

Деловые переговоры.

Характеристика этапов деловых переговоров



- * **Переговоры** – это обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу.
- * Переговоры имеют официальный характер и предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т. д.).



Наиболее распространенные виды переговоров:

- ◆ **Деловой разговор**
- ◆ **Беседа**
- ◆ **Обсуждение и собеседование**
- ◆ **Спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут**
- ◆ **Торги**
- ◆ **Многосторонние переговоры**

- * Переговоры – неотъемлемая часть деловых контактов. Их успех зависит не только от хорошего знания предмета обсуждения, но и от владения техникой ведения переговоров. Необходимо учитывать и тот факт, что переговоры возможны как в рамках сотрудничества,



* **Переговоры – одна из разновидностей общения – имеют ряд отличительных особенностей:**

во-первых, они ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т.е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными;

- * во-вторых, сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров *взаимозависимыми*. Его участники ограничены в своих возможностях реализовать собственные интересы односторонним путем.

Взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на *совместный поиск решения проблемы*.

* Переговоры в деловом общении – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.



- * Вступая в переговоры, участники могут использовать различные стратегии их ведения. Выбор той или иной стратегии зависит:
 - * от ситуации, в которой ведутся переговоры;
 - * от готовности сторон реализовать интересы друг друга;
 - * от понимания успеха переговоров их участниками.



- * Есть две основные стратегии ведения переговоров:
- * 1) **позиционный торг** – это конфронтационный тип поведения;
- * 2) **переговоры на основе взаимного учета интересов** – партнерский тип поведения сторон.



- ◎ **Позиционный торг** – стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях. Возможны два стиля позиционного торга: жесткий и мягкий.
- ◎ **Жесткий стиль** предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками.
- ◎ **Мягкий стиль** ведения переговоров – это переговоры, допускающие взаимные уступки ради достижения соглашения.
- ◎ При всех недостатках позиционный торг используется часто, особенно в тех случаях, когда речь идет о разовом взаимодействии, и стороны не стремятся наладить долговременные взаимоотношения.

* **Переговоры на основе взаимного учета интересов** являются реализацией партнерского подхода. Эта стратегия предполагает взаимное стремление сторон к выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из сторон. Переговоры на основе взаимного учета интересов предпочтительнее: ни одна из сторон не получает преимуществ, и участники переговоров рассматривают достигнутые договоренности как справедливое и наиболее приемлемое решение проблемы. Это предполагает, что стороны будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения.

- * Переговоры представляют собой неоднородный процесс, включающий несколько стадий, каждая из которых отличается своими задачами.
- * Как правило, в процессе подготовки и проведения переговоров выделяют три стадии:
 - * *подготовка к переговорам;*
 - * *процесс ведения переговоров;*
 - * *анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.*

- * Основные элементы *подготовки к переговорам*:
 - * определение предмета (проблем) переговоров;
 - * поиск партнеров для их решения;
 - * уяснение своих интересов и интересов партнеров;
 - * разработка плана и программы переговоров;
 - * подбор специалистов в состав делегации;
 - * решение организационных вопросов;
 - * оформление необходимых материалов: документов, чертежей, таблиц, образцов предлагаемых изделий и т. д.



● *Ход переговоров укладывается в следующую схему:*

- начало переговоров – обмен информацией;
- аргументация и контраргументация;
- выработка и принятие решений;
- завершение переговоров.

Переговоры могут достичь своей цели только в том случае, если участники действительно стремятся к совместному поиску решения проблемы. В противном случае стороны скорее демонстрируют решительность, чем стараются найти решение. Негативный исход деловых переговоров не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. *Выход из процесса общения должен быть таким, чтобы в расчете на будущее сохранить контакт и деловые связи.*

АНАЛИЗ ИТОГОВ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

цели:

- сравнение целей переговоров с их результатами**
- определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров**
- деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводившихся**

Хороший тон на деловых переговорах



- Точность - признак хорошего тона
- Приходить на встречи заранее нежелательно
- Не рекомендуется употреблять алкоголь и курить во время переговоров
- После удачного завершения переговоров можно пригласить партнеров на обед или ужин

СПАСИБО ЗА ПРОСМОТР