

Санкт-Петербургский Государственный Университет
Институт Наук о Земле
Кафедра страноведения и международного туризма

Краткий гид по деловым переговорам

Выполнила студентка 3 курса:
Нагорная Мария
Преподаватель:
Семенова З.А.

Санкт-Петербург
2019

Определение переговоров

- **Переговоры** – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Виды переговоров

- **официальные и неофициальные**
- **внешние и внутренние**

Подходы к переговорам

- **конфронтационный**
- **партнерский**

Информация для формулирования цели

- каковы наши собственные интересы;
- каково наше положение в организации, отрасли, пр.;
- какие и перед кем у нас имеются обязательства;
- кто наши деловые партнеры и союзники;
- др.

Вопросы, на которые нужно заранее подготовить ответы

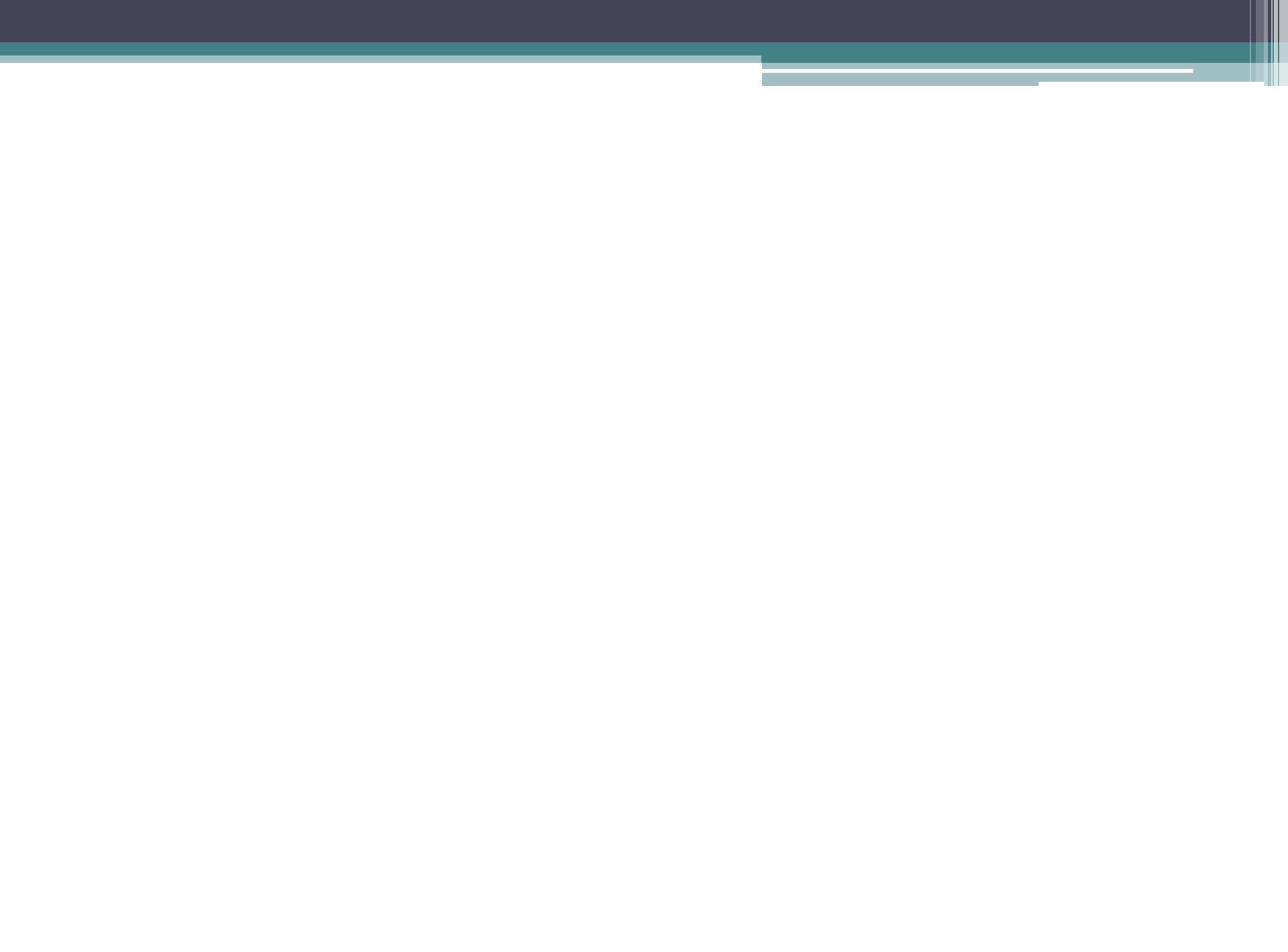
- 1. Почему именно эта фирма пригласила вас для переговоров? Какова причина приглашения?
- 2. Каковы стратегические и тактические цели этой фирмы?
- 3. Каковы основные характеристики фирмы: профессиональные, социальные, экономические, т.п.?
- 4. Кто из сотрудников вашей организации ранее проводил переговоры с данной фирмой и каково впечатление от переговоров?
- 5. На все ли ваши вопросы будут получены ответы и каковы вопросы, которые предположительно могут вызвать отрицательные эмоции у вашего контрагента?
- 6. Какой вид информации окажется самым доходчивым для вашего партнера

Конструктивные приемы ведения переговоров

- *Прием поиска общей зоны решения.*
- *Прием компромисса.*
- *Прием разделения проблемы на отдельные составляющие.*

Этапы проведения переговоров

- подготовка переговоров;
- проведение переговоров;
- решение проблемы (завершение переговоров);
- анализ и реализация соглашений.



Уровни подготовки

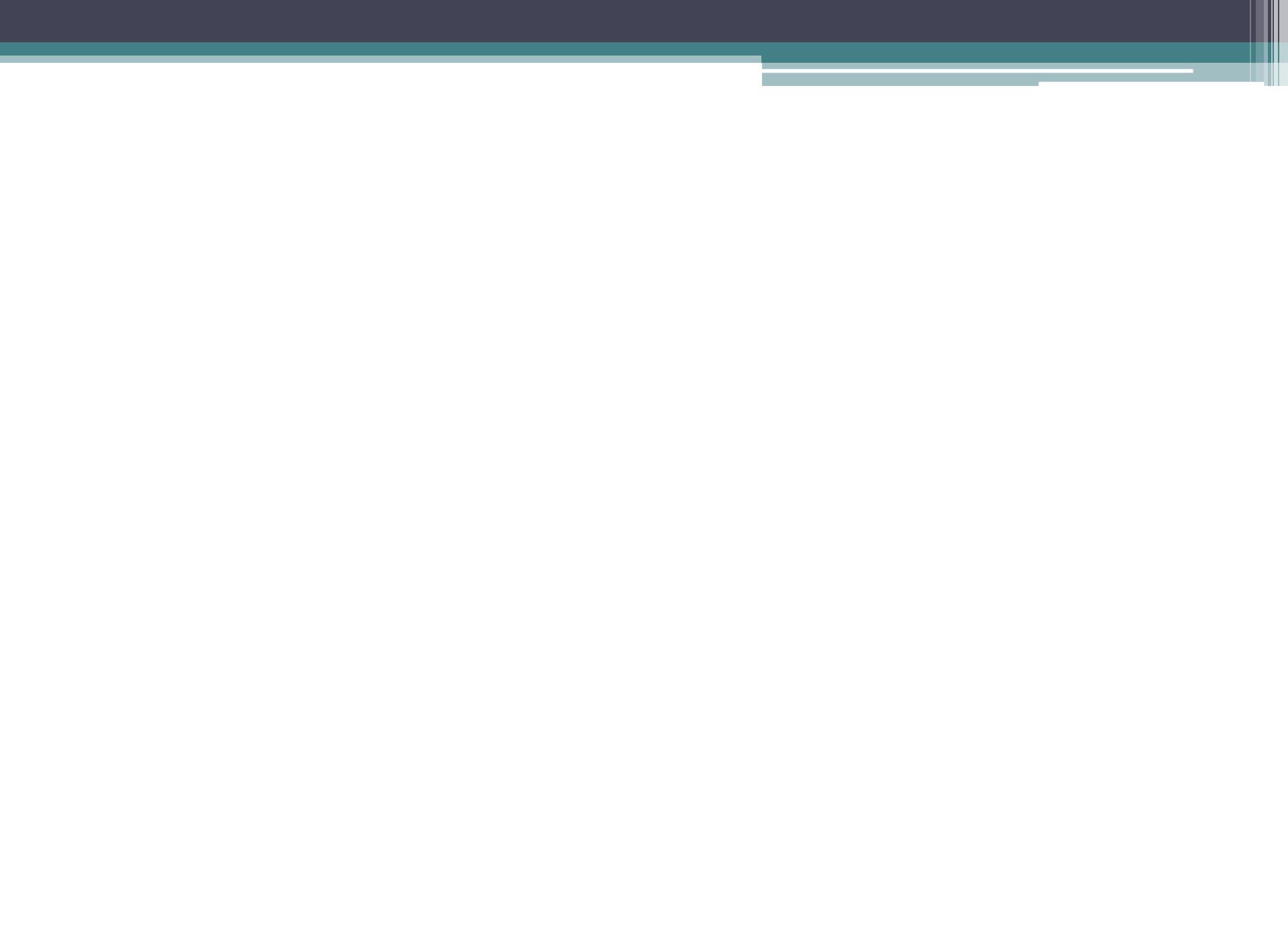
- Внешняя
- Внутренняя

Внешняя подготовка

- 1. Установите время начала, длительность и место переговоров.
- 2. Согласование численности делегации.
- 3. Выберите язык переговоров.
- 4. Подготовьте помещение для организации деловых переговоров.
- 5. Организуйте встречу делегации партнеров.
- 6. Представьте участников переговоров друг другу до их начала.
- 7. Обменяйтесь подарками (сувенирами).
- 8. Разместите участников переговоров.

Внутренняя подготовка

- 1. Опишите собственные цели, которые вы хотели бы достичь по итогам переговоров.
- 2. Определитесь с повесткой дня.
- 3. Проанализируйте цели партнера по переговорам.
- 4. Определите реальные полномочия своего оппонента.
- 5. Постарайтесь выявить интересы оппонента.

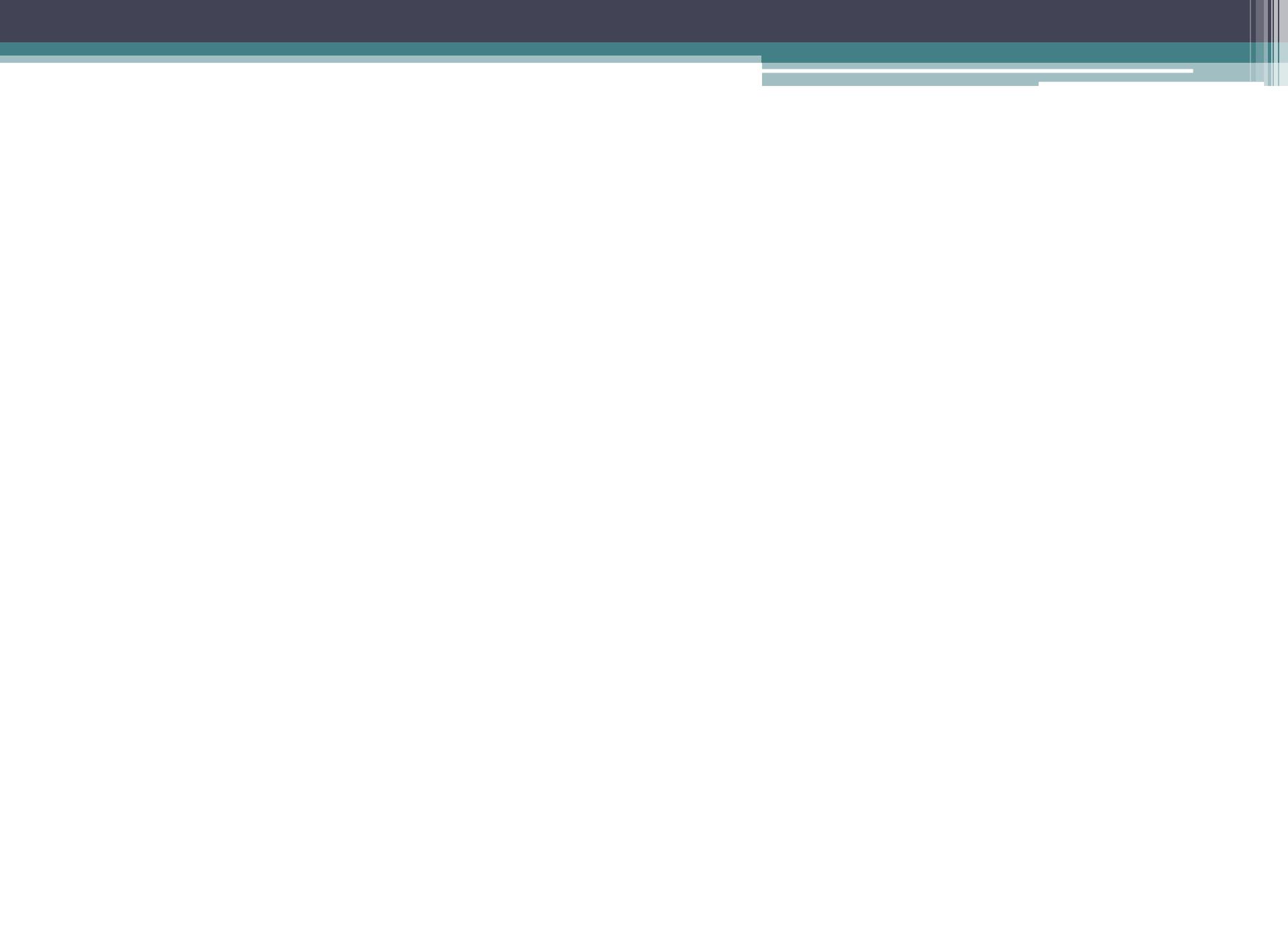


Методы ведения переговоров

- *Вариационный метод* – способ предложения альтернатив (вариаций).
- *Метод интеграции* – способ включения одних вопросов в поле интересов других.
- *Метод уравнивания* – способ работы с контраргументами.
- *Компромиссный метод* – это способ взаимных уступок. В случае несовпадений интересов партнера следует добиваться соглашения поэтапно.

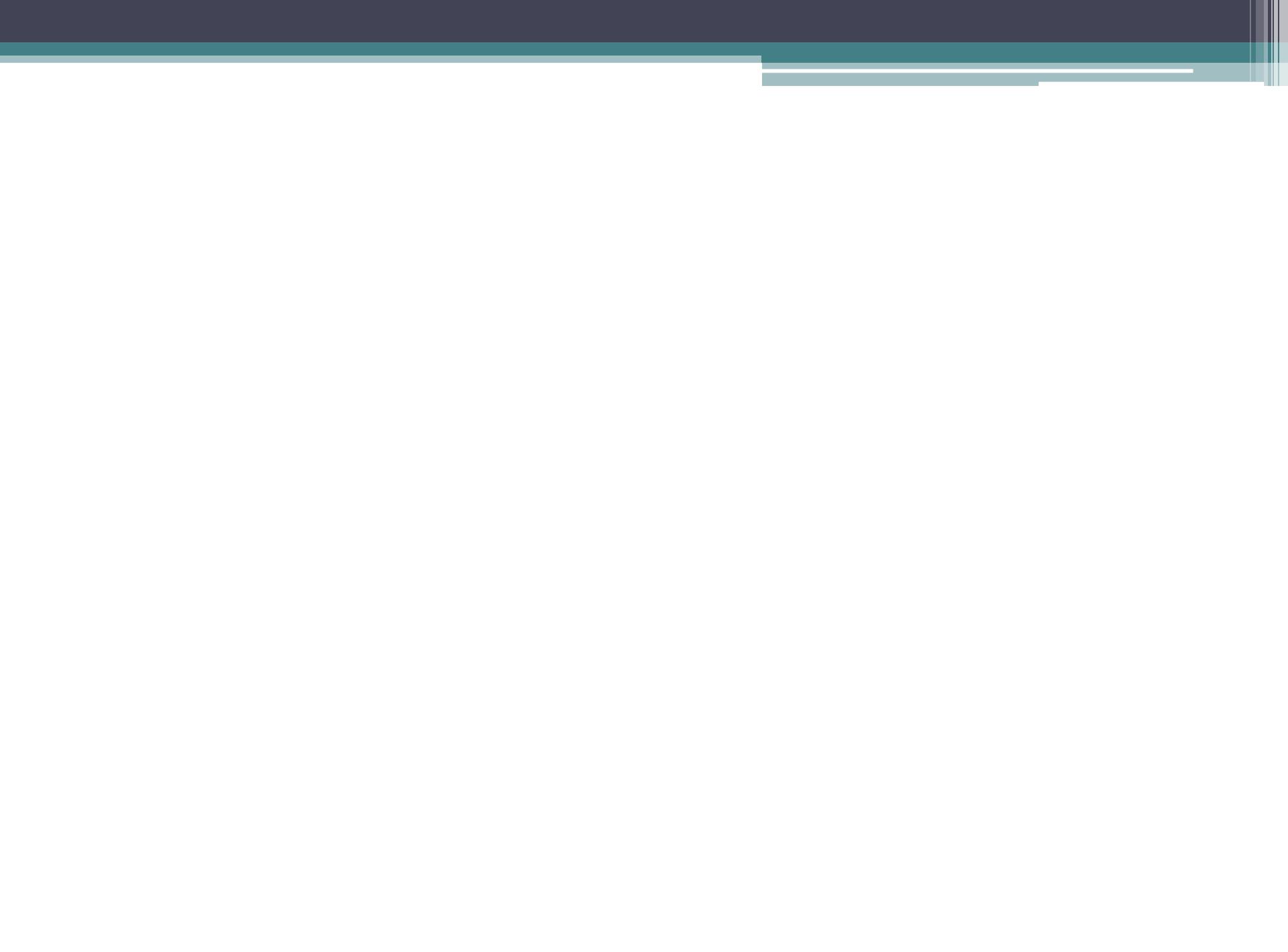
Приемы ведения деловых переговоров

- *Встреча и вхождение в контакт* . Если к вам приехала не делегация, а всего один партнер, его необходимо встретить и проводить в гостиницу. В зависимости от ранга руководителя прибывающей делегации ее может встречать либо сам директор фирмы, либо кто-то из участников предстоящих переговоров.
- *Привлечение внимания участников переговоров* (или начало деловой части переговоров). В этой части важно пробудить у собеседника заинтересованность вашей информацией.
- *Передача информации* . На основе вызванного интереса следует убедить партнера в том, что принятие ваших предложений принесет ощутимую выгоду.
- *Детальное обоснование предложений* (аргументация).
- Заключает деловую часть переговоров преобразование интересов партнеров в окончательное решение – письменное или устное.



Завершение переговоров

- Если ход переговоров был позитивным, то на их завершающей стадии необходимо кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе переговоров. При этом важно, чтобы все признавали свою выгоду.
- При негативном исходе переговоров важно сохранить контакт с партнером. В этом случае следует акцентировать внимание не на предмете переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих сохранить деловые контакты в будущем.
- Неотъемлемая составляющая переговоров – *протокольные мероприятия.*



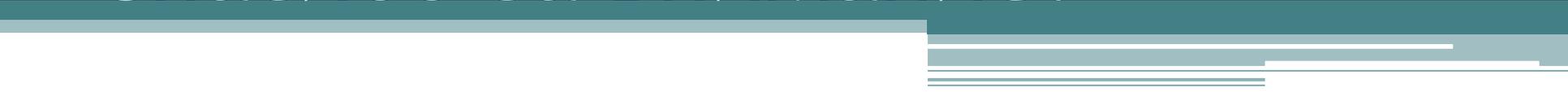
Анализ итогов

- – сравнение целей переговоров с их результатами;
- – определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров;
- – деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводящихся.

Уровни анализа

- – Анализ сразу по завершении переговоров. Такой анализ помогает оценить ход и результаты переговоров, обменяться впечатлениями и определить первоочередные мероприятия, связанные с итогами переговоров
- – Анализ на высшем уровне. Такой анализ результатов переговоров имеет следующие цели:
 - обсуждение отчета о результатах переговоров и выяснение соответствия ранее установленным директивам;
 - оценка информации об уже принятых мерах;
 - определение обоснованности предложений, связанных с продолжением переговоров;
 - получение дополнительной информации о партнере по переговорам;
- – Индивидуальный анализ деловых переговоров – это выяснение ответственного отношения каждого участника к своим задачам и организации в целом. Это критический самоанализ в смысле контроля и извлечения уроков из переговоров.

Спасибо за внимание!

A decorative graphic element consisting of a solid teal horizontal bar that spans the width of the slide. Below this bar, on the right side, there are several horizontal lines of varying lengths and colors, including teal and white, creating a layered, modern look.