

Специфика ведения
деловых бесед,
встреч, переговоров

План:

1. Ведение деловой беседы.
2. Прием делегаций.
3. Визит вежливости.
4. Этика и этикет деловых переговоров.
 - 1) Подготовка к переговорам
 - 2) Начало переговоров
 - 3) Техника ведения деловых переговоров
 4. Культура делового общения по телефону
 5. Эпистолярный этикет

1. Ведение деловой беседы.

В деловом общении большое значение имеет соблюдение правил делового протокола. Он регламентирует порядок встреч и проводов, проведения бесед, переговоров, организацию и проведение приемов и т.д.

Протокол дипломатический – общепринятые правила и традиции, соблюдаемые в международном общении (порядок нанесения визитов глав государств, правительств, формы проведения встреч, бесед).

Формально беседу можно разделить на несколько этапов:

- начало беседы;
- передача информации: аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника: принятие или опровержение этих доводов;
- принятие решений.



Отстаивая свою точку зрения, важно не только слушать, но и слышать собеседника.

Говорить следует о том, что интересно собеседнику и вам, что приемлемо в качестве небольшой прелюдии к деловым переговорам. Начать надо с общих вопросов, а закончить индивидуальными. Каждое слово должно быть ясно собеседнику. Очень важно, чтобы беседа не превращалась в монолог.

Во время разговора не смотрят в другую сторону или на часы, не вертят в руках что-либо, не слушают краем уха, не почесываются, не пожимают плечами, не трогают собеседника за плечо, не разговаривают на большой дистанции. Избегают жаргонных слов типа «так», «ну», «вот», «так сказать», и др.



Не принято говорить намеками, перебивать собеседника, подсказывать ему, поправлять его.

В беседу не вмешиваются. В исключительных случаях, извинившись перед беседующими, обращаются к одному из них с вопросом или неотложной просьбой.

В надежде завязать деловое сотрудничество не касаются скользких тем, таких как политика, религия, равноправие женщин, доходы, стоимость чего-либо и т.д.

В деловой беседе некорректно, неуважительно не принято относиться к собеседнику. Наоборот, нужно проявлять внимание, искренний интерес, уважительное отношение к нему.

«Никогда не старайся казаться умнее или образованнее своего собеседника»,
- говорил Ф. Честерфильд.



Успех любого дела зависит от умения войти в контакт, правильно сформулировать свои проблемы, доказательно спорить. Главное при этом – аргументы, логика и доказательства. В деловом споре допустим только вежливый стиль поведения.

Вместо фразы: «Вы должны это понять», лучше сказать: «Не думаете ли вы, что ...». Или вместо «Я считаю ...»; «Не находите ли вы, что ...» и т.д.

Некорректно использовать в деловой беседе фразы: «Я уверен, что вы неправы», «Не стоило и начинать этот разговор, бесполезная трата времени». Любому человеку будет неприятно после таких слов общаться с собеседником.



2. Прием делегаций

Для установления контактов, заключения взаимовыгодных контрактов с партнерами приглашают представителей фирм, в том числе и иностранных.

В соответствии с протоколом определяют уровень делегации, форму ее приема.

Принимающая сторона разрабатывает программы пребывания делегации:

- * общую или внешнюю (для гостей),
- * подробную или внутреннюю (для себя и заинтересованных лиц)
- * и специальную (для супругов гостей)



Общая программа отражает все вопросы, связанные с пребыванием делегации, начиная с встречи и кончая проводами. Она включает беседы, переговоры, приемы, посещения театров, знакомство с местными достопримечательностями и т.д.

Подробная программа отражает организационные вопросы, связанные с приемом делегации. В каждом пункте программы указываются ответственные. Главное внимание занимает цель визита делегации: беседы, встречи, переговоры и т.д.



Первым представляется глава принимающей делегации и представляет свою супругу, затем – глава приезжающей делегации и представляет свою супругу.



Далее хозяин представляет членов своей делегации, в первую очередь женщин, с учетом рангов (по нисходящей). Так же поступает почетный гость. Хозяин всем гостям вручает цветы. При проводах – так же.



В соответствии с протоколом осуществляют рассадку по автомобилям. Автомашину для посадки подают так, чтобы правая дверца ее была обращена к тротуару.



Сопровождающий делегацию после оформления документов в гостинице прощается с гостями в вестибюле.



3. ВИЗИТ ВЕЖЛИВОСТИ

В соответствии с деловым протоколом почетный гость наносит хозяину визит вежливости.

Цель визита – уточнение программы пребывания делегации, возможно, корректирование ее.

Прибывших гостей в вестибюле встречает секретарь или менеджер офиса. В особых случаях гостей может встречать руководство принимающей стороны. Гости провожают, как правило, в кабинет руководителя. Хозяин приглашает гостя сесть на диван – самое почетное место, но садится первым в кресло, стоящее слева от дивана. Переводчик выбирает место произвольно.

Через 5-7 минут гостям предлагают чай, кофе, конфеты, печенье, фрукты. Алкогольные напитки не предусмотрены.

Продолжительность визита – 20 – 30 минут. Инициатива ведения беседы – за хозяином. Долгая пауза означает конец беседы. Инициатива ухода – за гостем. Гости провожают до коридора, лестничной площадки или лифта.



4. Этика и этикет деловых переговоров

Древние египтяне и другие народы Востока вели между собой устные и письменные переговоры. Уже тогда подготавливали два экземпляра договора и ими обменивались. Этот обычай существует и в настоящее время. Он вошел в повседневную практику международного общения.

Переговоры – важная часть делового общения. Это взаимное общение с целью достижения совместного взаимовыгодного решения.

Деловые переговоры требуют тщательной подготовки, учета различных объективных и психологических аспектов.



4.1) Подготовка к переговорам

Подготовка к переговорам включает

- * анализ проблемы
- * планирование переговоров
- * предпереговоры (первые контакты с партнером).
- * При планировании переговоров ставят несколько целей, например, получить информацию о партнере, дать информации, заключить соглашение.
- * Выбирают время и место проведения переговоров.
- * Определяют состав делегации и ее руководителя.
- * При первых контактах с предполагаемым партнером устанавливают рабочие отношения, дают предложения по повестке дня в общем виде.



4.2) Начало переговоров

В сфере бизнеса для переговоров используются обычно квадратные, прямоугольные и круглые столы.

Квадратный стол способствует созданию соперничества и вызывающего поведения людей, равных по положению. Квадратные столы хороши для проведения короткой деловой беседы или для подчеркивания отношений субординации.

За прямоугольным столом почетными местами считаются места на торце стола. Из них наиболее почетное является место - напротив двери, Если дверь находится сбоку, то почетное место - напротив окна, выходящего на улицу, но не во двор. При этом окно должно быть закрыто шторой или жалюзи. Попадание на гостей солнечного света расценивается как неуважение к ним.



Круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности и является наилучшим средством проведения беседы людей одинакового социального статуса, так как каждому за столом выделяется одинаковое пространство. Хозяин обладает наивысшими полномочиями. Сидящему справа от хозяина невербально выделяется больше власти, чем слева.

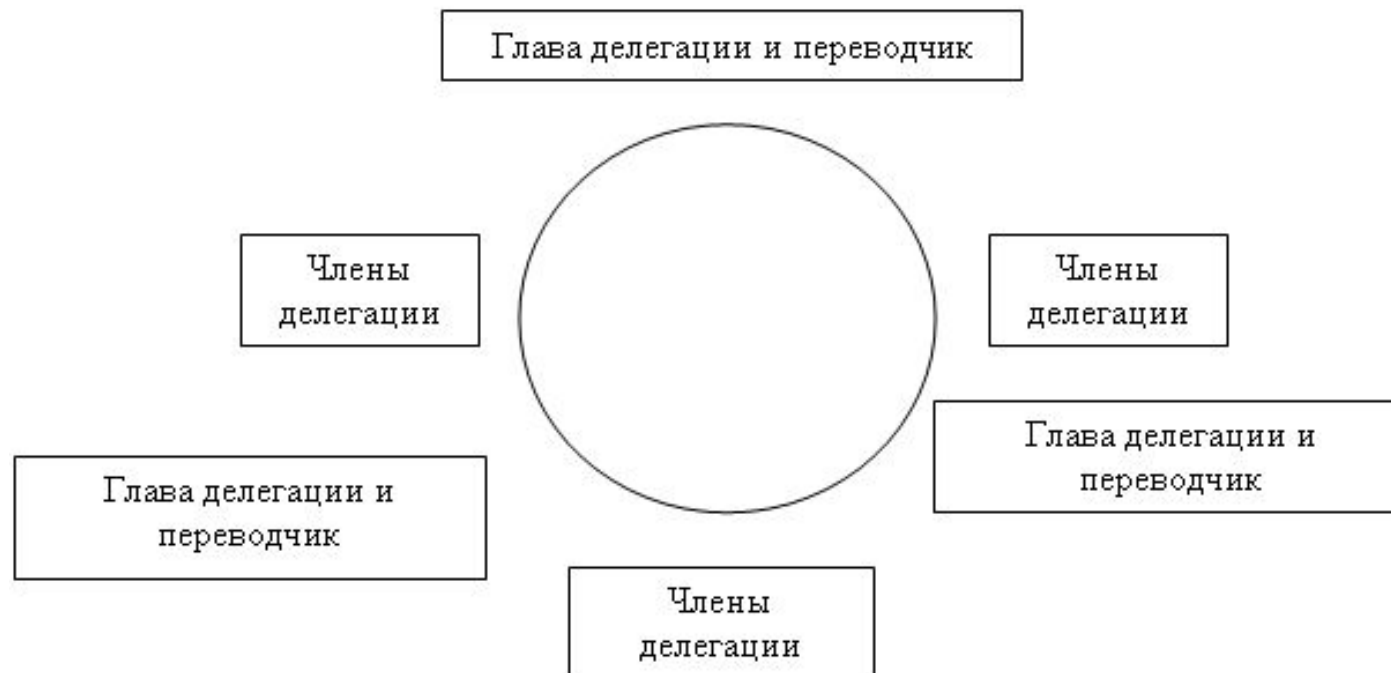
Степень влияния уменьшается в зависимости от удаленности гостя от хозяина. Следовательно, собеседник, сидящий прямо напротив хозяина, находится в конкурентно защитной позиции и доставляет больше беспокойства.



В соответствии с протоколом осуществляется рассадка участников за столом переговоров.

Рассадка имеет несколько вариантов:

- * главы делегаций сидят во главе стола, переводчики – сбоку, далее другие члены делегаций с учетом рангов;
- * главы делегаций сидят в центре стола, друг напротив друга; рядом с ними – переводчики, далее – члены делегаций с учетом рангов;
- * если в переговорах участвуют три и более сторон, то главы делегаций рассаживаются по алфавиту, по часовой стрелке вокруг круглого или прямоугольного стола.



4.3) Техника ведения деловых переговоров

Существует четыре стиля ведения переговоров: жесткий, мягкий, торговый, сотруднический.

- * **Жесткий стиль** сводится к демонстрации силы. Ультимативная тактика, тактика выжимания уступок.
- * **Мягкий стиль**: самокритика, «поглощение стрел», улаживание инцидента, мягкое критическое замечание.
- * **Торговый стиль**. Тактика сокрытия и открытия информации, игра промежуточными предложениями, имитация мягкого стиля.

В основе данного метода лежат четыре основных понятия:

- * люди (отделяют человека от проблемы: обсуждают проблемы, а не друг друга);
- * интересы (сосредоточиваются на интересах, а не на позициях);
- * варианты (изобретают взаимовыгодные варианты);
- * критерии (настаивают на использовании объективных критериев).



Переговорный процесс – сложное явление, состоящее из ряда этапов, каждый из которых требует тщательной подготовки и аналитической работы. Здесь экспромты недопустимы.

Вначале уточняют интересы позиций, целей участников переговоров. Позиции обсуждаются и согласовываются.

На первом этапе, при уточнении неясных моментов в позиции партнера возможны ошибки



Ситуации непонимания на 90 % связаны с тем, что партнеру не удалось ясно, последовательно, убедительно изложить свою точку зрения.

В ведении переговоров допускаются следующие некорректности:

- * партнер вступает в переговоры, не обдумав предварительно в достаточной мере их цель, необходимость; сложности и возможные последствия; в результате партнер не сможет действовать; инициатива будет упущена;
- * у партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований; партнер не подготовлен к переговорам; не имеет представления о собственных конкретных предложениях и аргументах, детальных требованиях и критериях оценки предмета переговоров, позиции и ожидаемой реакции противной стороны;
- * собеседник не слушает партнера, не сдержан, излишне эмоционален, своевольно отстаивает свою позицию; не приводит новых фактов, не выдвигает новых предложений; излагает известные, мешающие решению проблемы позиции;
- * некоторые руководители недооценивают значение психологических моментов, например, готовности пойти навстречу партнеру.

По окончании переговоров устанавливается протокольное мероприятие – деловой прием.

Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.

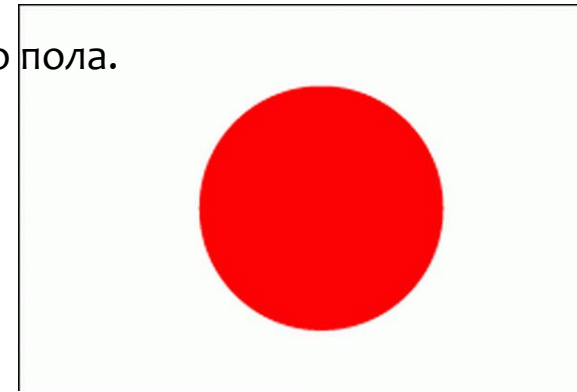
Американские специалисты считают переговоры «острием экономических отношений».

Отечественный уровень делового общения намного уступает зарубежному. Во все поры общественного сознания проник «этикетный нигилизм». В итоге сформировался стереотип «невоспитанного советского человека».

Ведя дело с представителями исламского мира, помнят, что в месяц рамадан мусульманину не положено ничего есть от восхода до заката солнца. В первый месяц мусульманского года стараются не устраивать приемов.

Арабам затруднительно иметь дело с представителями женского пола.

С японцами вначале обмениваются визитными карточками.



Портрет радостного болельщика с словацким флагом на щеках

© Monkey Business Images / Фотобанк Лори



Каждый участник переговоров старается достичь соглашения, которое удовлетворяло бы его насущные вопросы.

Этикет не допускает во время переговоров снимать пиджаки или распускать узлы галстуков, за исключением случаев, когда это предлагает сделать глава делегации партнеров (почетный гость), давая этим понять, что наступило время неформальных переговоров. В таких случаях применяется термин: *no tie session* (англ.) – неформальные переговоры («встреча без галстуков»).

Установить деловые отношения с иностранными партнерами без знания делового этикета невозможно. За рубежом большую роль играют личные качества отдельно взятого человека.



5. Культура делового общения по телефону

Телефонный разговор – один из видов делового общения. Это самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие проблемы, установить контакты.

Культура телефонного разговора считается особой культурой общения. Благодаря телефону многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другой город, учреждение для конкретизации вопроса и др.



По телефону можно сделать многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу, договориться о заключении договора и т.д.

По телефону не обращаются с деликатными просьбами.

Телефонный разговор обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией, независимо от расстояния. Для того, чтобы он прошел по-деловому, к нему тщательно готовятся.

Следует выделить главное, грамотно и лаконично излагать свои мысли.

Надо уметь отвечать на телефонные звонки.

Не принято спрашивать о причине звонка. Если подошедший к телефону может заменить отсутствующего, то об этом нужно сказать, не будет ли он чем-либо полезен, или «Могу ли я передать ему, кто звонил?» На такой вопрос трудно ответить «нет».



Искусство ведения телефонного разговора заключается в краткости сообщения и получении ответа от партнера.

Основой успешного ведения делового телефонного разговора являются: компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.

Деловой телефонный разговор должен вестись в спокойном вежливом тоне и вызывать положительные эмоции.

Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, его настроения.

Надо уметь заинтересовать собеседника своим делом.



Телефон усугубляет недостатки речи. Быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Плохо воспринимаемые на слух названия городов, фамилии и др. произносят по слогам или по буквам.

Для корректировки общения используют целый ряд реплик, например:

- «Как вы меня слышите?»
- «Не могли бы вы повторить?»
- «Извините, очень плохо слышно»
- « Простите, я не расслышал, что вы сказали и т.п.»



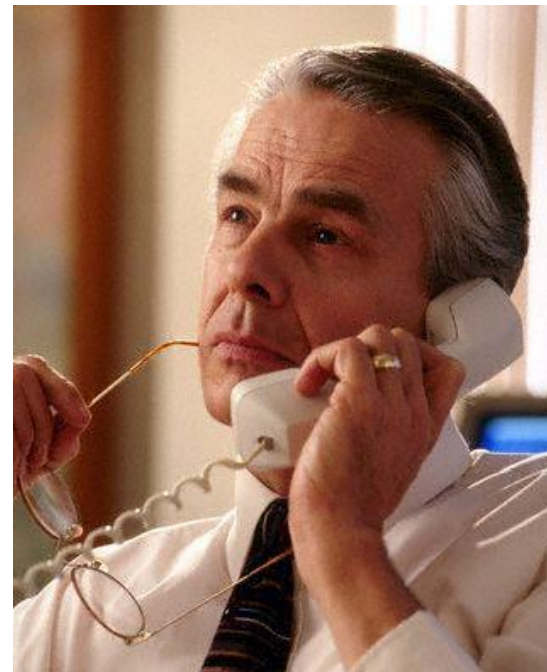
Следует заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций, или нужных лиц, календарь, ручку, бумагу и пр.

Уже в начале разговора первой же фразой стараются заинтересовать собеседника. Стараются спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему.

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.

По окончании телефонного разговора анализируют содержание и стиль делового разговора. Стараются понять причину своих ошибок.

Таким образом, культура делового телефонного разговора основывается, прежде всего, на требованиях деловитости, точности, уважительности и благодарности.



6. Эпистолярный этикет

Умение писать письма – характерная черта делового человека.

Все, что написано должно соответствовать общим принципам этикета:

- * проявление интереса к другим;
- * пользование правильным языком;
- * верное оформление документов;

в срок.

Каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально.

Качество делового текста составляет следующее:

- * мысль– это содержание письма, документа. Его формулируют ясно, четко;
- * внятность– доступность текста для понимания. Фразы должны быть просты, выражать суть дела;
- * грамотность– уметь писать без ошибок;
- * вежливость- тон, стиль письма должны соответствовать статусу адресата;
- * лаконичность- краткость и четкость в выражении мысли..

Допускаемое подчеркивание фраз или абзацев в письме означает сомнение отправителя в уме получателя, что он не способен отличить главное от второстепенного.

Некрасиво и невежливо вместо подписи ставить одну букву с точкой. В любом письме нужно ставить адрес отправителя и дату.

Малейшая бестактность в словах и небрежность в выражениях могут негативно повлиять на работу фирмы. Недовольство клиента работой фирмы распространяется в сто раз быстрее, чем добрая слава о ней.

Толковая деловая переписка способствует увеличению оборота фирмы, улучшению взаимосвязи различных служб, повышению квалификации, установлению прочных связей с партнерами, клиентами.



Спасибо за

внимание