

Как выиграть переговоры



Джейсон Барк

Как выиграть переговоры

Серия «Библиотека делового человека»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=8604384

Барк Джейсон. Как выиграть переговоры: AV Publishing; Москва; 2013

Аннотация

Переговоры – одна из главных составляющих жизни и бизнеса. Тот, кто умеет грамотно вести переговоры, может сделать результаты своего общения с другими людьми значительно лучше. Как представить себя в выгодном свете и получить при этом то, что вам нужно – об этом вы узнаете, прослушав книгу «Как выиграть переговоры».

Содержание

Глава 1. Кому и зачем нужны переговоры?	5
Глава 2. Подготовка к переговорам.	9
Обязательная программа действий	
Подготовьте время и место	10
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Барк Джейсон

Как выиграть переговоры

© Барк, Д., 2013

© Издательство АВ Publishing, 2013

© ООО «Креатив Джоб», 2013

*** * ***

Глава 1. Кому и зачем нужны переговоры?

Переговоры проводятся не только в дипломатических залах и на специально организованных приемах, владеть умением грамотно вести переговоры является на сегодня важнейшей составляющей любой деятельности.

Уметь правильно проводить переговоры должен уметь каждый человек. Ежедневно мы сталкиваемся с необходимостью говорить и убеждать кого-либо в своей правоте. Всегда, когда нужно решить противоречия, сгладить острые углы, разрешить конфликтную ситуацию, повлиять на собеседника, начать или развить уже установленные контакты, мы начинаем переговоры.

Переговорный процесс – одна из главных составляющих жизни и бизнеса. Он определяет взаимоотношения между людьми. Тот, кто умеет грамотно вести переговоры, может сделать результаты своего общения с другими людьми значительно лучше.

Неудачные переговоры могут испортить даже самую перспективную сделку, разрушить самые интересные планы, и наоборот. К сожалению, универсальной схемы удачных деловых переговоров на все случаи жизни не существует.

Почему переговорный процесс живет по своим законам,

не похожим на законы простого общения? Потому что переговоры – это всегда средство достижения цели, способ получить от других людей желаемое. Переговоры требуются там, где присутствует конфликт. Если есть существенное различие во взглядах и целях собеседников, начинаются переговоры. Общение без конфликта выглядит иначе, его можно назвать разговором, беседой, обменом мнениями. Переговоры – это способ достижения взаимного согласия там, где сталкиваются интересы. А вот способы, которыми будет достигнуто согласие, зависят от целей и умений обеих сторон вести переговорный процесс.

Переговоры в профессиональной деятельности – это устный контакт между собеседниками, каждый из которых обладает необходимыми полномочиями со стороны своих организаций для решения обсуждаемых проблем и заключения договоренностей. Личные встречи необходимы и имеют определяющее значение при согласовании спорных вопросов, утверждении главных моментов договоров и контрактов.

Предназначение переговоров состоит в том, чтобы при помощи обмена мнениями прийти к такому решению, которое будет отвечать интересам обеих сторон. При благоприятном исходе результаты переговоров или состоявшейся в итоге сделки должны удовлетворить всех участников. Переговоры включают в себя выступления одной или нескольких сторон, вопросы и ответы на них, возражения и аргументы.

Процесс может оказаться легким или напряженным, а собеседники могут как договориться без усилий, так и вовсе не найти точек соприкосновения и не прийти к согласию. Поэтому для того, чтобы добиться своих целей на деловых переговорах, настоящие профессионалы разрабатывают и применяют специальную технику, стратегию и тактику их ведения.

Исход переговоров определяется множеством факторов, которые нужно учитывать в каждом конкретном случае. И планировать встречу необходимо специально, учитывая все сложные моменты.

Ведению переговоров, как и любому сложному делу, надо учиться, и желательно на ошибках других людей. Одного успешного рецепта переговоров на самом деле не существует, потому что в жизни ситуации практически никогда не повторяются, и у каждого участника переговоров есть свои особенности характера и личности. Однако существуют неписанные законы, которыми нужно руководствоваться. Их знание необходимо хотя бы для того, чтобы не испортить встречу еще до ее начала.

Любые переговоры требуют внимательного отношения и изучения следующих элементов: подготовка к переговорам, коммуникативные модели, используемые во время делового общения, умение слушать и понимать собеседника.

Неплохо иметь представление о языке жестов и телодвижений. Важно знать о различиях в национальных культу-

рах ведения бизнеса, об особенностях каждой деловой отрасли, понимать и помнить особенности различных этнических культур.

Изучение и использование законов человеческого общения может наделить вас силой, которая поможет выигрывать любые переговоры, вне зависимости от их особенностей.

Глава 2. Подготовка к переговорам.

Обязательная программа действий

Каждому понятно, что для того, чтобы профессиональные переговоры и совещания привели к успешным результатам, нужно следовать основным правилам и нормам делового общения, особенно если какой-либо этап исключительно важен, оказывает значительное влияние на дела вашей фирмы или ваши личные.

Абсолютно все участники деловых переговоров в той или иной степени стараются подготовиться к их проведению. Даже в том случае, если вы являетесь сторонником свободного подхода к делам и импровизации, без перечня вопросов, подлежащих обсуждению, переходить к переговорам бессмысленно.

Невозможно учесть абсолютно все нюансы встречи, но обязательно необходимо составить примерный алгоритм, по которому будет развиваться разговор, исход которого является очень важным для вас.

Подготовьте время и место

Если процесс переговоров будет проходить в вашей организации, позаботьтесь о создании атмосферы, располагающей к продуктивной беседе. Это касается всей обстановки. Начиная от таких деталей, как кофе, минеральная вода и т. д., до планирования всей линии собственного поведения.

Никогда не садитесь за стол переговоров раньше 10 часов утра и позже 4 часов вечера. В первом случае создастся невыгодное для вас впечатление, что предмет переговоров чересчур важен, а значит, оппонент будет стараться диктовать условия, а во втором – что вы потеряли всякую надежду.

Давно известно, что окружающая среда и обстановка являются значимыми носителями информации, которые оказывают ощутимое психологическое воздействие через формы, текстуры, организацию пространства, цвета, яркость освещения. Правильная организация пространства, которую можно обеспечить благодаря базовым знаниям дизайна помещений, способна повлиять на ход переговоров.

Деловые встречи – это часто используемая, неотъемлемая часть любых бизнес-процессов, для проведения переговоров во многих компаниях сегодня организованы и используются специально подготовленные помещения, это залы совещаний и переговорные комнаты. Эти помещения в офисах в первую очередь помогают повысить комфорт при встре-

чах до определенно высокого уровня, то есть работают, в том числе, на имидж организации. Соответственно, совещания в приятной обстановке становятся более эффективными.

Нужно внимательно отнестись к цветовой гамме помещения. Цветовое оформление – один из важнейших источников визуальной информации. Разные цветовые решения могут определенным образом оказывать влияние на ход переговоров.

Например, теплые цвета оказывают возбуждающее действие, тонизируют, способствуют повышению работоспособности. Холодная цветовая гамма зрительно расширяет пространство, помогает сосредоточиться на делах. Привычный для деловых помещений и офисов коричневый цвет помогает сконцентрироваться на важном и улучшить исполнительские функции. Синий цвет повышает активность работы головного мозга. Желтый и оранжевый оттенки поднимают настроение и стимулируют мышление на принятие нестандартных решений, они хороши для фирм, занимающихся творческой работой. А зеленый и голубой помогают успокоиться, не дают эмоциям победить разум.

Розовый цвет оказывает слишком сильное расслабляющее действие. Фиолетовый и черный угнетающе воздействуют на психическое состояние человека. Белый универсален и нейтрален.

Иногда дизайнеры интерьера предлагают руководителям разместить в переговорной зоне или комнате аквариум. На-

блюдать за плавными движениями рыб, по результатам исследований, полезно для восстановления душевного равновесия, спокойствия. Аквариум поможет привести мысли в порядок.

Не всегда бюджета компании хватает, чтобы появилась возможность выделить специальное помещение для проведения переговоров. В таком случае имеет смысл воспользоваться помощью офисных перегородок из современных материалов. Таким образом на сравнительно малой площади можно организовать пространство для совещаний и деловых встреч.

В пространстве для переговоров не должно быть много мебели.

Основное место на деловых мероприятиях всегда занимают переговорный стол и стулья.

К тому же, в переговорной комнате можно поставить шкафы, трибуны для выступлений. Главное – оборудовать пространство разнообразной техникой. Современные гаджеты модернизируют весь процесс делового общения, делают его более легким, удобным и наглядным и демонстрируют высокий уровень развития компании.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.