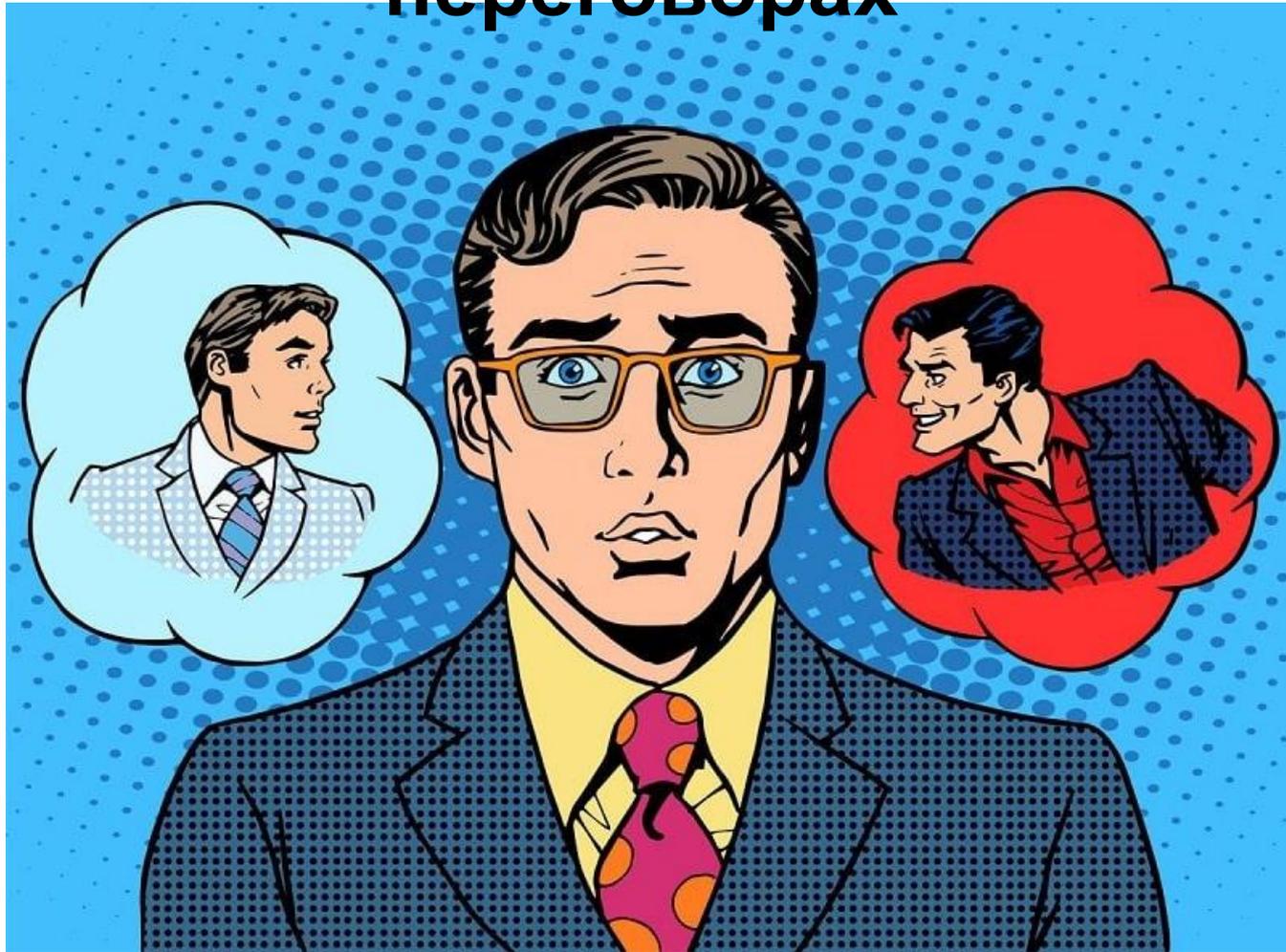


Навыки коммуникации в деловых переговорах



Чаплинский

Денис

7 лет жил в Чехии

- Учился я в Bankovní institut v Praze
- В 20 лет открыл свой первый бизнес
- 6 лет работал в сфере финансовых рынков.
- За последние 14 лет поработал в 20 проектах
- Мои проекты
 - Rich Investments**
 - Paldem consulting**
- Оборот по проектам за последний год
14 253 138 тг



Навыки ведения переговоров - это качества, позволяющие двум или более сторонам прийти к приемлемому решению.

Это так называемые навыки «soft skills».

Коммуникативная гибкость

Умение определять невербальные сигналы и успешно владеть вербальными навыками для самовыражения и выражения своих мыслей.

Активное слушание

Имеет большое значение для понимания чужого мнения в ходе переговоров.

Эмоциональный интеллект

Способность контролировать
свои эмоции и распознавать и
влиять на чувства других

Терпение

Вместо того чтобы стремиться к быстрому заключению соглашения, переговорщики должны проявлять терпение.

Адаптивность

Каждые переговоры уникальны, и ситуация в рамках отдельных переговоров может меняться, как в рамках одной встречи, так и на протяжении всего процесса.

Влияние и убеждение

Навык может помочь вам убедить всех участников, почему предлагаемое вами решение выгодно для всех сторон, и побудить других поддержать вашу точку зрения.

Планирование и подготовка

Вы должны подумать о том, каков наилучший возможный результат для вас, какое ваше наименее приемлемое предложение и что вы будете делать, если соглашение не будет достигнуто.

Решение проблем

Если цена слишком высока, как ее снизить?

Если ресурса не хватает, что можно сделать, чтобы его увеличить?

Принятие решения

Если вы или ваш оппонент не принимаете решений, значит вы приняли такое решение, как не парадоксально.

Эффективные методы переговоров

Позитивные:

- задавание вопросов;
- активное слушание;
- комментарии и метки положительного отношения (кивки, доброжелательное выражение лица, открытая поза).

Негативные методы

- раздражающие слова и телодвижения;
- предложения, вносимые «назло» собеседнику;
- неясная аргументация.

В семидесятые годы психологом Альбертом Мейерабианом было сформулировано «правило 7%–38%–55%».

*Оно означает, что только
7% информации передается с помощью слов,
38% – через тон голоса и ритм речи
55% приходится на язык тела.*

Основные правила использования языка тела

1. Контролируйте жесты.

Поза должны быть открытой, не стоит скрещивать руки на груди или держать их в карманах. Это может быть воспринято как попытка отгородиться от собеседника или демонстрация превосходства.

2. Подтверждайте жестами то, что говорите.

Язык тела и речь должны быть согласованными.

3. Ведите себя как лидер – двигайтесь плавно, контролируйте свое тело, держите осанку.

4. Улыбайтесь и показывайте доброжелательность, это располагает.

5. Помните о том, что первое впечатление формируется за 7 секунд, и второй попытки произвести его уже не будет.

Техники деловых переговоров

Маленькие шаги

Вы делаете шаг, оцениваете реакцию, если она позитивная – делаете следующий.

Не стоит сразу бросаться в атаку, лучше внимательно оценить обстановку и действовать осторожно.

Внутренний наблюдатель

Во время переговоров нужно всегда оставаться настороже и наблюдать за оппонентом, стараясь понять его истинные намерения – стремится ли он к взаимной выгоде или хочет навязать свои условия.

«Если» вместо «нет»

«Я не буду вас слушать, у меня есть постоянный поставщик»

«Если я куплю большую партию, вы предложите цену ниже?»

Метод «пустого кошелька»

«Да, это стоит 10 000, но у меня только 8 000»

Когда нужно сбить цену, но такие переговоры трудно назвать взаимовыгодными

Ружье всегда заряжено

Принцип «заряженного ружья» предполагает мысленное формирование идеи, что оппонент вас не понял, и разработку плана действий на этот случай.

Игра в одни ворота

Не делайте никаких уступок, пока переговоры не перешли в стадию торга.

Доверенное лицо

«Начальник сказал, что мы закупим партию сырья только со скидкой 20%, ничего не могу поделаться».

Нужно убедить собеседника в том, что вы ведете переговоры не от своего имени.

Силовой прием

Оппонент оказывает жесткое давление, чтобы вынудить вас согласиться, лучше всего – оставаться невозмутимым.

Дождитесь, когда эмоции улягутся, чтобы начать поиск компромиссного решения.

Манипуляции в переговорах

Читай быстрее!

Дополнительная суета, которую искусственно создают, позволяет сбить жертву с толку и заставить согласиться на невыгодные условия.

Не оглядывайся!

План беседы строится так, чтобы жертва не поняла, что ключевые вопросы, решенные в начале разговора, имеют определяющее значение.

«Мы же договорились!»

Спросим Петра Ивановича!

Для этой манипуляции приглашается эксперт.

У него спрашивают мнение по определенному вопросу, которое затем выдается за принятое решение.

Долго вы еще?

Цель – заставить оппонента нервничать и ошибаться.

Организатор определяет время на выступления, то он может управлять переговорами: не давать высказаться тем, чья позиция кажется ему неправильной или неудобной.

Вы что мне не верите?

Помните – вы можете сомневаться, это нормально.

Если нужно – возьмите паузу и уточните то, что вас интересует.

Обещать – не значит жениться

Другая сторона сулит ряд уступок, но отказывается отражать их в договоре, уверяя, что это лишняя формальность.

Больше эмоций!

Некомфортная обстановка

Замечания по поводу внешнего вида

Демонстрация неуважения.

Это может пройти мимо сознания, но даст ощущение подавленности и позволит уступить.

Спасибо за внимание!