

Тренинг по переговорам

материалы



Структура переговорного процесса

ПОДГОТОВКА



ЗНАКОМСТВО/ПРИВЕТСТВИЕ, ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ, КОНТАКТ



УТОЧНЕНИЕ ПОЗИЦИЙ И ИНТЕРЕСОВ СТОРОН, АРГУМЕНТАЦИЯ, ПРОРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ,
ДОСТИЖЕНИЕ ФИНАЛЬНОЙ ДОГОВОРЕННОСТИ



РЕЗЮМЕ ВСТРЕЧИ, ФИКСАЦИЯ ДОГОВОРЕННОСТИ (кто, что и когда обязуется сделать, ответственность)



ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА, «МОСТИК»

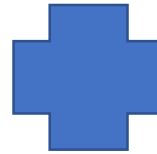


АНАЛИЗ

Подготовка к переговорам

Рациональные аспекты (см доп материалы):

- Цель (не более одной большой цели, должна соответствовать критериям SMART)
- Цель максимум и минимум
- Мотивация (зачем вам достижение цели?)
- Ситуационный анализ
- Факты/Аргументы
- Потенциальные возражения и контраргументы
- Информация о партнере по переговорам



Эмоциональные аспекты:

- Фокус внимания на цели и пользе, которую можем принести
- Не ходите на переговоры в одиночку
- Репетиции (пошагово проговорить процесс, потренироваться перед зеркалом, потренироваться с другим человеком в разных ролях)
- Одежда (стилистически подходит месту и ситуации, та, в который вы чувствуете себя уверенно и спокойно)

Контакт

Чтобы переговоры прошли продуктивно, необходимо расположить к себе партнера, вызвать его симпатию и доверие. Для этого необходимо наладить с ним контакт. В этом нам помогут:

Организация пространства:

- Дистанция – от 1,5 до 2м между партнерами (социальная зона общения)
- Одинаковое расположение по высоте (если ваш рост партнеров сильно отличается, ищите возможность разговаривать сидя)
- Старайтесь избегать преград между вами, например стола.
- Старайтесь расположиться рядом с партнером (разворот на 45 градусов), а не напротив.

Контакт глаз: зрительный контакт крайне важен для общения. Чтобы не возникало ощущение давления, можно чередовать прямой взгляд в глаза и концентрация взгляда на точке между бровей собеседника.

Подстройка: (см след страницу)

Подстройка.

Обычно нам нравятся те, кто похож на нас самих. С такими людьми проще ладить, то есть общаться более эффективно. В свою очередь, мы тоже нравимся этим людям — по той же причине. Таким образом, хороший контакт подразумевает соответствие, подстройку. Те, кто пребывают в контакте, склонны вести себя сходным образом.

Дыхание.

Дыхание в унисон позволяет максимально приблизиться к человеку на уровне физиологии.

Голос.

У большинства людей звуковая часть реальности осознана меньше всего. Именно поэтому сходство голосов оказывается наиболее удачным. Человек нам почему-то нравится, но мы не отдаем себе отчета почему. На самом деле, похожи наши голоса.

«Словарь» и акцентные слова.

Чтобы понимать друг друга люди используют один и тот же язык. Однако, у каждого есть уникальный словарный запас, с помощью которого человек озвучивает свои мысли. Слова, которые человек использует, являются прямым отображением того, как он мыслит. И если собеседник использует похожий набор слов, он воспринимается как единомышленник.

Подстройка: дыхание

Подстраиваться к человеку по дыханию – это значит вдыхать, когда вдыхает он и выдыхать, когда выдыхает он.

Как определить момент вдоха-выдоха?

Кто-то дышит животом (чаще мужчины), кто-то грудью (чаще женщины). Обратите внимание на движение плеч, груди и живота. Постарайтесь уловить ритм дыхания партнера и следовать ему. Когда человек говорит, определить ритм проще, ведь мы всегда говорим на выдохе.

Если ваш партнер дышит слишком медленно для вас: постарайтесь уложить в один цикл дыхания партнера два своих. Если ваш партнер дышит слишком быстро, поступайте наоборот.

Помните, что подстройка по дыханию очень приближает нас к физиологическому состоянию человека. Поэтому если вы видите, что человек откровенно не здоров или в процессе подстройки начинаете испытывать физический дискомфорт, используйте контакт глаз и другой тип подстройки (н-р подстройку по интонациям или «словарю» партнера)

Подстройка: интонации и темп речи

У голоса есть своя мелодика (рисунок повышения и понижения тона), темп, тембр, громкость. Все это можно повторить.

Конечно, голоса могут иметь разную высоту. Например, у вас высокий голос, а у партнера низкий. Если вы будете пытаться напрямую его скопировать, это может звучать не естественно.

Главное, постараться уловить фактуру голоса собеседника, мелодический рисунок и темп. Человек, который слышит интонационный рисунок другого человека, уже легко в него попадает. Если не попадает— значит, не слушает.

Что может помочь:

- Пение (не обязательно заниматься с преподавателем, можно петь дома с любимыми певцами, стараясь максимально точно повторить их манеру пения)
- Расширять свой звуковой опыт. Слушать хороших певцов, разнообразных по стилю.

Подстройка: «словарь» и акцентные слова

«Словарь».

Когда вы используете слова из «словаря» собеседника вы с ним попадаете в единое языковое поле, говорите на его языке. Это создает ощущение общности, а также дает собеседнику понять, что вы действительно внимательно его слушаете.

Акцентные слова.

В любом сообщении человека есть определенные выделенные слова. Это и есть суть сообщения. Человек может выделять слова интонационно (повышением или понижением тона голоса), громкостью (громче или тише) и паузами в речи. Стоит отметить, что человек будет говорить громче и выше о вещах, которые он хочет подчеркнуть, тише и ниже о вещах, которые ему хотелось бы скрыть или которые несут в себе какую-то уязвимость.

Постарайтесь в своих ответах использовать слова из «словаря» собеседника и акцентные слова, повторяя соответствующий им интонационный рисунок. Будьте осторожны с «тихими» словами. Помните, что деликатность никогда не повредит.

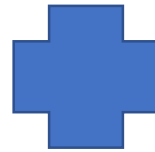
Что может помочь:

- Расширяйте свой словарный запас. Читайте хорошие книги и не стесняйтесь порой заглянуть в словарь русского языка.

Прояснение позиции и интересов сторон

Техники активного слушания:

- Парафраз (начинается со слов «Правильно ли я вас понимаю,...» далее краткая передача сути высказывания партнера)
- Эхо (буквальное цитирование последних слов собеседника с вопросительной интонацией)
- Уточнение (прямая просьба уточнить какой-либо аспект)
- Интерпретация (высказывание предположения об истинном смысле высказывания. «Могу ли я предположить, что...» далее своя интерпретация слов партнера)



Вопросные техники:

- Открытые (предполагают развернутый ответ, позволяют получить максимум информации)
- Альтернативные (содержат и, или. Предлагают выбор из нескольких вариантов)
- Закрытые (предполагают ответ да или нет. Позволяют получить конкретный ответ, решение.)

Аргументация

С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение своего собеседника. Для достижения успеха в деловой беседе необходимо придерживаться некоторых правил:

- Будьте готовы подтвердить свою аргументацию фактической информацией
- Следует оперировать простыми, ясными, точными и убедительными терминами
- Говорите правду; если вы не уверены, что информация правдива, не используйте ее, пока не проверите
- Аргументация должна иметь непосредственное отношение к теме обсуждения
- Аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику. Воздерживайтесь от личных нападок на тех, кто не согласен с вами
- Следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного, однако речь должна быть образной, а доводы – наглядными; если вы приводите негативную информацию, обязательно называйте источник, из которого вы берете свои сведения и аргументы.
- Если вы не уверены в аргументе, не используйте его

Способы снятия эмоционального напряжения в процессе переговоров

Процесс переговоров часто связан со стрессом. Вы можете чувствовать волнение и напряжение, которое может передаться партнеру и усложнить ход переговоров. Как справиться с этим состоянием?

НАПОМНИТЬ СЕБЕ О ЦЕЛИ И МОТИВАЦИИ:

Это позволит задействовать рациональную область мозга и выйти из области переживаний

ДЫХАНИЕ:

Выдох в 3 раза длиннее вдоха, старайтесь дышать животом



ДАТЬ ТЕЛУ ФИЗИЧЕСКУЮ НАГРУЗКУ:

Можно напрягать и расслаблять мышцы ног и ягодиц, размять пальцы рук (по возможности незаметно для партнера)

ВЫПИТЬ ВОДЫ:

Глоток воды позволяет смочить горло и снимает напряжение с гортани

Завершение переговоров и последующий анализ

Резюмирование: Очень важно в конце переговоров резюмировать результаты встречи. Кратко проговорить к каким решениям пришли, разделить зоны ответственности и дальнейшие шаги, оговорить сроки. По ситуации, не будет лишним зафиксировать договоренности в письменном виде.

Завершение контакта и «мостик»: Также, как в начале беседы мы налаживали контакт, важно правильно его завершить. В конце беседы поблагодарите партнера за его время и внимание, можно сделать комплимент. Если предполагается длительное взаимодействие договоритесь о возможных последующих встречах. Если ваш вопрос решен за одну встречу и ситуация это позволяет, оговорите возможности контактов в будущем.

Анализ (проводится вне переговорного процесса): Чтобы провести анализ того, как прошли переговоры, ответьте себе на вопросы:
Достиг ли я своей цели? Что было хорошо? Какие аргументы и способы взаимодействия сработали? Что я мог бы сделать, чтобы достичь еще более успешных результатов? На какие индивидуальные особенности партнера мне следует обращать внимания в будущем? (при условии длительного взаимодействия)

Коллеги!

Я очень рада, что вы нашли время и посетили тренинг.

Помните, что навык формируется от 21 дня до 3-х месяцев. Чем чаще вы будете использовать инструменты, с которыми познакомились на тренинге, тем быстрее научитесь применять их автоматически.

Спасибо и удачи!