

Деловой протокол в переговорном процессе

*Подготовила студентка
351 группы
Аникеенко Анна*



Техника ведения
профессиональных деловых
переговоров представляет
собой процесс, состоящий
из пяти последовательных
этапов.



Первый этап- начало ведения переговоров.

- установление контакта с партнерами;
- создание приятной атмосферы для ведения переговоров;
- привлечение внимания;
- пробуждение интереса;
- «перехват», в случае необходимости, инициативы в процессе переговоров.

Второй этап - передача информации.

- сбор специальной информации по проблемам, требованиям и пожеланиям партнера и его организации (фирмы);
- выявление мотивов и целей партнера;
- передача запланированной информации;
- формирование основ для аргументации или предварительной проверки правильности узловых пунктов собственной аргументации;
- анализ и проверка позиции партнера;

Третий этап - аргументация.

- доказательную аргументацию - необходимость проверки, точными ли являются собственные сводки, или правильными являются собственные выводы;
- контраргументацию - необходимость проверки, не появляются ли противоречия; нет ли фактов или предложений партнера, которые можно оспорить, или не приведен ли неудачный пример (сравнение), или не сделал ли партнер ложного заключения;

Четвертый этап - опровержение аргументов партнера.

- разграничение отдельных возражений относительно субъектов, объектов, места, времени и последствий;
- приемлемое объяснение высказанных или невысказанных возражений, замечаний, сомнений;
- нейтрализация замечаний партнера, если для этого есть возможности, опровержение возражений партнера.

Пятый этап - принятие решений.

- достижения основной или запасной (альтернативной) цели;
- обеспечение благоприятной атмосферы в конце переговоров;
- стимулирование партнера к выполнению намеченных действий;
- составление всеобъемлющего резюме переговоров, понятного для всех участников, с четко выделенным основным выводом;
- подписание соглашения по результатам переговоров.

Деловая часть переговоров завершается превращением интересов партнера на окончательное решение

- *Если ход переговоров был позитивным*, то на завершающей стадии необходимо резюмировать, кратко повторить основные положения, которые рассматривались в процессе переговоров, и, что особенно важно, характеристику тех положительных моментов, по которым достигнуто соглашение сторон.
- В случае *отрицательного исхода переговоров* необходимо сохранить субъективный контакт с партнером за переговорами. В данном случае акцентируется внимание не на предмете переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих сохранить деловые контакты в будущем.

Протокольные мероприятия являются неотъемлемой составляющей переговоров, они несут значительную нагрузку в решении поставленных на переговорах задач и могут либо способствовать успеху, либо, наоборот, быть причиной неудачи.

Деловой протокол охватывает широкое поле своей деятельности: это организация встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, форма одежды, культурная программа. Для решения этих вопросов целесообразно создать в организации протокольную группу (по 2-3 чел.) , которая будет заниматься протокольными формальностями.

Деловой протокол в переговорном процессе

*Подготовила студентка
351 группы
Аникеенко Анна*

