

Переговоры по Кемпу

краткий курс

Психологические установки, которые мешают в переговорах



- Выиграл – Выиграл
- Я знаю что нужно клиенту. Или Клиент всегда знает, что ему нужно
- «НАМ НУЖНА ЭТА СДЕЛКА (договор итд)!!!!!!!»
- НЕЛЬЗЯ ошибаться. Нельзя допускать ошибки.

Технические приемы помогающие на переговорах

1. МИССИЯ

Перед переговорами четко
сформулировать Миссию
(или главную задачу)

Характеристики миссии (задачи)

1. Находится в зоне вашего контроля (влияния)
2. Миссия обращается к миру противника (оппонента, клиента)
3. Миссия сформулирована кратко
4. Миссия записана на бумаге
5. Миссия гибка – меняется под конкретную ситуацию (у миссии несколько уровней)

2. Сосредоточьтесь на том,
чем вы можете управлять,
что вам подвластно



3. Оценивайте предстоящие
переговоры (сделку и тд)
со всех сторон, не только денежно

Отделите оплачиваемые действия от неоплачиваемых



- Оплачиваемые : холодные звонки, встреча с клиентом, сбор информации
- Неоплачиваемые: отправка «макулатуры» (письма, предложения, буклеты итд), решение «неотложных» организационных вопросов итд

Определите «Бюджет переговоров»

Реальная стоимость переговоров состоит из 4х пунктов:

1. Время
2. Энергия (ваши силы)
3. Деньги
4. Эмоции

Формула

1. Время – x
2. Энергия – $2x$
3. Деньги – $3x$
4. Эмоции – $4x$



Если вы используете все 4 пункта:

$$\underline{X^*2X^*3X^*4X=??}$$

- Не слишком ли дорого вы платите за эти переговоры?
- Эмоции – сделают вашу сделку дороже для вас, но не для клиента.
- Контролируйте те факторы, которые принято считать незначительными (время, энергия, эмоции)
- Понимайте реальную цену переговоров

Закономерности «Бюджета переговоров»



1. Чем больше человек потратил на переговоры времени, энергии, денег и эмоций, тем выше для него ценность.
2. Увеличивая ваш бюджет, оппонент увеличивает свой. Играйте вдвоем.
3. Увеличивая бюджет противника (оппонента), вы помогаете ему увидеть его «боль» и желать ее решения порой даже больше вас

Знайте свой бюджет и увеличивайте бюджет противника

Если ваш бюджет зашкаливает – ищи
сделки в других местах.

Скажите данному клиенту - НЕТ



Время и энергия

- Ваше время не бесплатно – цените свое свободное время, дороже рабочего.
- Энергия ограничена – усталый человек уязвим

Финансы и эмоции

- Одна и та же сумма для разных людей означает совершенно разные вещи
- Покупатель (оппонент) не увидит ценность товара, если его стоимость слишком низка в его системе ценностей
- Эмоции в переговорах – это дорого!
- Увеличивайте бюджет эмоций оппонента.



4. Составьте поэтапные цели

Что вы хотите от переговоров
на каждом этапе?

Цель должна быть сформирована в терминах решения, т.е. что конкретно ваш оппонент должен сделать

Освобождение СОЗНАНИЯ

- Отстранитесь от ожиданий
- Отстранитесь от предположений
- Слушайте и делайте записи
- Возьмите паузу
- Используйте ситуацию «не в порядке»
- Поощряйте НЕТ
- Контролируйте «Нужду»
- Не пытайтесь спасти отношения

Освобождение СОЗНАНИЯ

- Нейтрализуйте эмоции оппонента
- Используйте контрвопросы
- Используйте связку
- Никогда не завершайте сделку
- Не болтайте
- Не «рассыпайте бобы»
- Откажитесь от презентаций



Рекомендованные книги

- .Кемп «Сначала скажите «НЕТ»
- Д. Трамп «Искусство заключать сделки»
- О. Тиньков «Я такой как все»

Спасибо за внимание!

Ивинская Мария,

бизнес тренер, коуч,

управляющий медцентром «Частная врачебная практика»

С благодарностью,
Дамскому клубу «Серебро»
Личностные и бизнес тренинги,
Отношения, карьера, творчество.