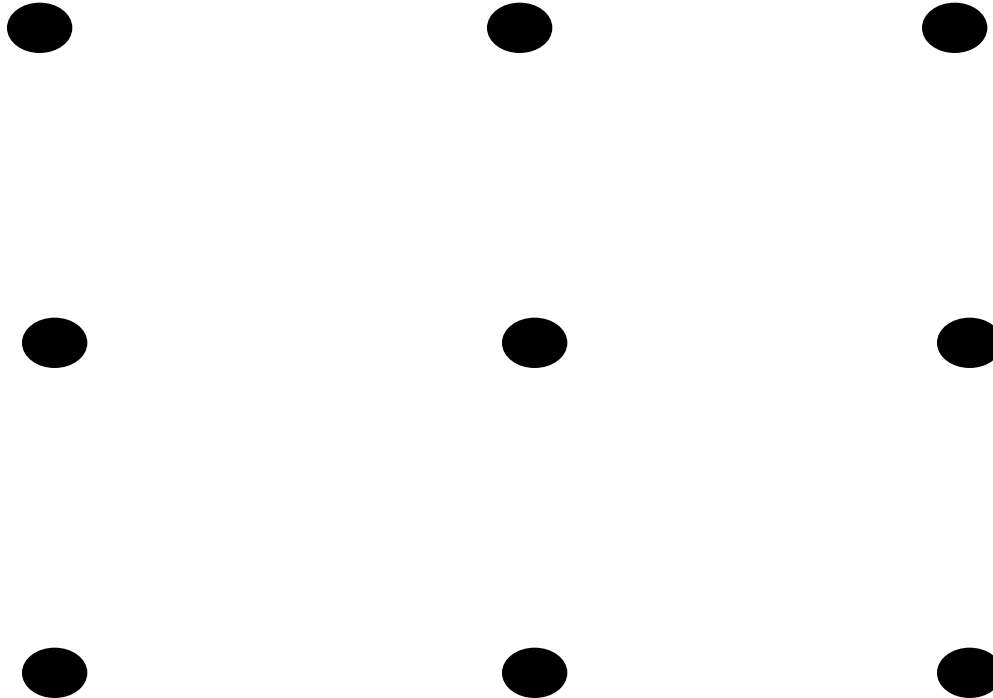
Для вертикали

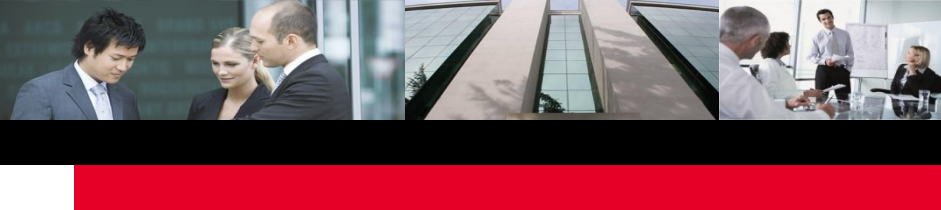
Для Банка в целом



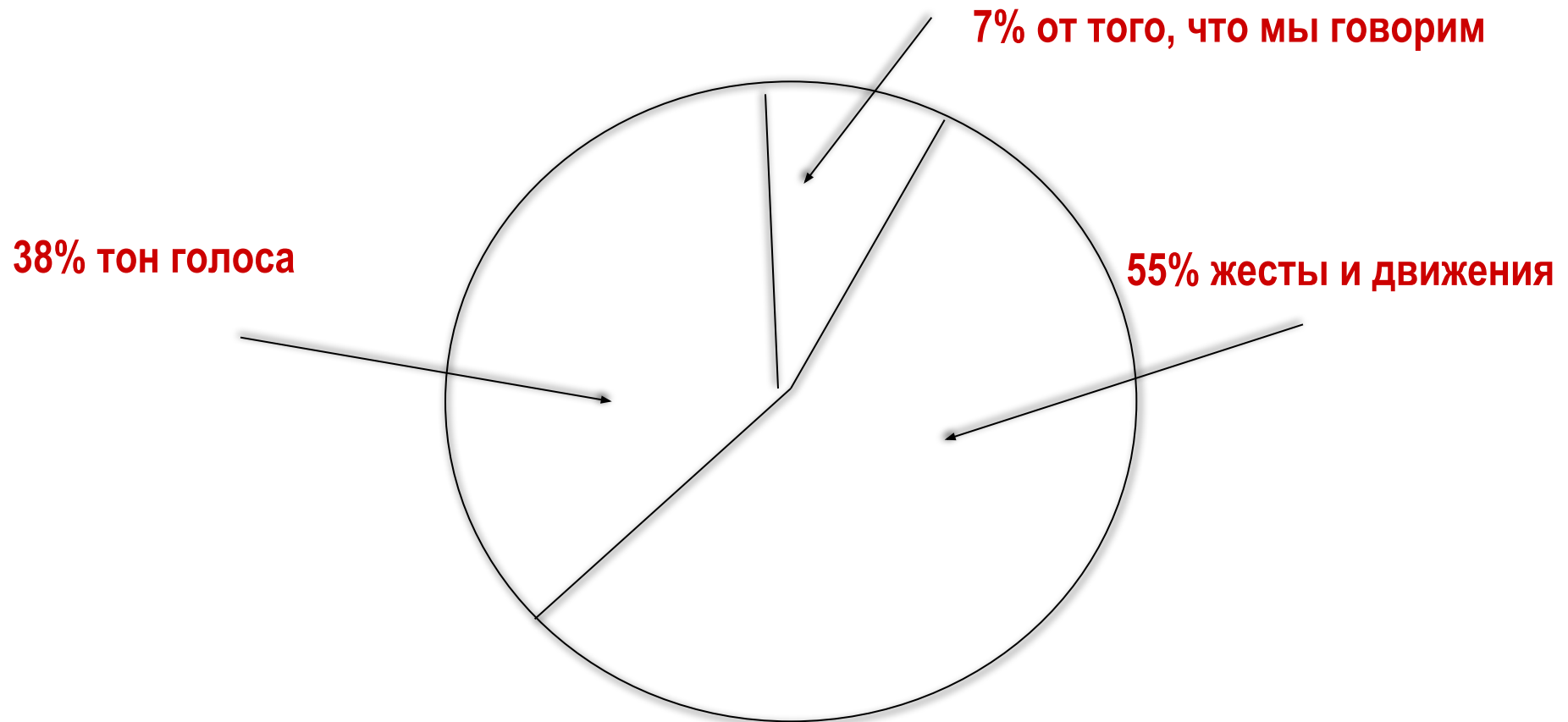


Соедините 4-мя прямыми линиями все 9 точек, не отрывая ручку от листа

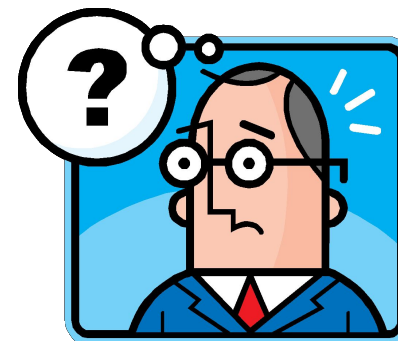




Как складывается общее впечатление



- **Какими способами мы можем узнать об интересах другой стороны в переговорах?**





Коммуникативные позиции транзактный анализ Э.Берна

P

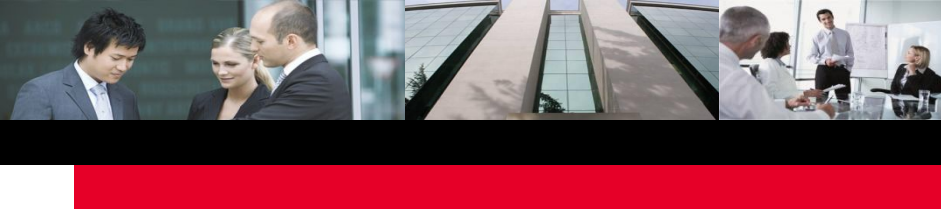
- Носитель социального опыта и общественных законов
- Действует в соответствии с традициями
- Ориентируется на закон и мораль
- Учит, направляет, читает нотации, оценивает, осуждает, все знает, все понимает, не сомневается в правильности своего мнения, за всех отвечает, со всех требует.

V

- Носитель логического мышления
- Действует в соответствии с действительностью
- Ориентируется на достижение реального результата
- Трезво рассуждает, тщательно взвешивает, логически анализирует, свободен от предрассудков, не поддается влияниям.

Pe

- Носитель эмоционального и творческого мышления
- Некритичен, действует импульсивно
- Ориентирован на свои чувства
- Безудержно эмоциональный, непредсказуемый, протестующий, творческий, нелогичный, свободный от догм, не соблюдающий общие правила, импульсивный



Проблемы различных позиций в аргументации

Р

- Авторитаризм
- Давление
- Оценочность
- Повышенная критичность

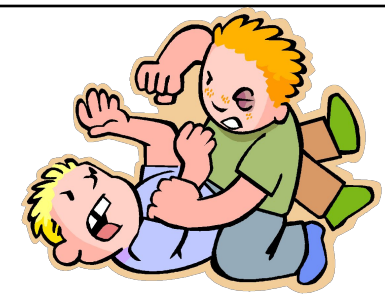


В



Ре

- Безответственность
- Повышенная эмоциональность
- Уход от решения проблем





КЕЙСЫ

1. Объединитесь в 4 команды по 9-10 человек в каждой
2. Прочитайте кейс вашей группы, посвященный тематике переговоров
3. Распределите роли:
 - заказчик, «ангел-хранитель» заказчика
 - юрист, «ангел-хранитель» юриста
 - наблюдатели
4. Проведите внутри группы переговоры по распределенным ролям.
5. Получите обратную связь от наблюдателей
6. Поделитесь результатами команды со всеми участниками



Что мешает эффективно аргументировать

| Действия | Последствия и реакции |
|--|--|
| Угрозы | Обесценивание ситуации, отношений. Снижение значимости желаемого в переговорах. Агрессия. Соглашение. Торг |
| Давление | Поиск причин, почему «это решение нам не подходит». Игра «да..., но...» |
| Наводящие вопросы | Затянутые переговоры, раздражение |
| Обвинение | Перекладывание ответственности, оборонительная реакция, уход |
| Чрезмерная детализация, чрезмерное количество вопросов | Снижение внимание, потеря цели, уход от вопросов |

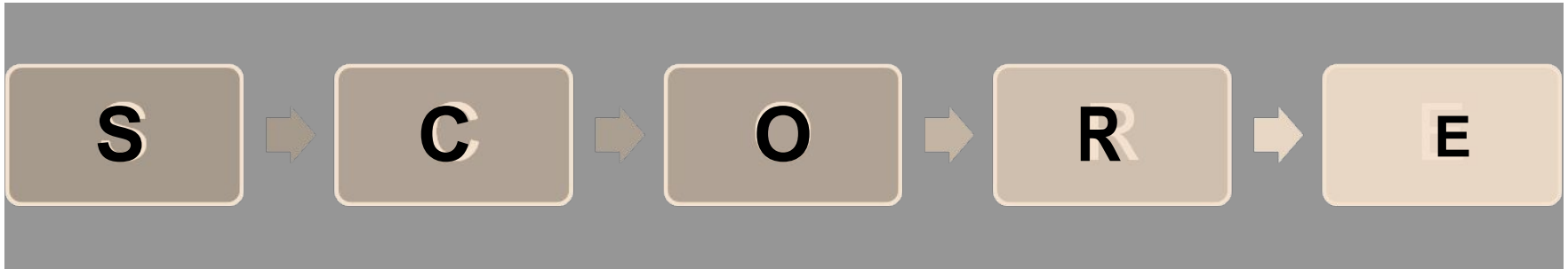


Что помогает эффективно аргументировать

| Действия | Последствия и реакции |
|---------------------------------|--|
| Вопросы | Развивают самостоятельность, заставляют думать |
| Присоединение поддержка | Снижение напряжение, не критичное восприятие, снижение сопротивления. Взятие ответственности на себя. |
| Аргументация с примерами | Влияние, готовность слушать. Расположение, готовность к разговору. |
| Сочувствие и понимание | Готовность слушать, идти навстречу |
| Ориентация на результат | Снижение защитных реакций |
| Прямая просьба | Понимание, открытость, откровенность |



Анализ переговоров



S (symptoms)- симптомы, что мы видели и слышали

C (causes) – причины, все возможные

O (outcomes) – результаты

R (resources) – ресурсы, то что позволит реализовать решение или договоренность

E (effects) – долгосрочные последствия, какие негативные последствия возможны



ПЛАН РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ



Продолжать делать

Начать делать

Прекратить делать



Нам перешло здание в котором нет права собственности. Участок земли, здание нам принадлежит. Рядом капит строение. По договору аренды нам необходимо провести реконструкцию. Кроме кадастр пачспорта нет. Задача – получить право собственности. С 1994 годап пользуемся. 1 из здани й нами построено в другом здании прописано как существующее и мы должны провести реконструкцию. Через суд.. Необходимо пути судебного решения. Иначе снести

У нас есть решение суда. Семья. Муж взял ипотеку.не выплатил. Есть ребенок. Право собственности по ипотеке у нас. Мы должны выселить и продать. Суд доказывает, что жена и ребенок должны остаться. Нас это не устраивает.