

Текст

STALOGISTIC

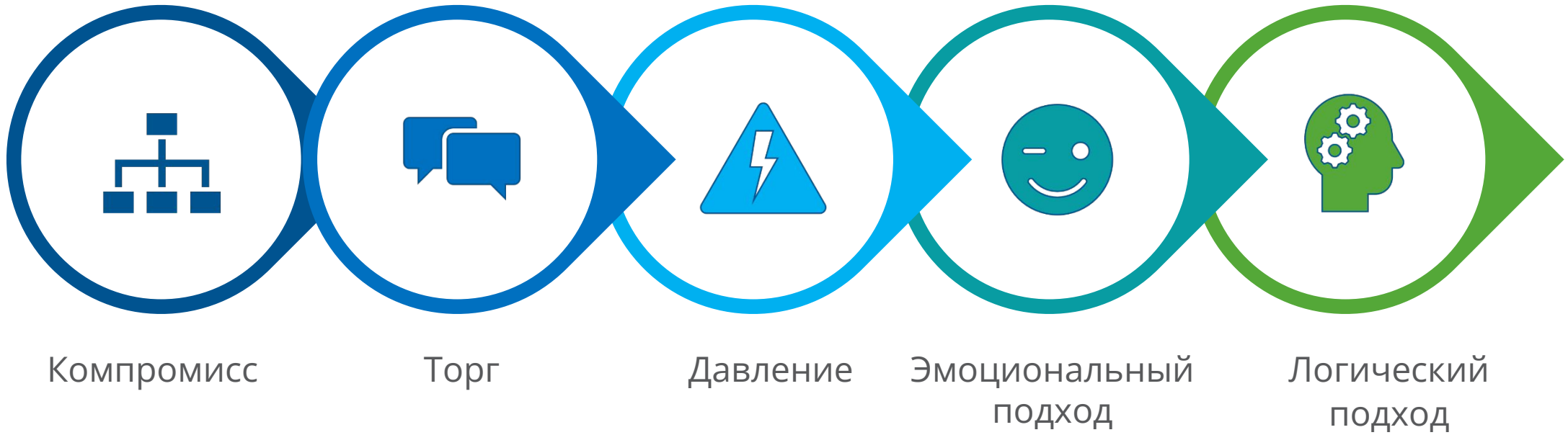
Keep moving on

Переговоры:
базовые правила и приемы



“Вы сможете получить все, что хотите, если только позволите другим получить то, что хотят они.”

Зиг Зиглар (писатель, продавец, бизнес-тренер)



Основная ошибка: интуитивный подход к переговорам!



Важно!

Цель переговоров – это то, что Вы хотите, чтобы вторая сторона сделала после них.

Цель достигается только после окончания переговоров!

- 01** Подготовка и планирование цели SMART: минимум, оптимум, максимум
- 02** Начало переговоров
заявить свою позицию – требуй большего, чтобы получить максимум
- 03** Тестирование
высказывать сомнения, пробовать перехватить инициативу
- 04** Движение в сторону уступок
- 05** Завершение переговоров и достижение договоренностей
сила в безразличии, фиксация, закрытие

01

Умение слушать (техника активного слушания)

02

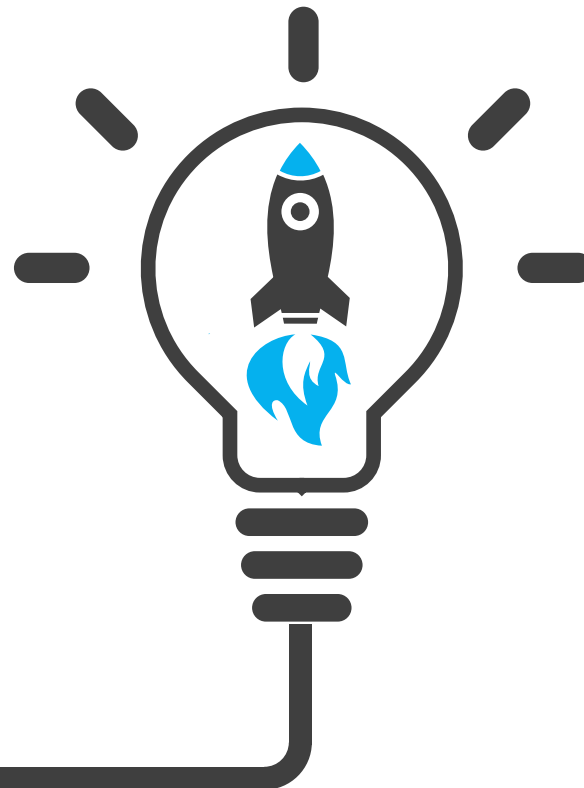
Умение задавать вопросы

03

Умение держать паузу

04

Понимать, что говорю, кому говорю, как говорю?



SPIN-продажи

Метод разработан на основе исследований, проводимых Н. Рэкхемом в течение 12 лет.



проанализировано 35 000 встреч с клиентами



встречи проведены 10 000 продавцами



в 23 странах мира

Исследования, показали, что успешные переговорщики в процессе «большой продажи» **задают значительно большее (на 63 %) количество вопросов** клиенту, чем неуспешные.

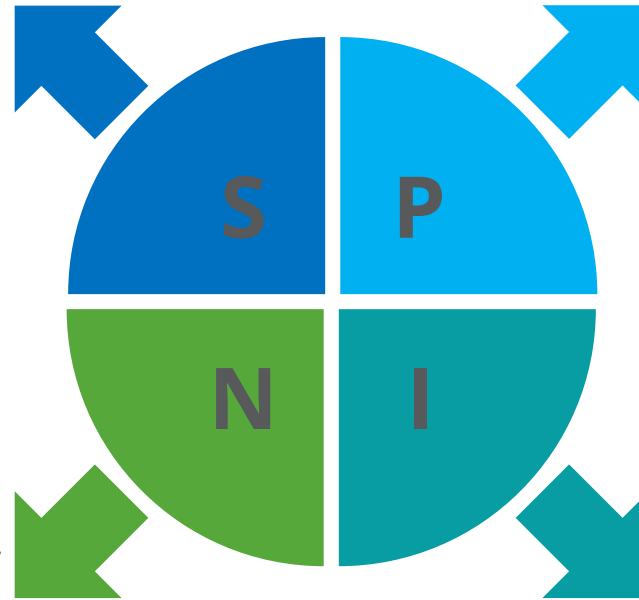
Причем, это не просто вопросы «наугад», а **выстроенные в определенной последовательности.**

Ситуационные вопросы

открытые вопросы, не несущие за собой никакой манипуляции. Их не должно быть много
(Из каких стран осуществляете импорт?)

Направляющие вопросы

даем наше решение проблемы
(В случае, если бы экспедитор нес полную ответственность за сохранность груза, насколько бы Вы были спокойны?)



Проблемные вопросы

вопросы, которые зондируют (щупают) проблемы
(Как часто случались повреждения груза?)

Извлекающие вопросы

развиваем нащупанную проблему
(Какие финансовые потери Вы понесли в связи с повреждением своего груза?)





Никогда не принимай первое предложение!



Ошарашь оппонента первым же своим предложением!



Смягчать предлагаемые мной условия до того, как получил предложение от другой стороны, - мягко говоря, идиотизм!

Наш оппонент также знает установку «Требуй большего и получишь максимум»

См. выше



А вдруг согласится?



Не просто жалуйся, а договаривайся с "обидчиком" о мерах по исправлению ситуации.



Не использовать фразу «торг уместен».



Нельзя недооценивать оппонента. Они могут и не быть идиотами - я могу быть наивным!



Ничего не отдавайте даром!
Самое полезное слова переговорщика – ЕСЛИ.

Если заказанный Вами столик все еще занят, вместо скандала, предложите администратору принести извинения комплиментом от ресторана

- Вы готовы обсуждать скидку?
-Я всегда готов выслушать любые конструктивные замечания, способные сделать мои предложения более приемлемыми

Если покупатель легко соглашается на нашу цену, стоит задуматься – не занижена ли эта цена?

"Если Вы сделаете заказ сразу - я соглашусь на Вашу цену"

"Если Вы компенсируете мне расходы за топливо и питание - я соглашусь на такую зп"



Чем больше дистанция, тем легче сказать – нет!



Не менять цену – менять пакет предложений.
В природе нет фиксированных цен и нет фиксированных пакетов предложений.

Отказы лучше давать через почту или по телефону.

"Для этого пакета предложения - цена такая, для другой цены - другой пакет предложений."

Как учиться переговорам?

01

Книги

«Энкоды. Как договориться с кем угодно о чем угодно» (А. Ходорыч, В. Петровский)

«Эффект красной розы. Книга тайн и секретов убеждения» (О. Грищенко)

«Договориться можно обо всем» (Г. Кеннеди)

«Сначала скажите «нет». Секреты профессиональных переговорщиков» (Д. Кэмп, Н. Рэкхем)

«СПИН-продажи» (Н. Рэкхем)

...

02

Фильмы

«Фокус» (2015),

«Теория лжи» (2009),

«Здесь курят» (2005),

...

03

Игры

«Matrix B2B sales»

«Еврейский диалог»

«100 вопросов»

...





Спасибо за внимание!