

«Кто владеет словом – владеет
положением»

Доклад «Эффективные деловые переговоры»



Смолин
Матвей
КИ19-02/1
б

Деловые переговоры - это вид делового общения, целью которого является поиск решения (выработка решения) проблем, приемлемый для всех сторон.

Деловое общение представляет собой тип общения, целью которого является взаимообмен информацией между существующими или потенциальными партнерами.

Умение вести деловые переговоры позволяет

3

Подать себя

Убедить
собеседника

Умение бесконфликтно отставить
позицию

Быть вежливым и
корректным

Вызвать
доверие

Сохранять уверенность в
себе

Деловые переговоры

Этика делового общения

- Знать меру в словах
- Быть честным
- Говорить по существу
- Быть вежливым и доброжелательным
- Высказываться четко и ясно

Культура делового общения

- Иметь презентабельный внешний вид
- Внимательно слушать
- Не давить на собеседника
- Учитывать принятые национальные особенности

Тенденция делового общения

Стиль деловых переговоров меняется с авторитарного на демократический

Начальник

должен иметь черты лидера - располагать к себе и вести за собой



Подчиненные

должны – осознавать свою позицию и отстаивать её



Клиентов

можно заполучать с помощью эффективных переговоров



Отличия от других видов коммуникации

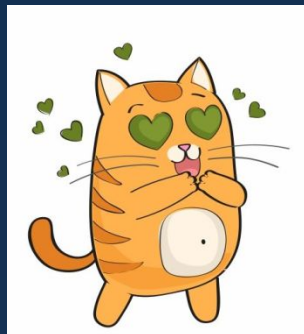
- 1 Цель делового общения –
организовать совместный трудовой процесс или улучшить его качества
- 2 Характер делового общения –
формальность контактов (соответствие своей роли)
- 3 Сильно зависит от стиля

Основные стили делового общения

1. АВТОРИТАРНЫЙ СТИЛЬ



2. ДЕМОКРАТИЧЕСКИЙ СТИЛЬ



3. ПРОБЛЕМНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ



Авторитарный СТИЛЬ

Особенности:

одна из сторон переговоров, как правило, имеющая наивысшее иерархическое положение, открыто демонстрирует свое преимущество и жестко диктует свою позицию.

Необходим

- когда грубо нарушаются права одной из сторон,
- когда несогласие с авторитарной позицией может повлечь за собой ущерб обществу/ третьей стороне,
- когда требуется наказать провинившегося сотрудника (сделать выговор, вынести предупреждение)

Уместен

со стороны органов правопорядка, когда речь идет о соблюдении законодательства.



Демократический стиль

Особенности:
разговор идет на равных,
рассматривается и выслушивается
позиция каждой из сторон переговоров,
партнеры стремятся к взаимному учету
интересов, к компромиссному решению

Уместен
во всех деловых
ситуациях



Проблемно-целевой СТИЛЬ

Особенности: диктуется текущей ситуацией и требует от его участников мобильности, гибкости, поиска нестандартных решений. Нужно скорректировать запросы каждой из сторон так, чтобы сохранить их интересы и при этом вписаться в меняющиеся условия.



Этапы деловых переговоров



Виды деловых переговоров

По
официальности

- *Официальные переговоры* строго регламентированы, предполагают ведение протокола, подписание документов.
- *Неофициальные деловые переговоры* близки к непринужденной беседе и чаще всего не подразумевают принятия имеющих юридическую силу решений.

По
направленности

- *Внешние переговоры* – это общение с партнерами по бизнесу и клиентами.
- *Внутренние* – взаимодействие между работниками предприятия.

Формы деловых переговоров

По способу
связи

{ УСТНАЯ
ПЕРЕПИСКА

По
количеству
участников

{ МОНОЛОГИЧН
ОЕ
ОБЩЕНИЕ





Национальные особенности

Рекомендации для ведения переговоров

1. Готовьтесь к общению заранее, продумывая и прописывая интересующие вас вопросы, возможные пути развития отношений, четко формулируя вашу позицию и аргументы.
2. Как и при любом разговоре, поддерживайте контакт зрительно, будьте раскованны, следите за жестикуляцией.
3. Говорите ясно, без избыточных подробностей и многозначности, так, чтобы собеседник понял вас правильно.
4. Умейте слушать и слышать, старайтесь следовать демократическому стилю общения, не давите на собеседника.
5. Придерживайтесь безоценочных суждений, контролируйте свои эмоции.
6. Проявляйте гибкость, меняя роли в переговорах, если этого требует ситуация.
7. После переговоров анализируйте эффективность своего поведения, отмечайте, что следует скорректировать в следующий раз.

Польза от обучения профессиональному деловому общению

- Создавать должный психологический настрой в зависимости от ситуации: спокойно попросить, уверенно убедить, правильно отреагировать, если на вас оказывают давление, и прочее
- Правильно пользоваться невербальными методами деловых переговоров, то есть мимикой, жестами, своим телом;
- Владеть голосом, уметь «играть» им, выбирая нужную интонацию, тембр, места для пауз, скорость и громкость речи;
- Уметь «читать» собеседника: распознавать его намерения и настроение, в том числе по его неречевому поведению;
- Уметь вступать в контакт и правильно завершать его;
- Пользоваться фигурами речи, когда это уместно, ведь даже в деловых переговорах бывают уместны метафоры, параллелизм, сравнения и другие приемы, позволяющие украсить речь и убедительнее донести ее смысл;
- Применять методы активного слушания: переспрос, уточнение, пересказ, сочувствие, эмпатия и т. д.

Спасибо за
ВНИМАНИЕ

