

# ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ



# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

- 1. Введение
- 2. Подготовка к переговорам
- 3. Представление
- 4. Правила поведения за столом переговоров
- 5. Деловая визитная карточка
- 6. Сила слов
- 7. Внешний вид делового человека
- 8. Несколько простых советов
- 9. Типичные ошибки при ведении переговоров
- 10. Прощание
- 11. Библиография

# ВВЕДЕНИЕ



- Каждому человеку приходится сталкиваться с тем, что принято называть деловым общением. Как правильно составить официальное письмо или приглашение, принять партнера и провести переговоры с ним, разрешить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество.
- Очень важны и психологические аспекты делового общения. Вопрос, с которым постоянно сталкиваются деловые люди, как построить беседу, переговоры. Важно понимать общие закономерности делового общения, что позволит анализировать ситуацию, учитывать интересы партнера, говорить на общем языке. Мастерство в любом деле приходит с практикой, и деловое общение не является исключением.



# ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ

- ▣ *процесс подготовки к переговорам*
- ▣ *два этапа:*
- ▣ *-организационный*
- ▣ *-содержательный*
  
- ▣ *Нужно правильно определить время и место встречи (место встречи должно соответствовать общей концепции будущей встречи)*
- ▣ *Оптимальное время для встречи — первая половина дня.*
- ▣ *Большое значение имеет содержание переговоров: важно определить переговорные позиции, сформулировать предложения и аргументы к ним, подготовить инструкции для участников*



# ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

- ▣ *Когда вас представляют, наиболее вежливым вариантом ответа будет: «Здравствуйте» либо «Приятно познакомиться», (надо протянуть руку и посмотреть человеку в глаза).*
- ▣ *Если вас не кому представить, представьтесь сами.*
- ▣ *При первой встрече, если участники не знакомы, необходимо представиться. Первым представляется глава принимающей делегации, затем — глава приехавшей. После этого главы делегаций представляют своих сотрудников. Первой здесь также должна быть представлена принимающая делегация. Сначала представляют тех, кто занимает более высокое положение, затем те, кто рангом ниже.*



- **Представляя людей, называйте имя и фамилию. Улыбайтесь и говорите отчетливо. Скажите несколько слов неличного характера о каждом из тех, кого вы знакомите. Младшего всегда представляют старшему.**
- **Молодые пары представляют парам старшим по возрасту. В большой группе одного человека представляйте сразу несколькими. Если вы знакомите равных по положению людей, представьте того, кто вам менее знаком, тому, кого вы лучше знаете.**
- **Когда представляют вас, всегда снимайте перчатки, исключая случаи, когда они являются элементом официальной одежды или на улице слишком холодно. Если ваши руки вдруг заняты (папками, например), не возражайте, если вы просто кивнете в ответ головой. В случае, если человек, представляющий вас, вдруг забыл ваше имя, тотчас подскажите ему, чтобы устранить неловкость. Если представляя кого-либо, забыли его (ее) имя, сведите это к шутке. Если человек не догадается подсказать вам свое имя, спросите его об этом прямо.**



# ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ЗА СТОЛОМ ПЕРЕГОВОРОВ

- **о желании провести переговоры партнера принято извещать за две недели до предполагаемой даты встречи. Причем место предлагает приглашающая сторона, а подтверждает - приглашенная. Еще до начала переговоров стоит обсудить и утвердить круг вопросов, о которые будут обсуждаться, обозначить цели встречи.**
- **на переговоры нельзя опаздывать. Но и приходиться заранее тоже не следует.**
- **Идеальные переговоры длятся два часа. Если не удастся уложиться в это время, то перед следующим двухчасовым блоком необходимо сделать как минимум получасовой перерыв. Курить во время переговоров можно только тогда когда это оговорено заранее. Однако сейчас все чаще и чаще за столом переговоров не курят и не пьют алкоголь, кроме минеральной в**



- 
- ▣ **Главный элемент обстановки переговорной комнаты - стол**

**Лучший стол для переговоров - круглый или овальный**

- ▣ **Схема расположения партнеров : друг против друга в зависимости от их ранга или должности.**
- ▣ **Представитель принимающей стороны должен сидеть лицом к двери и, скажем, незаметно подать знак секретарю, чтобы он заменил пепельницы или принес воду.**
- ▣ **Оптимальное расстояние - 1,5-3 метра**
- ▣ **Безусловное правило переговоров - конфиденциальность. Поэтому, если вы решите записать беседу на видеопленку или диктофон, стоит заранее спросить разрешения у партнера.**





# ДЕЛОВАЯ ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА

- ❑ На деловой визитной карточке должны быть четко обозначены ваши фамилия и имя (отчество), название вашей фирмы или организации и ваша должность, полный почтовый адрес и другие сведения. Также на ней вполне уместно использование логотипа вашей фирмы или организации.
- ❑ Деловая визитная карточка без адреса не соответствует нормам этикета (исключение составляют дипломаты и высшие государственные должностные лица). Если меняется адрес, и вы еще не знаете своих новых телефонов, то лучше указать официальный адрес вашей организации, телефон секретариата или канцелярии.
- ❑ Если сменился номер телефона, вы можете аккуратно вписать новый номер, зачеркнув старый, но зачеркивать и вписывать наименование новой должности считается дурным тоном. Следует позаботиться о том, чтобы как можно скорее были заказаны новые визитные карточки.



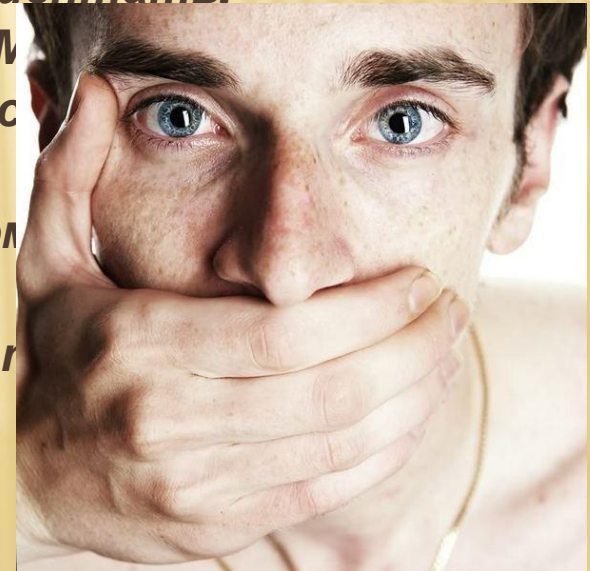
- ▣ **Обмен визитными карточками ведётся строго по ранжиру, начиная с самых высокопоставленных членов делегации. Если партнёры находятся на одном должностном уровне, первым вручает визитную карточку младший по возрасту. Если Вы встречаетесь в Вашем офисе, этикет обязывает Вас первым вручить визитную карточку, так как хозяева делают это первыми. Вручая визитную карточку, произнесите свою фамилию вслух, чтобы партнёр мог без ошибок её произносить. Принимая визитную карточку, прочитайте вслух имя партнёра и усвойте его должность.**
- ▣ **Во время переговоров следует положить карточки перед собой, расположив их в том же порядке, в каком сидят партнёры.**
- ▣ **Можно оставить свою визитную карточку у секретаря, загнув верхний правый угол, а затем расправив его. Загиб свидетельствует, что Вы лично оставили визитную карточку, а это воспринимается как знак наибольшего уважения и почтения. Карточка может быть передана и с шофёром или курьером, но в этом случае она не загибается по усмотрению этикета, если загнули, то шофёру или шофёру.**



# СИЛА СЛОВ

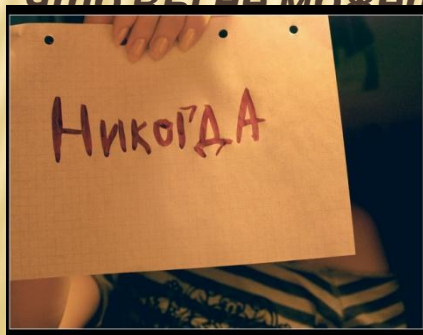


- ▣ **Обращаться к партнерам в нашей стране принято по имени-отчеству. Кроме тех случаев, когда корпоративная культура позволяет называть друг друга по имени, на американский манер.**
- ▣ **Не принято сразу брать быка за рога. Хорошим тоном считается сказать в начале переговоров две-три фразы на светские темы - о погоде, последних культурных событиях, экономической ситуации.**
- ▣ **Самые ценные качества переговорщика - терпение, такт, дипломатичность, проницательность и спокойствие. Нельзя говорить громко, но и не стоит еле слышно шептать.**
- ▣ **Не стоит злоупотреблять комплиментами. Можно произносить исключительно те, что касаются деловых вопросов. Иногда допустимо отметить деловой костюм собеседника. Но переходить к обсуждению замечательных качеств его личности нежелательно.**



- ▣ В разговоре лучше держаться на ступеньку официальнее, чем на ступеньку фамильярнее.
- ▣ Дурным тоном специалисты считают демонстрацию чувства превосходства.
- ▣ Золотое правило дипломатии - быть аккуратным со словами "нет", "никогда", "это невозможно".
- ▣ Невежливо переспрашивать партнера: "Что-что?". Стоит избегать жаргона и иностранных слов.
- ▣ Все соглашения, которых удалось достичь во время переговоров, вступают в законную силу в тот момент, когда они зафиксированы на бумаге и подписаны руководителями двух сторон. Это может быть не только договор, но и протокол о намерениях, который не обязателен к исполнению.

И самое главное правило переговоров: никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить. Это всегда дискредитирует вас в глазах партнера, чем не оправдать его на



# ВНЕШНИЙ ВИД ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

- *Если вы потратите время на свой внешний вид, свою собственную «упаковку», вам не нужен будет знак на лбу: «я компетентен», «я — тот, кто вам нужен». Ваш внешний вид и ваши манеры скажут это клиентам за вас.*
- *Первое впечатление:*
- *55% отводится вашему внешнему виду,*
- *38% — языку тела жестов*
- *7% — тому, что вы скажете.*
- *По статистике, у вас есть только 30 секунд, чтобы, знакомстве, произвести положительное или отрицательное впечатление на собеседника.*
- *За 30 секунд люди формируют свое мнение о вас только исходя из того, что они видят. А видят они только ваш внешний вид. Одежда, прическа, улыбка, рукопожатие, манера поведения — его основные составляющие.*





Fashiony.ru



## Для мужчин

**Рабочая рубашка обязательно должна быть с длинным рукавом, если в офисе слишком жарко, этикетом допускается засучить рукава, рубашки с коротким рукавом не воспринимаются как показатель благополучия и успеха.**

**Галстук, который должен соотноситься с костюмом**

**Носки, выбираются в тон обуви или костюму. Недопустимо надевать светлые носки под темный костюм.**





## Для женщин

**Лучше отказаться от приталенных или обтягивающих силуэт вещей – даже, если это не запрещено дресс- кодом компании, этикетные нормы не предписывают бизнес-леди подобные вольности в гардеробе.**

**Еще одно табу – короткие юбки и мини-юбки. Оптимальная длина – до колен, при этом она уже считается короткой. Так же женщинам приходится отказываться от футболок, джинсов, кроссовок, ярких и прозрачных блуз, коротких платьев и шорт.**

**Деловым женщинам не предписываются яркий макияж и распущенные волосы, идеальным вариантом считается немного туши, неяркая помада и уложенные ракушкой поконы.**



# **НЕСКОЛЬКО ПРОСТЫХ СОВЕТОВ**

---

- **Светлые костюмы носите днём, вечером же тёмные.**
- **В официальной обстановке пиджак должен быть застёгнут. Полностью расстегнуть пуговицы пиджака можно во время ужина или сидя в креслах театра. Поднимаясь, необходимо застегнуть на верхнюю пуговицу.**
- **Держите выходной костюм в полном порядке всегда. Это же относится к обуви, носкам, запонкам.**
- **Костюм должен быть удобным.**
- **Не всегда следуйте за модой. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо.**
- **Имейте при себе два носовых платка. Первый "рабочий" - находится в кармане брюк. Второй - всегда абсолютно чистый - во внутреннем кармане пиджака.**

- ❑ **Галстук - бабочка, предназначенный для официальных торжеств или крупных праздников, надевают только к тёмным костюмам. Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шёлка.**
- ❑ **Если галстук сшит из качественного материала, то узел развязывают, когда снимают его. Если галстук из недорогого материала, то узел можно не развязывать, а снимать галстук через голову.**



# ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ВЕДЕНИИ ПЕРЕГОВОРОВ



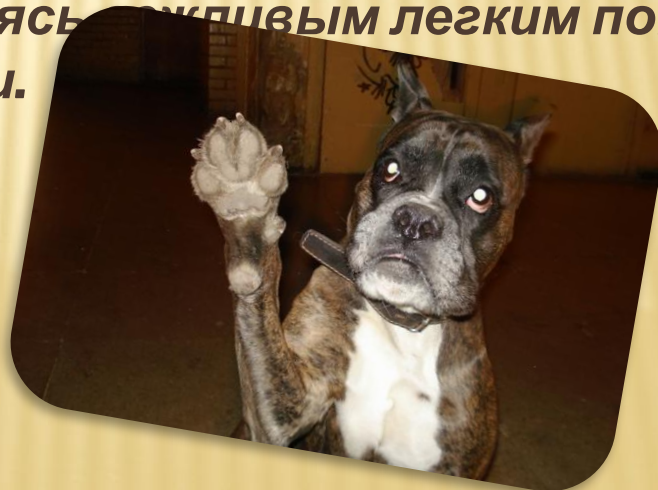
- ▣ **Подготовке к переговорам не уделяется должного внимания. Участники полагают, что на самих переговорах легче будет решить все вопросы. На самом деле подготовка к переговорам, по данным ряда исследователей, должна занимать до 80% и даже более от общего времени (т. е. времени, отведенного на подготовку и ведение переговоров);**
  - **за столом переговоров возникают споры внутри делегации (ведутся «внутренние переговоры»), что недопустимо. Если какие-то вопросы остались несогласованными внутри делегации или возникли новые проблемы, следует предложить партнеру сделать перерыв;**

- В ходе переговоров участники не достаточно внимания уделяют тому, как конкретно могут быть реализованы их предложения. Прорабатывая предложения, обязательно решите вопросы возможной их реализации;**
- избегайте включать в делегацию тех, кто не обладает достаточным уровнем профессионализма. Это может отрицательно повлиять на ваш имидж;**
  - нередко завышается количественный состав делегации, что ведет к снижению эффективности работы на переговорах. Старайтесь обойтись «меньшими силами», но они должны быть высококвалифицированными;**
  - не учитываются особенности делового общения и этикета партнера из другой страны, что ведет к взаимонепониманию на переговорах.**

# ПРОЩАНИЕ

---

- ❑ **Затянувшееся прощание одинаково неудобно для всех — и для уходящего, и для остающегося. По истечении отведенного для беседы или мероприятия времени следует уйти, кратко попрощавшись. Бывает так, что в знак уважения к гостям хозяин провожает их до выхода. Следует избегать искушения превратить этот жест внимания в продолжение переговоров.**
- ❑ **Расставаясь с партнерами по переговорам, постарайтесь пожать им руки. Если делегации большие, то прощаются главы делегаций, ограничиваясь лишь легким поклоном остальным членам делегации.**



# БИБЛИОГРАФИЯ

---

- 1. [http://www.bereg.ru/sprav\\_info/bisnes/psy/peregov.shtml](http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml)
- 2. <http://www.ref.by/refs/54/12154/1.html>
- 3. <http://www.ffsn.bsu.by/infocom/zvoznikov/barganings/lectures.html>