



Этапы деловых переговоров

Вифлянцева Анастасия

Первый Этап

Первый этап связан с

- взаимным уточнением интересов
- позиций,
- точек зрения
- концепций участников.

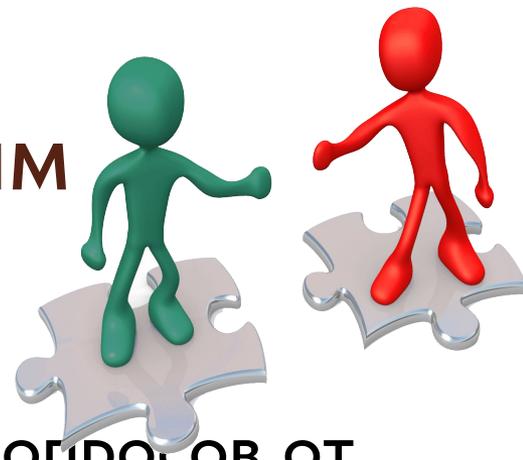
В процессе организации переговоров необходимо решить,

- кто будет принимать участие в переговорах,
- кто возглавит делегацию,
- как распределить обязанности между членами организации

Нужно определить место, время встречи, составить программу переговоров, уточнить регламент работы, подготовить помещение и т.д.



Переговоры ведутся одним участником



- 1) предотвращение направления вопросов от противной стороны на наиболее слабого члена команды или создание разногласий внутри членов команды;
- 2) полная ответственность ложится на плечи одного человека;
- 3) предотвращается ослабление заявленных позиций из-за разногласий между членами команды;
- 4) обеспечивается возможность принятия решений на месте.

Переговоры ведутся командой

- 1) в команде используются люди различных специальностей, они могут скорректировать неправильное восприятие фактов;
- 2) появляется возможность взвешивания и согласования мнений;
- 3) можно выставить другой стороне более широкую оппозицию.



Место

Дж. Ниренберг.

- «Если встреча проводится на вашей площадке, у вас будут следующие преимущества: 1) вам предоставляется возможность получить одобрение у своего руководства по вопросам, которые вы ранее не предвидели; 2) это не даёт возможности противной стороне преждевременно завершить переговоры и уйти; 3) вы можете заниматься и другими делами и иметь под рукой собственные средства производства; 4) это предоставляет вам психологическое преимущество из-за того, что противная сторона пришла к вам; и 5) это экономит время и деньги на поездку.
- Перемещение переговоров на территорию оппонента также имеет свои выгоды: 1) можно посвятить все время именно переговорам, без отвлечений и прерываний, которые могут возникнуть в вашем офисе; 2) можно «придержать» информацию, заявляя, что в данный момент она у вас отсутствует; 3) у вас будет возможность зайти к кому-нибудь из руководства противной стороны; и 4) бремя подготовки хозяйственных дел будет лежать на оппоненте, и оппонент не будет свободен от других обязанностей.
- Если ни одна из этих альтернатив не кажется удовлетворительной, можно встретиться с оппонентом на нейтральной территории».



Содержание предстоящей встречи

- проанализировать проблему,
- досконально изучить состояние дел,
- чётко сформулировать цели и задачи переговоров,
- выработать общую позицию команды,
- подобрать убедительные документы,
- найти возможные варианты решения,
- подготовить предложения,
- составить необходимые документы



С кем ?

- Зарубежные специалисты по проведению переговоров предлагают кроме этих знаний заранее получить ответы на следующие вопросы:
- • Что общего у нас в профессиональном плане?
- • Каково отношение собеседника к нашей фирме, ко мне лично?
- • Какой психологический тип личности он собой представляет?
- • Каковы его личные особенности?
- • Каковы его профессиональные достижения?
- • Каковы его политические убеждения?
- • Каковы его излюбленные темы для разговоров?
- • Есть ли для него табу, т.е. темы, запрещенные в разговоре?
- • В каком положении он сейчас находится: независим, испытывает чье-либо давление, заинтересован, равнодушен?
- • Какой может быть его тактика ведения диалога?
- • Какой в этом случае должна быть моя тактика?



© Can Stock Photo

Время

Временные рамки переговорного процесса – полтора-два часа.

Начинать переговоры лучше всего в 9.30– 10.00, а если невозможно, то в любом случае закончить не позднее 17.00–17.30. День, выбранный для переговоров, – не понедельник (до обеда) и не пятница (после обеда), хотя, конечно, прежде всего нужно учесть срочность решения проблемы.



Второй Этап

- аргументы и доказательства в поддержку отстаиваемых позиций
- ВЗГЛЯДОВ
- ГИПОТЕЗ
- На этом этапе часто возникает борьба интересов и позиций, исход которой ложится в основу третьего этапа.



Третий Этап

На третьем этапе происходит согласование позиций и выработка договоренности по каждому вопросу.

Выделяют три типа совместных решений участников переговоров:

- - компромиссное, или «серединное решение»;
- - асимметричное решение, относительный компромисс;
- - принципиально новое решение, «снятие» основных противоречий.



Четвертый Этап

- хотя и удаленный во времени, предполагает анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей.

