

# Эффективные переговоры

*теория & практика*

Тверь, 2018

Беленькая Жанна

# О чем мы будем говорить

---

1. Виды переговоров.
2. Этапы проведения переговоров.
3. Лайфхаки и практика.

## Цели семинара:

- ▶ Повысить личную эффективность
- ▶ «Прокачать» навыки в практических упражнениях



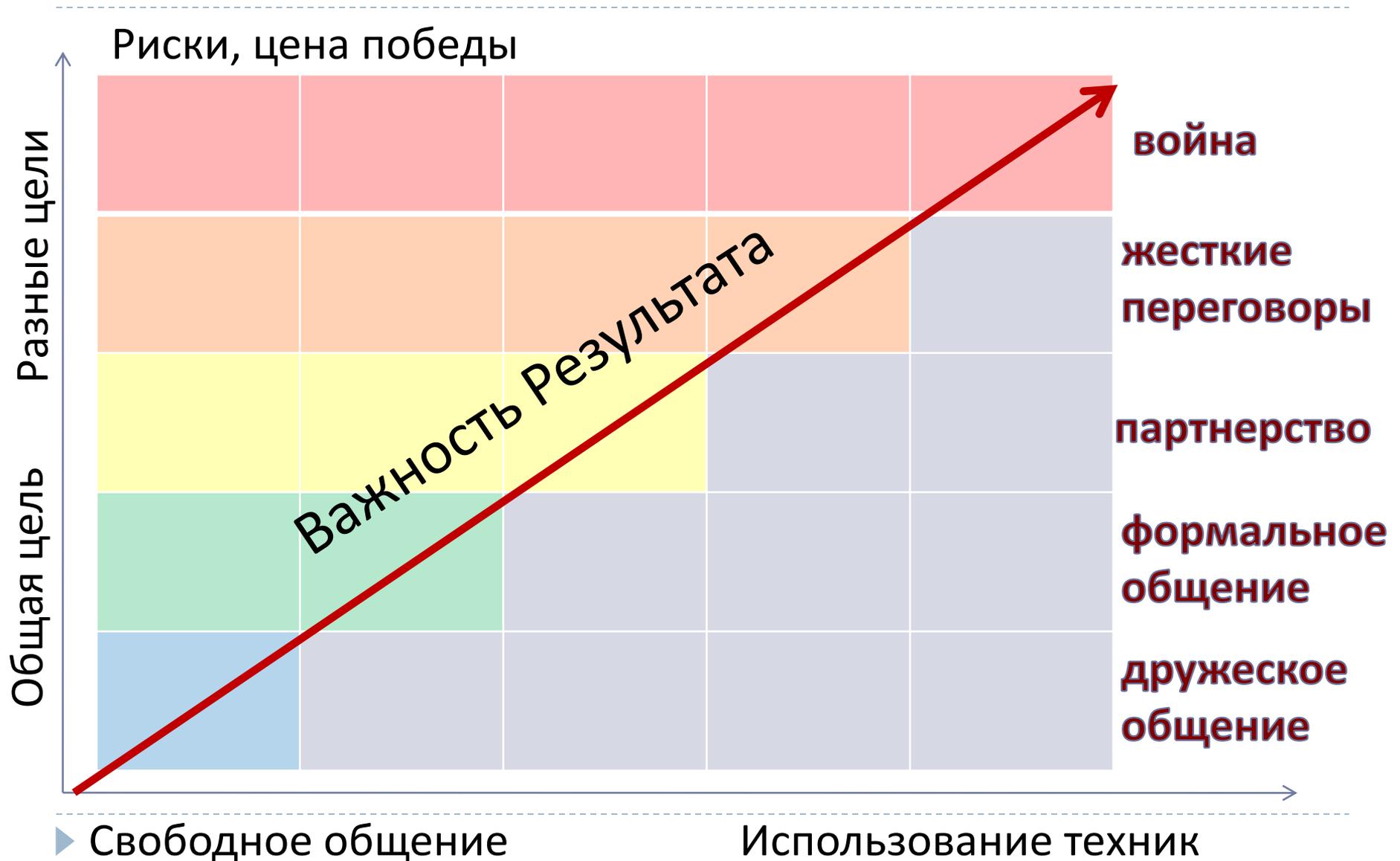
# Почему нам трудно достичь договоренностей?

---

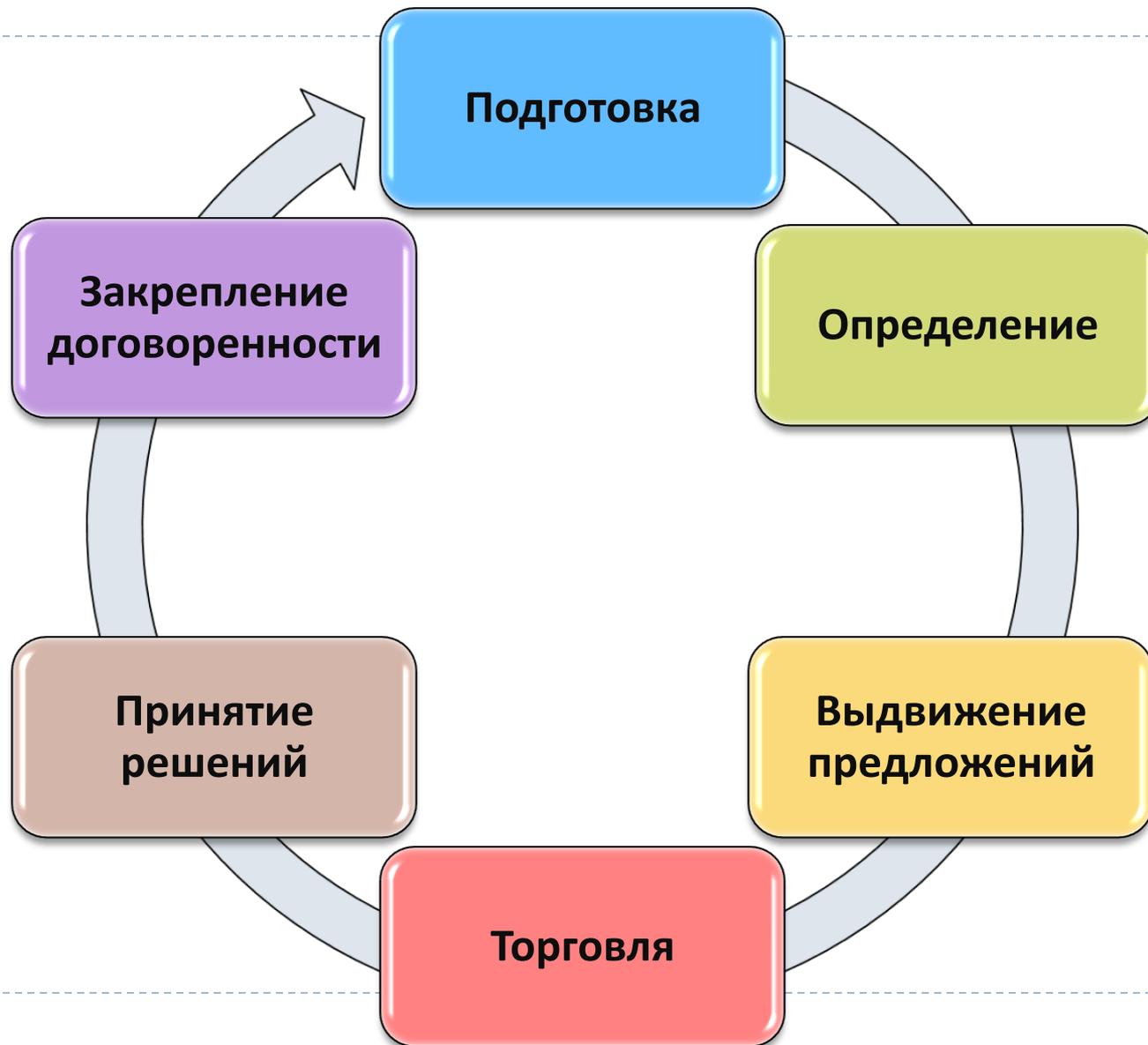
- ▶ Разные цели. Всегда ли это так?
- ▶ Нет готовности к сотрудничеству
- ▶ Нет взаимопонимания – нарушение коммуникаций
- ▶ Нет почвы для сотрудничества



# Взаимоотношения сторон



# Шесть этапов переговоров



# 1. Подготовка к переговорам

---

- ▶ Определиться с собственными целями
- ▶ Сбор данных об оппоненте – все открытые источники
- ▶ Подготовка аргументации – факты, данные, анализ, наглядные материалы и т.д.
- ▶ Подготовка вопросов
- ▶ Выбор места встречи
- ▶ Согласование встречи со второй стороной
- ▶ Внешний вид

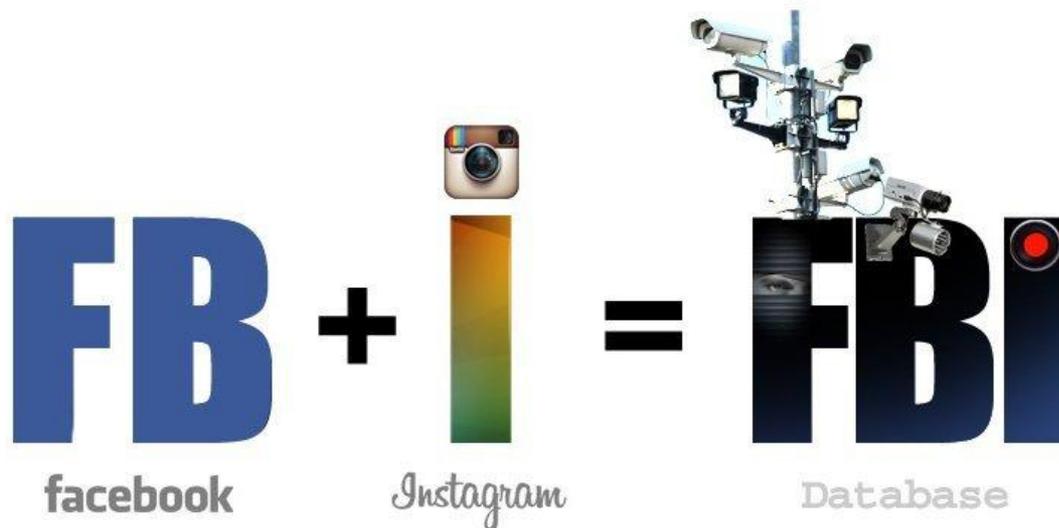
**До встречи закладываются 80% успеха!**

---



Лайфхак!

- ▶ Активно используйте соцсети для сбора данных
- ▶ Соблюдайте этику и чувство меры



## 2. Определение

---

- ▶ Установление контакта, подстройка
- ▶ Диалог или монолог?
- ▶ Согласование правил встречи – участники, тайминг, ведение заметок или протокола
- ▶ Определить ЦА, интересы, задачи, стандарты оппонента
- ▶ Структурировать информацию, наметить круг обсуждаемых тем

**Если контакта нет, можно перенести встречу**

---



# Целевая аудитория. Интересы в переговорах

## Бизнес

- Выгода материальная и нематериальная
- Налоговые льготы
- Репутация
- Выход на ЦА
- Эффективность сотрудников
- Стабильность
- Ресурсы (помещения, информация, связи)
- Развитие организации, КСО

## Власть

- Развитие общества
- Лояльный электорат
- Сделать работу «чужими руками»
- Реализация спец. программ
- Отчет и карьера
- Репутация чиновника
- Экономия бюджета
- Посредничество в решении проблем
- Широкий охват
- Ресурсы, экспертиза
- Личные ценности чиновника

## Общество, НКО

- Освещение проблемы
- Реализация своих программ
- Взаимное развитие
- Увеличение социального эффекта
- Объединение ресурсов – синергия
- Увеличение охвата
- Опыт, информация, связи
- Прозрачность и ответственность
- Объединение людей

## Внутренние партнеры

- Реализация общих и личных целей
- Мотивация
- Вовлеченность и сопричастность
- Рост лояльности и результативности сотрудников
- «Чувство локтя»
- Повышение ответственности за результат
- Интеграция с нормальной жизнью

**знание интересов => правильные аргументы**



Лайфхак!

- ▶ Фокусируйтесь на общности, а не на различиях
- ▶ Найдите общие «неформальные» точки соприкосновения, например футбол 😊



### 3. Выдвижение предложений

---

- ▶ Обмен предложениями
- ▶ Озвучивание позиции и аргументация
- ▶ Структурирование информации
- ▶ Определение разногласий
- ▶ Выяснение степени критичности разногласий

**Если этот этап прошел успешно, то этап «Торговля» можно пропустить**

---



Лайфхак!

Задействуйте все каналы восприятия



20%

20% мы воспринимаем  
через слух



30%

30% мы воспринимаем  
через зрение



70%

и самое удивительное — на 70%  
нами воспринимается то, что мы  
видим и слышим одновременно!

*Обоняние, осязание, вкус можно задействовать через речевые обороты*

## 4. Торговля

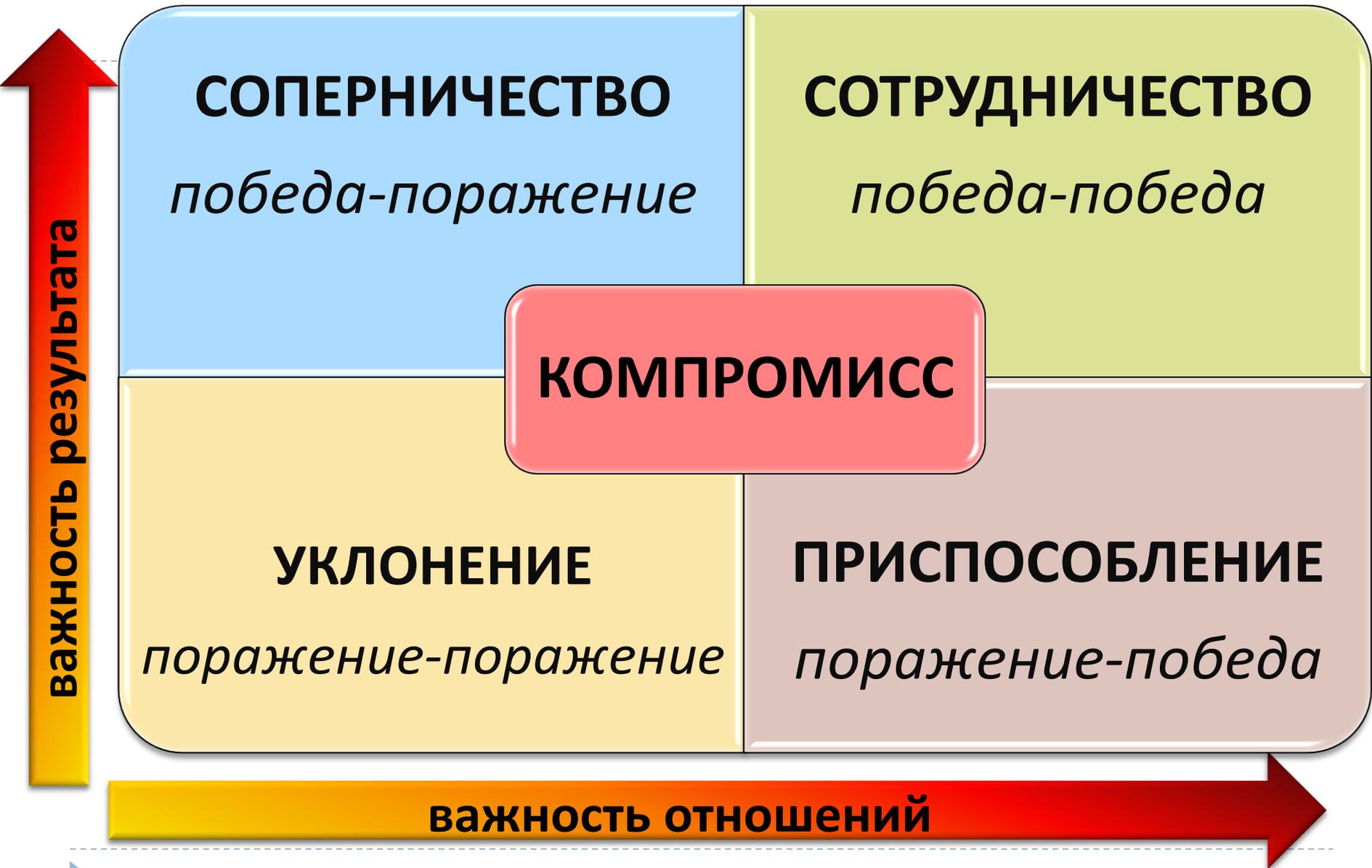
---

- ▶ Обсуждение вариантов. Стратегия win-win
- ▶ Разрешение разногласий
  - ▶ Обмен информацией
  - ▶ Обмен уступками
  - ▶ Эмоциями
- ▶ Определение ценности условий и возможности компромисса
- ▶ Применение техник

**Если что-то пошло не так – просите перерыв**

---





**СОПЕРНИЧЕСТВО**

*победа-поражение*

**СОТРУДНИЧЕСТВО**

*победа-победа*

**КОМПРОМИСС**

**УКЛОНЕНИЕ**

*поражение-поражение*

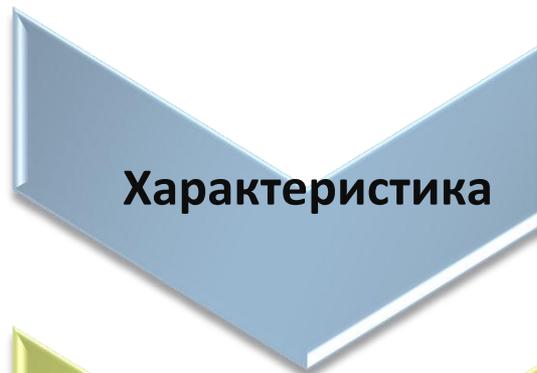
**ПРИСПОСОБЛЕНИЕ**

*поражение-победа*

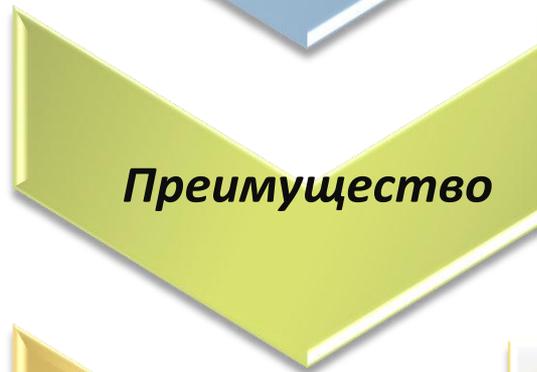
**важность отношений**

# Техника Х-П-В

---



- *«У этих ботинок меховая прослойка»*



- *«Это делает нашу модель теплее аналогов»*



- *«В этих ботинках вы не замерзнете зимой»*



Лайфхак!

Во время торга разные условия имеют для сторон  
разную ценность



VS



# 5. Принятие решений

---

- ▶ Оценка успешности
  - ▶ Результат = Цель или Результат  $\neq$  Цель
  - ▶ Возможность улучшений
  - ▶ Корректировка действий
- ▶ Принятие решений
- ▶ Сообщить решение оппоненту
  - ▶ Утверждение
  - ▶ Вопрос без альтернативы

**Помните! Ваш оппонент делает тоже самое!**

---



Лайфхак!

- ▶ Соблюдайте баланс времени и регламент встречи
- ▶ НО! Не торопитесь закончить встречу, просто чтобы испытать облегчение



## 6. Закрепление договоренностей

---

- ▶ Фиксация результатов встречи
  - ▶ ЗАМЕТКИ!!!
- ▶ Договоренность о следующем шаге
- ▶ Способы дальнейшей связи
- ▶ Поблагодарите за уделенное время

**НО: ЭТО ЕЩЕ НЕ ФИНАЛ !**

---



Лайфхак!

- ▶ Проведите анализ встречи
- ▶ Вышлите заметки и протокол с благодарностью за встречу
- ▶ Активно поддерживайте связь



# Работа с возражениями

---

- ▶ **Что такое возражение?**
  - ▶ Скрытый запрос на информацию
  - ▶ Уход от честного ответа
  - ▶ Просто «нет»
- ▶ **Не доводить до возражений**
  - ▶ Подготовка
  - ▶ Установление контакта – преодоление естественного сопротивления
  - ▶ Знание техник
- ▶ **Преодоление возражений**
  - ▶ Не уходить в защиту
  - ▶ Переформулировать вопрос
  - ▶ Использовать подходящие техники, аргументы, эмоции
  - ▶ Брать паузу для анализа своих ошибок



# Защита от манипуляции

---

- ▶ Будьте морально готовым к манипуляции со стороны оппонента
- ▶ Сохраняйте спокойствие и не торопитесь
- ▶ Задавайте уточняющие вопросы, меняйте формулировки
- ▶ Придерживайтесь намеченного плана и темы разговора
- ▶ Дайте понять, что поняли прием оппонента. Не обвинять!



# Упражнение «Витязь на распутье»

---

## Надпись на камне:

- ▶ налево пойдешь — коня потеряешь
- ▶ направо пойдешь — голову потеряешь
- ▶ прямо пойдешь — женатым будешь

## Наша задача:

- ▶ Убедить Илью Муромца, что следует пойти в определенном направлении.
- ▶ 10 минут на подготовку
- ▶ Аргументация
- ▶ Обратная связь



# Заключение

---

Что я смогу применить с завтрашнего дня?

