

«Переговоры»

г. Орск, 2021 г.



Из чего состоит наше выступление?

1. Что такое переговоры?
2. Диагностика (какого типа ты переговорщик, над чем нужно работать)
3. Что делать если столкнулся с «жестким переговорщиком»
4. Как выиграть переговоры

Продажи или переговоры?

Продажа — процесс убеждения или оказания помощи клиенту в принятии конкретного решения.

Переговоры — поиск заинтересованными сторонами варианта возможного соглашения.

ЭТАПЫ ПЕРЕГОВОРОВ

- 1 ПОДГОТОВКА
- 2 УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА,
СОГЛАСОВАНИЕ ЦЕЛЕЙ И РЕГЛАМЕНТА
- 3 ОБСУЖДЕНИЕ СИТУАЦИИ
- 4 ТОРГ
(ПРЕДЛОЖЕНИЕ-КОНТРПРЕДЛОЖЕНИЕ)
- 5 ФОРМИРОВАНИЕ РЕШЕНИЯ,
ПРОТОКОЛИРОВАНИЕ
- 6 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

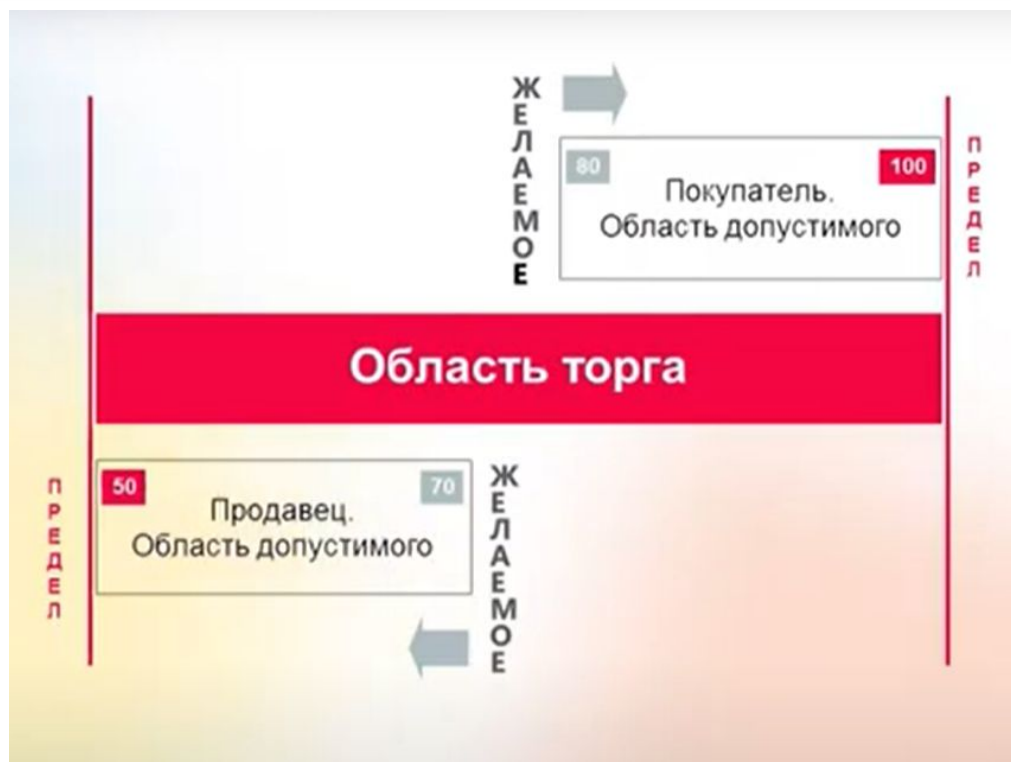
«Золотые» правила переговоров

- 1) Всегда знай желаемое и предел
- 2) Желаемое и предел должны быть разумны (подкреплены, обоснованы критерием справедливого решения)
- 3) Начинай с желаемого + 5% (начальная позиция торга)
- 4) Первым озвучивает условия инициатор переговоров

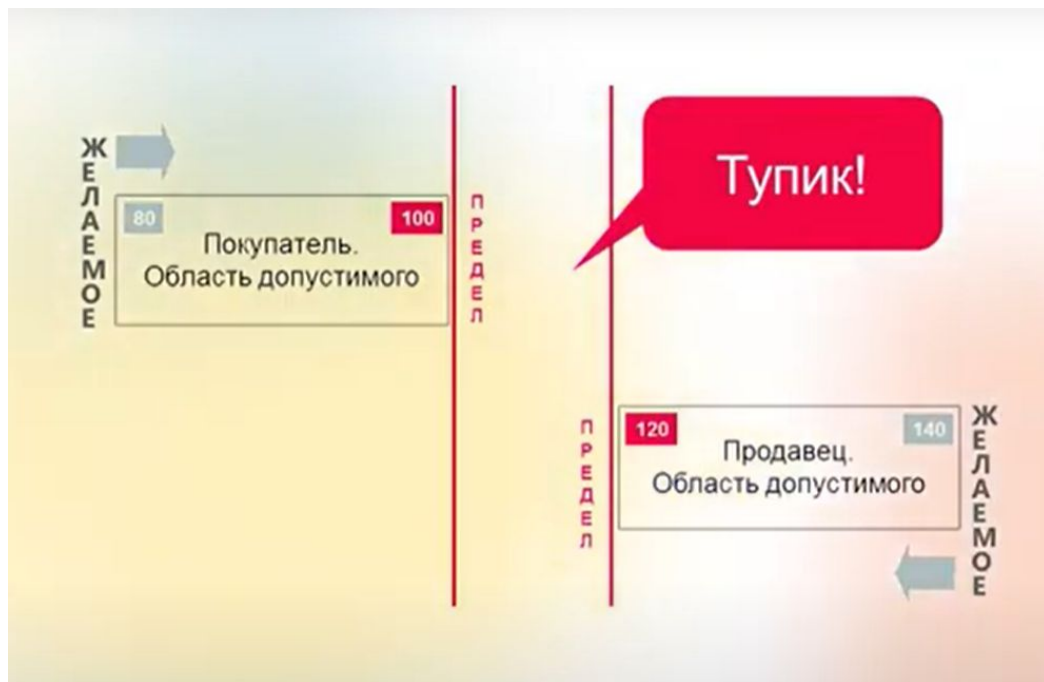


Сущность переговоров. Ситуация Б

- 5) Всегда торгуйся, даже если тебя устраивает первое предложение партнера
- 6) Проверяй качество предложения, особенно, если условия кажутся тебе слишком хорошими.



Что продаем?



7) Если партнеры заходят в тупик, они пересогласовывают критерии справедливого решения, возвращаясь к формуле цены.

8) Если не договорились сегодня – можно договориться завтра!

Тест «Томаса Килмана»

Ключ опросника

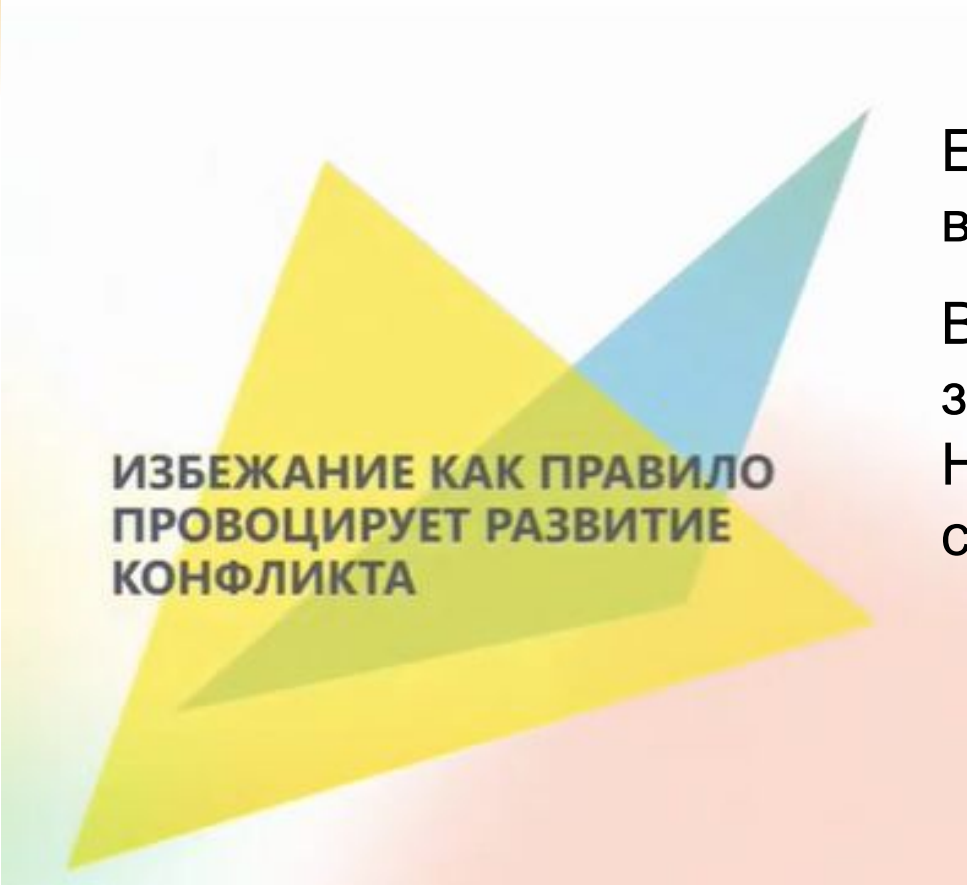
№ вопроса	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б		б	
9	а			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б		
13			а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б	б		а
22	б		а		а
23		а		б	
24			б		а
25	б				б
26		б	а		
27			а		б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а
Итого:	7	7	7	4	9

Стратегии при переговорах

ПЕРЕГОВОРНАЯ СТРАТЕГИЯ



Стратегия «Избежания»



ИЗБЕЖАНИЕ КАК ПРАВИЛО
ПРОВОЦИРУЕТ РАЗВИТИЕ
КОНФЛИКТА

Единственный «+» это, когда время работает на тебя

В остальное время вы затягиваете принятие решения. Не уступаете и не добиваетесь своего.

Стратегия «Соперничества»

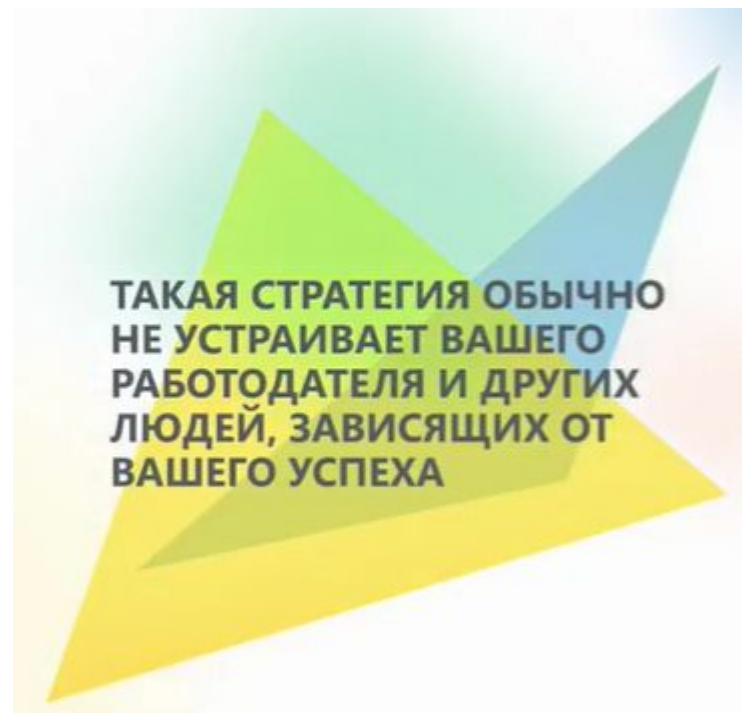
Отстаивание своих интересов
при полном пренебрежении
интересами партнера



Стратегия «Уступки»

Удовлетворение требований партнера в ущерб своим интересам

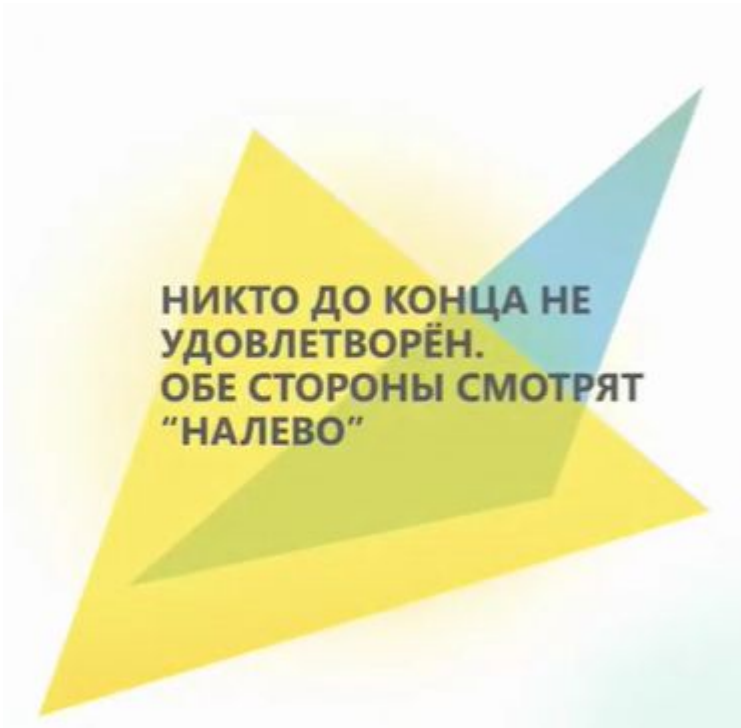
Эффективна только в том случае, когда риск обострения отношений с партнером намного выше возможности достижения результата



Стратегия «Компромисс»

Частичное удовлетворение своих интересов и интересов партнера.

Эффективна в том случае если стороны сотрудничают и не видят другой возможности договориться.



НИКТО ДО КОНЦА НЕ
УДОВЛЕТВОРЁН.
ОБЕ СТОРОНЫ СМОТРЯТ
“НАЛЕВО”

Стратегия «Сотрудничество»

Стратегия должна быть...

- 1) Доброй (думай о партнере, введи правила, играй по правилам)
- 2) Мстительной (реагируй на нарушения правил)
- 3) Прощающая (умей прощать, показав свою позицию, увидев, что вторая сторона раскаялась)
- 4) Не завистливая (старайся не набрать очков больше чем оппонент)

«Жесткие переговоры»

ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ-

ПЕРЕГОВОРЫ, В СИТУАЦИИ
ОДНОСТОРОННЕГО ИЛИ ДВУСТОРОННЕГО ДАВЛЕНИЯ.
ОСУЩЕСТВЛЯЯ ДАВЛЕНИЕ, ПЕРЕГОВОРЩИК ДУМАЕТ
ТОЛЬКО О СВОЕЙ ВЫГОДЕ .

Схема работы с давлением

1. Осознание (часто давление маскируется под просьбы, лесть, под слезы... «Принуждает» делать то, что ты не хочешь делать).
2. Оценка ситуации (СТОП! Ничего не подписывай, посмотри на все со стороны, следи за невербаликой)
3. Выбор тактики:
 - Пассивная (нет ресурса для обострения отношений — очень важный оппонент и т. д... «не можешь не договориться»). Уйди на подготовку
 - Активная:
 - Пояснение (ты видишь давление и предупреждаешь о последствиях, о готовности действовать)
 - Контрудар — делай то же самое, что и оппонент (очень опасная, может привести к конфликту, лучше не доводить до этого этапа)

Подготовка

ФОРМУЛА СИЛЫ

СИЛА СТОРОНЫ=(НАОС)

- НАИЛУЧШАЯ
- АЛЬТЕРНАТИВА
- ОБСУЖДАЕМОМУ
- СОГЛАШЕНИЮ

X ПРЕИМУЩЕСТВО СТОРОНЫ

НАОС:

- - АЛЬТЕРНАТИВА ОТСУТСТВУЕТ
- - АЛЬТЕРНАТИВА СЛАБА
- - ДОСТОЙНАЯ АЛЬТЕРНАТИВА

ПРЕИМУЩЕСТВО

- 1 - НЕТ ПРЕИМУЩЕСТВА
- 2 - ЕСТЬ ПРЕИМУЩЕСТВО
- 3 - УНИКАЛЬНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

ВЫРАБОТКА НАОС:

- ОБДУМАЙТЕ ВСЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ, КОТОРЫЕ ВЫ МОЖЕТЕ РЕАЛИЗОВАТЬ, ЕСЛИ СОГЛАШЕНИЯ НЕ БУДЕТ
- УСОВЕРШЕНСТВУЙТЕ НЕСКОЛЬКО ИЗ МНОГООБЕЩАЮЩИХ ИДЕЙ И РАЗРАБОТАЙТЕ ИХ ПРАКТИЧЕСКОЕ ВОПЛОЩЕНИЕ
- ВЫБЕРИТЕ ПРОБНЫЙ ВАРИАНТ, КОТОРЫЙ КАЖЕТСЯ ВАМ НАИЛУЧШИМ (НАОС)

СОЗДАНИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА:

- ПОЧЕМУ ПАРТНЁРАМ БУДЕТ ВЫГОДНО РАБОТАТЬ С НАМИ ?
- ЧТО ОБЕСПЕЧИТ ИМ ЭТУ ВЫГОДУ ?
- ЧТО КОНКРЕТНО НАМ НУЖНО ДЛЯ ЭТОГО ПРЕДПРИНЯТЬ ?

Кейс 1

Ваша компания производит электронные платы. Благодаря значительным усилиям вы получили согласие на 10-минутную встречу с руководителем крупнейшей в стране электронной компании. Он заставляет вас 8 минут ждать в приемной, затем приглашает и говорит: «У меня мало времени до начала следующей встречи, поэтому позвольте сразу перейти к делу: какова ваша лучшая цена за поставку полумиллиона плат в течение ближайших 12 месяцев?»

ОППОНЕНТ	НАШ НАС	НАШЕ ПРЕИМУЩЕСТВО	НАША СЛАБОСТЬ	ЕГО НАС	ЕГО ПРЕИМУЩЕСТВО	ЕГО СЛАБОСТЬ	ЕГО НАИДИ
Производитель электронных плат							

Домашнее задание

СИТУАЦИЯ 1

Подшло время продлевать действие контракта на обслуживание вашей фирменной компьютерной сети. Компания, предоставляющая вам эти услуги, занимает сильные позиции по отношению к своим конкурентам: только она имеет своих технических сотрудников во всех регионах, где находятся представительства вашей фирмы. Вы ожидаете, что компания запросит 15-процентное увеличение цены на свои услуги.

СИТУАЦИЯ 2

Вам достали билет на завтрашний вечерний концерт Адриано Челентано — шанс, который дается раз в жизни, и вы мечтали попасть на его концерт. Вы звоните няне, которая всегда помогала вам, когда надо было посидеть с ребенком. На рынке существует негласная договоренность о едином уровне оплаты такого рода услуг, так как его повышение создаст прецедент, который окажет влияние на карман каждого. После небольшой паузы няня говорит: «Видите ли, я не думаю, что у меня получится завтра...»

ЗАДАНИЕ: Для каждой из ситуаций необходимо посчитать силу каждой из сторон переговоров, проанализировать и перечислить возможные варианты, выбрать свой, который ближе тебе, объяснить почему именно он.



Отработка навыков

ПРАВИЛА ОТРАБОТКИ НОВЫХ НАВЫКОВ

ПРАВИЛО "ЕСЛИ ДОЛГО МУЧИТЬСЯ,
ЧТО-НИБУДЬ ПОЛУЧИТСЯ"
ПОМНИТЕ, ЧТО ЧЕМ БОЛЬШЕ ВЫ
ПРАКТИКУЕТЕ, ТЕМ ЛУЧШЕ ПОЛУЧАЕТСЯ

ПРАВИЛА ОТРАБОТКИ НОВЫХ НАВЫКОВ

ПРАВИЛО "ТРИ РАЗА"
ОПРОБУЙТЕ НОВЫЙ СПОСОБ ПОВЕДЕНИЯ,
ПО КРАЙНЕЙ МЕРЕ, ТРИЖДЫ

ПРАВИЛА ОТРАБОТКИ НОВЫХ НАВЫКОВ

ПРАВИЛО "ТРЕНИРУЙТЕСЬ НА КОШКАХ"
БЕРИТЕ ДЛЯ ПРАКТИКИ НАИМЕНЕЕ
ЗНАЧИМЫЕ СИТУАЦИИ

ПРАВИЛА ОТРАБОТКИ НОВЫХ НАВЫКОВ

ПРАВИЛО "НЕ ВСЁ СРАЗУ"
ОДНОВРЕМЕННО ОБУЧИТЬСЯ ТОЛЬКО
ОДНОМУ ЭЛЕМЕНТУ НОВОГО НАВЫКА

Спасибо за внимание!

