



Эффективные переговоры

Ведущий:

Максимова Светлана

Этапы переговоров:

- Подготовка
- Установление контакта
- Выяснение потребностей
- Презентация проекта
- Предоставление аргументов/контраргументов
- Согласование позиций и фиксирование договоренностей
- Анализ переговоров

Этап «Подготовка»



Этап «Установление контакта»



Три основных канала восприятия информации:

□ Вербальный
(смысл сказанного)



□ Невербальный
(визуальный: поза, мимика, жесты)



□ Паравербальный
(как говорим: громкость,
скорость, интонация)



Small talk:
большое искусство
"маленькой беседы"



Техники активного слушания

- Поддакивание
- Уточнение/Выяснение
- Дословное повторение
- Перефразирование
- Резюмирование



Этап «Выяснение потребностей»



5 ОСНОВНЫХ ГРУПП ВОПРОСОВ:

- **Закрытые вопросы** — это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет».
- **Открытые вопросы** — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения.
- **Риторические вопросы** — на эти вопросы не дается прямого ответа, т.к. их цель? — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку нашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения
- **Переломные вопросы** — удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают целый комплекс новых проблем.
- **Вопросы для обдумывания** — вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано

Этап «Аргументация»

- Аргументация – это способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
- Она требует больших знаний, концентрации внимания, присутствия духа, напористости и корректности высказываний, при этом ее результат во многом зависит от собеседника.
- Для того чтобы аргументация была успешной, нужно войти в положение партнера.

АРГУМЕНТНЫЙ



АРГУМЕНТ

Две основные конструкции:

- 1) **доказательная аргументация**, с помощью которой надо что-то доказать в беседе или обосновать
- 2) **контраргументация**, с помощью которой можно опровергнуть тезисы и утверждения собеседника

Мелочи, имеющие иногда решающее значение:

- Оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями.
- Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника



□ Вести аргументацию **корректно** по отношению к собеседнику:



-всегда открыто **признавать правоту собеседника**, когда он прав, даже если это может иметь для вас неблагоприятные последствия

-продолжать оперировать можно только теми аргументами, которые **приняты собеседниками**

-избегать пустых фраз.

- Приспособить **аргументы к личности вашего собеседника:**
- направлять аргументацию на **цели и МОТИВ**
- избегать простого перечисления фактов
- употреблять **терминологию, понятную** вашему **собеседнику**



- **Избегать неделовых выражений** и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание
- Попытаться как можно **нагляднее** изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения



Завершение переговоров:

- Свободно обращайтесь к собеседнику с вопросом, согласен ли он с вашей целью.
- Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник.
- Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.
- Пользуйтесь достоверными аргументами, так как лучше, если собеседник примет решение сейчас, чем потом.
- Не отступайте, пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет».
- Не сдавайтесь на милость собеседника до тех пор, пока не попробуете все известные методы форсирования.
- Следите за поведением собеседника, чтобы вовремя понять, что беседа подходит к концу. Закончите беседу в нужный момент.
- Достигнув цели, прощайтесь с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением.

Лично я люблю клубнику со сливками, а рыба любит червяков, когда я иду на рыбалку, чтобы поймать рыбу, я думаю не о том, что я люблю, а о том, что любит рыба.

Д. Карнеги

