

Текст

**STALOGISTIC**

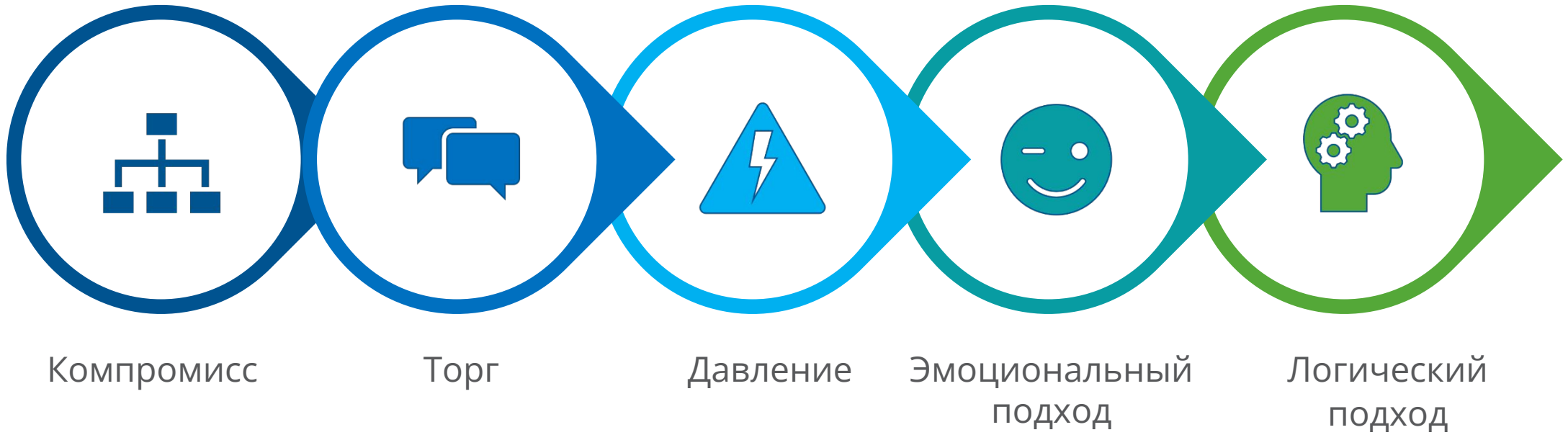
Keep moving on

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**

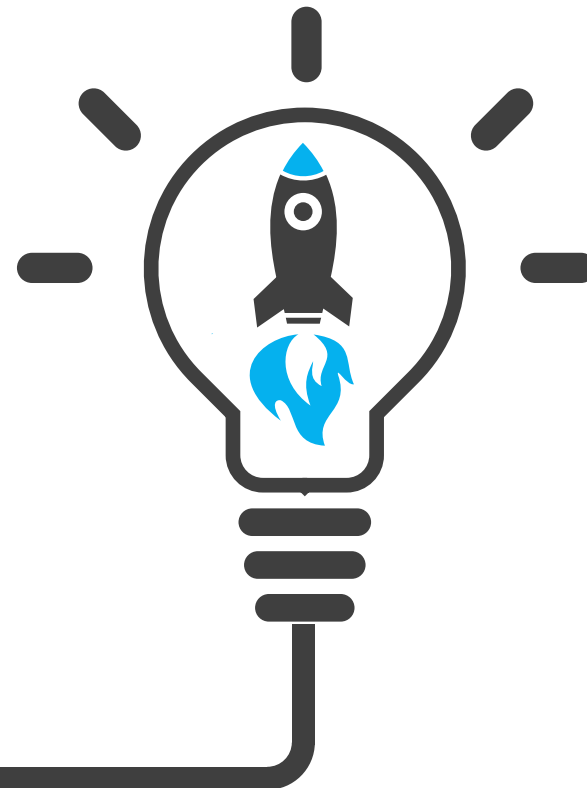
Умение задавать вопросы

**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.

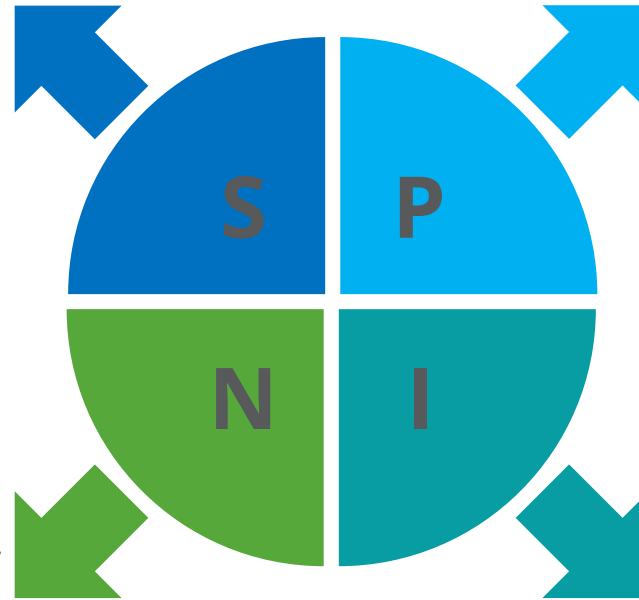
Причем, это не просто вопросы «наугад», а **выстроенные в определенной последовательности.**

## 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!