



Специфика переговоров .

Лекция 7.

Вопросы лекции:

1. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
2. Ведение переговоров в рамках конфронтации.
3. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях.

Концепция

К.Томаса - Р.Киллмена

В зависимости от степени защиты интересов :

- «избегание»
- «борьба»
- «односторонняя уступка»
- «сотрудничество»
- «компромисс»

Стратегии в рамках сотрудничества

- «Выигрыш-Выигрыш»
(переговоры без поражения,
принципиальные переговоры)
- «Выигрыш»



Вопросы и продажи


- Что для вас самое важное в продукте?
- Что для вас означает...?
- Если я предложу Вам..., вы согласитесь на покупку?
- А что еще важно для Вас в нашем продукте?

Принципы

- Заранее установить благоприятный климат беседы
- Постоянно тренируйтесь и используйте свои заготовки в быстром темпе, чтобы у клиента не оставалось времени на лишние размышления
- Проверьте весь ассортимент своих товаров и услуг. Сами подберите товар, подходящий для покупателя и подведите клиента к правильному решению

«Завязки»

- Не так ли?
- Ведь верно?
- Разве не так?
- Вы согласны?
- Разве это неправильно?

- 
- Качество очень важно, не так ли?
 - Просто нужно немного потренироваться, вы согласны?
 - Разве Вас не волнует безопасность близких?
 - Этот цвет будет просто обворожителен, ведь верно?

«Метод ежика»

- Вы можете поставить товар к началу месяца?
- А поставка к началу месяца устроит вас больше всего?

- Есть у Вас зеленый цвет?
- А Вам нужно платье зеленого цвета?

Техника SPIN (Нил Рекхем)

Ситуационные (цель - получить информацию о клиенте)

- Сколько людей у Вас работает?
- Какое оборудование Вы используете?
- Это Ваша собственность или Вы его арендуете?

Проблемные вопросы (получить информацию о существующих проблемах)

- Наверняка на таком оборудовании достаточно сложно выполнять работы, требующие особой точности?
- А из-за столь длительного срока эксплуатации оборудования у Вас не возникают сбои в работе?

Извлекающие вопросы (связать проблему с последствиями)

- Из-за того что возникают сбои в работе, Вы наверное получаете меньше прибыли, чем рассчитывали?
- Из-за того, что так существенно снижаются прибыли, Вам наверняка придется отказываться от выплаты премий и планового повышения зарплат?
- Не приводит ли это к неудовольствию со стороны сотрудников компании?

Направляющие вопросы (стимулировать клиента самому говорить о выгодах сделки)

- Поможет ли Вам приобретение этого оборудования?
- Почему это принесет пользу?
- Что Вы скажете об улучшении качества продукции?

Шесть НЕЛЬЗЯ разговора с покупателем

- НЕЛЬЗЯ не делать паузы после заданного вопроса
- НЕЛЬЗЯ задавать два и более вопросов сразу
- НЕЛЬЗЯ, задав вопрос, самому же на него отвечать
- НЕЛЬЗЯ выслушивать ответ покупателя лишь до середины и тут же, перебивая его, задавать следующий вопрос.
- НЕЛЬЗЯ задавать вопросы неуверенным тоном, как будто Вы не знаете, стоит ли задавать их вообще
- НЕЛЬЗЯ вообще не задавать вопросы

Вопросы при устройстве на работу

- О профессиональной компетенции
- О здоровье
- Об общительности, коммуникабельности кандидата
- О лояльности кандидата к фирме
- Об обучаемости кандидата

Распространенные вопросы

- Расскажите немного о себе. (Каковы ваши обязанности на нынешней работе?)
- Почему Вы выбрали такую работу (компанию, образование)?
- Получали ли Вы другие предложения о работе?
- Проходили ли Вы собеседование в других местах?
- Каковы Ваши сильные стороны?
- Каковы ваши слабые стороны?
- Не помешает ли Ваша личная жизнь работе, связанной с разъездами и ненормированным рабочим днем?
- Почему Вы хотите получить именно эту работу? Почему нам стоит Вас нанять?
- Каковы причины Вашего ухода с предыдущего места работы?
- Как Вы представляете свою карьеру через пять (десять) лет?
- На какую зарплату Вы рассчитываете?
- Что бы Вы хотели узнать еще?
- Каким по вашему мнению должен быть начальник?

Конфронтационные переговоры

- «Проигрыш-Проигрыш»
- «Проигрыш-Выигрыш»
- «Выигрыш-проигрыш»

жесткий стиль (с позиции силы)

мягкий стиль (с позиции слабости)

Тактики



- Прием «дилетантов»
- Научная тактика
- Тактика прерывания
- Тактика широкого подхода
- Тактика соблюдения точности
- Тактика причисления
- Тактика сведущего
- Тактика иностранных слов
- Тактика трескучих фраз
- «Плохой парень - хороший парень»

Перевести позиционный торг в принципиальные переговоры

- Не нажимайте в ответ
- Не нападайте на позицию, загляните за нее
- Поощряйте критику и советы
- Превращайте атаку на вас в атаку на проблему
- Задавайте вопросы и делайте паузу
- Используйте третью сторону

Переговоры в экстремальных ситуациях

- Региональные и этнические конфликты, терроризм, освобождение заложников, обмен военнопленными, тюремные бунты и т. д.
- Мотивы действий преступной стороны – политические, националистические, корыстные, уклонение от ответственности, месть
- Вынужденный характер

- 
- 
- Противоправная сторона зачастую персонифицировано выбирает партнера для диалога
 - Условия, выдвигаемые противником
 - Множество неизвестных переменных

Особенности

- Внезапность действий экстремалов
- Стремление подавить волю оппонентов
- Ведение ими «психологической атаки»
- Навязывание ими удобной для себя формы диалога

Задача

- Успокоить экстремалов
- Ввести разговор в русло длительного обсуждения
- Выяснить характер угрозы (демонстративный или реальный)
- Установить контакт, внушить чувство доверия к себе, как к вероятному участнику переговоров.

Достижение договоренности и обеспечение ее выполнения

- При наличии отягощающих обстоятельств (захват заложников, акции насилия) – переговоры прикрытие силового решения .
- Дается фиктивное согласие на выполнение требований, их детальное обсуждение.
- Если речь идет о допустимых уступках, соглашение не исключено

На эффективность переговоров влияют:

- Профессионализм переговорщика
- Знание психологии экстремала, местного населения
- Развитые способности к вербализации, находчивость, изобретательность
- Способность принимать адекватные решения в условиях дефицита времени и эмоциональных перегрузок