

Санкт-Петербургский Государственный Университет
Институт Наук о Земле
Кафедра страноведения и международного туризма

Краткий гид по деловым переговорам

Выполнила студентка 3 курса:
Нагорная Мария
Преподаватель:
Семенова З.А.

Санкт-Петербург
2019

Определение переговоров

- **Переговоры** – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Виды переговоров

- **официальные и неофициальные**
- **внешние и внутренние**

Подходы к переговорам

- **конфронтационный**
- **партнерский**

Информация для формулирования цели

- каковы наши собственные интересы;
- каково наше положение в организации, отрасли, пр.;
- какие и перед кем у нас имеются обязательства;
- кто наши деловые партнеры и союзники;
- др.

Вопросы, на которые нужно заранее подготовить ответы

- 1. Почему именно эта фирма пригласила вас для переговоров? Какова причина приглашения?
- 2. Каковы стратегические и тактические цели этой фирмы?
- 3. Каковы основные характеристики фирмы: профессиональные, социальные, экономические, т.п.?
- 4. Кто из сотрудников вашей организации ранее проводил переговоры с данной фирмой и каково впечатление от переговоров?
- 5. На все ли ваши вопросы будут получены ответы и каковы вопросы, которые предположительно могут вызвать отрицательные эмоции у вашего контрагента?
- 6. Какой вид информации окажется самым доходчивым для вашего партнера

Конструктивные приемы ведения переговоров

- *Прием поиска общей зоны решения.*
- *Прием компромисса.*
- *Прием разделения проблемы на отдельные составляющие.*

Этапы проведения переговоров

- подготовка переговоров;
- проведение переговоров;
- решение проблемы (завершение переговоров);
- анализ и реализация соглашений.



Уровни подготовки

- Внешняя
- Внутренняя

Внешняя подготовка

- 1. Установите время начала, длительность и место переговоров.
- 2. Согласование численности делегации.
- 3. Выберите язык переговоров.
- 4. Подготовьте помещение для организации деловых переговоров.
- 5. Организуйте встречу делегации партнеров.
- 6. Представьте участников переговоров друг другу до их начала.
- 7. Обменяйтесь подарками (сувенирами).
- 8. Разместите участников переговоров.

Внутренняя подготовка

- 1. Опишите собственные цели, которые вы хотели бы достичь по итогам переговоров.
- 2. Определитесь с повесткой дня.
- 3. Проанализируйте цели партнера по переговорам.
- 4. Определите реальные полномочия своего оппонента.
- 5. Постарайтесь выявить интересы оппонента.



Методы ведения переговоров

- *Вариационный метод* – способ предложения альтернатив (вариаций).
- *Метод интеграции* – способ включения одних вопросов в поле интересов других.
- *Метод уравнивания* – способ работы с контраргументами.
- *Компромиссный метод* – это способ взаимных уступок. В случае несовпадений интересов партнера следует добиваться соглашения поэтапно.

Приемы ведения деловых переговоров

- *Встреча и вхождение в контакт* . Если к вам приехала не делегация, а всего один партнер, его необходимо встретить и проводить в гостиницу. В зависимости от ранга руководителя прибывающей делегации ее может встречать либо сам директор фирмы, либо кто-то из участников предстоящих переговоров.
- *Привлечение внимания участников переговоров* (или начало деловой части переговоров). В этой части важно пробудить у собеседника заинтересованность вашей информацией.
- *Передача информации* . На основе вызванного интереса следует убедить партнера в том, что принятие ваших предложений принесет ощутимую выгоду.
- *Детальное обоснование предложений* (аргументация).
- Заключает деловую часть переговоров преобразование интересов партнеров в окончательное решение – письменное или устное.



Завершение переговоров

- Если ход переговоров был позитивным, то на их завершающей стадии необходимо кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе переговоров. При этом важно, чтобы все признавали свою выгоду.
- При негативном исходе переговоров важно сохранить контакт с партнером. В этом случае следует акцентировать внимание не на предмете переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих сохранить деловые контакты в будущем.
- Неотъемлемая составляющая переговоров – *протокольные мероприятия*.



Анализ итогов

- – сравнение целей переговоров с их результатами;
- – определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров;
- – деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводящихся.

Уровни анализа

- – Анализ сразу по завершении переговоров. Такой анализ помогает оценить ход и результаты переговоров, обменяться впечатлениями и определить первоочередные мероприятия, связанные с итогами переговоров
- – Анализ на высшем уровне. Такой анализ результатов переговоров имеет следующие цели:
 - обсуждение отчета о результатах переговоров и выяснение соответствия ранее установленным директивам;
 - оценка информации об уже принятых мерах;
 - определение обоснованности предложений, связанных с продолжением переговоров;
 - получение дополнительной информации о партнере по переговорам;
- – Индивидуальный анализ деловых переговоров – это выяснение ответственного отношения каждого участника к своим задачам и организации в целом. Это критический самоанализ в смысле контроля и извлечения уроков из переговоров.

Спасибо за внимание!

