



Секреты успешных переговоров

Вебинар

ChemPartners

- Правила переговоров.
Построение дорожной карты переговоров.
- Как отстаивать свои интересы в переговорах сохраняя при этом отношения.
- Давление и манипуляции в сложных переговорах, как их распознавать.



Содержание вебинара

МАРИЯ ЛУКЬЯНОВА



**13 лет работы в области
обучения и развития персонала**



**проведено
более 500
результативных тренингов**



**более 50 городов
России и стран СНГ**



**обучение навыкам по:
продажам,
управлению,
развитию персонала**



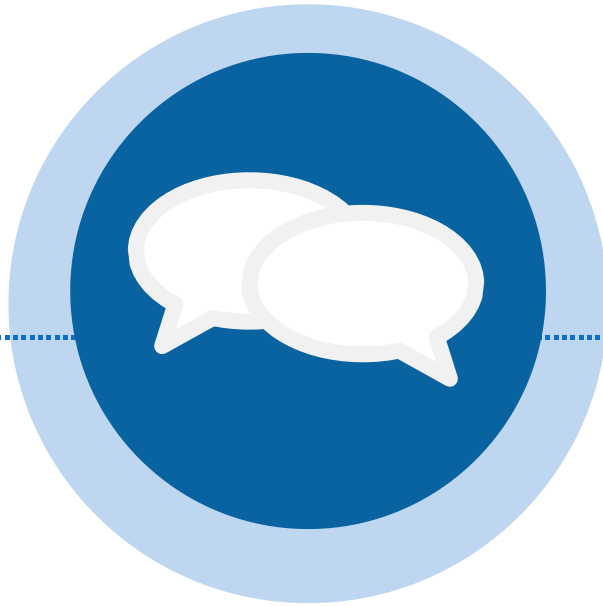
Обо мне

**T&D Manager, психолог,
бизнес-консультант**

Правила вебинара



**Конструктивные
вопросы**



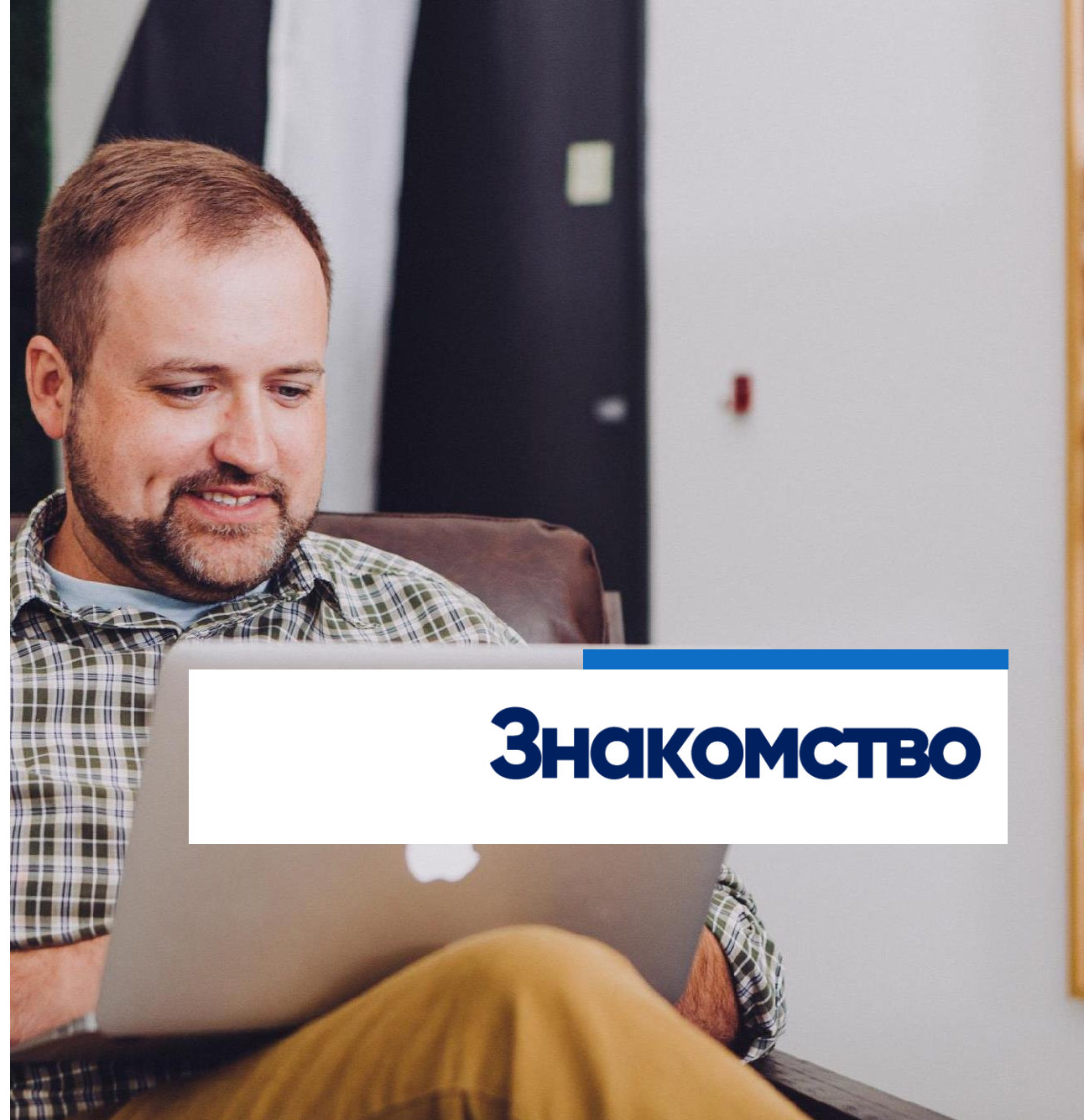
**Чат по
делу**



**Взаимное
уважение**

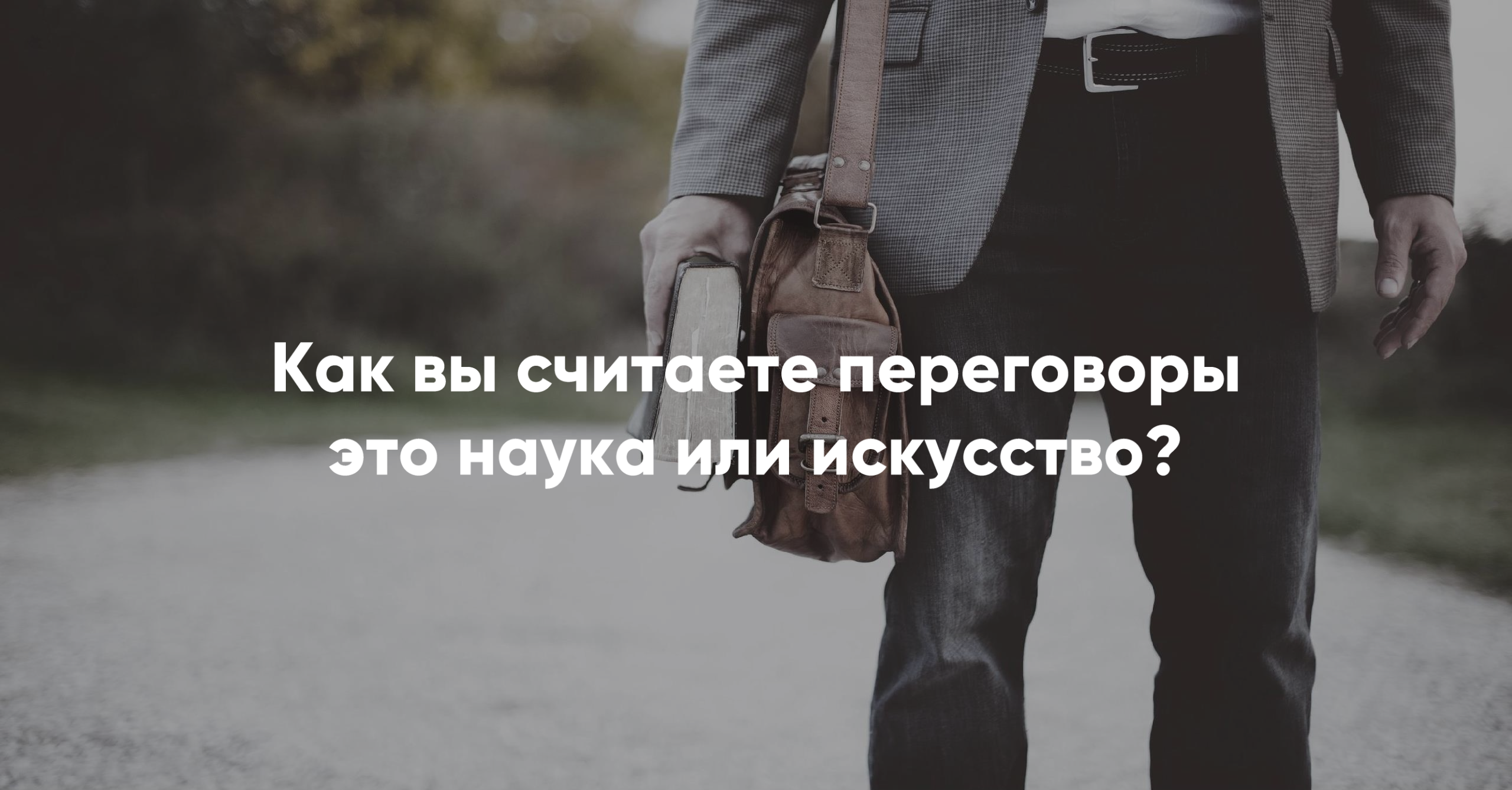
В чате напишите:

1. Ваша деятельность (менеджер, закупщик, специалист, руководитель, собственник)
2. Ваша сильная сторона в переговорах
3. Ваша зона роста в переговорах



Переговоры – коммуникация


Переговоры – это ОБСУЖДЕНИЕ, поиск взаимоприемлемого решения по всем аспектам сделки



**Как вы считаете переговоры
это наука или искусство?**

Переговоры – наука





**КРЕМЛЕВСКАЯ
ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ**

1 постулат:
внимательно слушать

2 постулат:
задавать вопросы

3 постулат:
обесценивание

4 постулат:
постели ковровую дорожку

5 постулат:
зона неопределенности

Нам нравится, когда нас слушают



Вас слушают чтобы:

- Получить от вас информацию.
- Заставлять сказать вас то, что вы не планировали говорить.
- Расположить к себе.

Задавать вопросы = быть ХОЗЯИНОМ



**Дайте, короткий ответ
и снова задайте вопрос.**

**Перехватывайте управление,
так вы будете хозяином**

ПЕРЕХВАТ ИНИЦИАТИВЫ

1. КРАТКО, НО ПОЛНОСТЬЮ ОТВЕТИТЬ

вопросы которые вам задают клиенты на переговорах, написать, а дальше вы пишете ответы

2. МОСТИК, ПЕРЕХВАТ:

«кстати говоря о вас...», «возвращаясь к теме...», «к слову...», «а если...»

3. ВАШ ВОПРОС:

открытый или альтернативный

ОШИБКА уходить в тайгу, начать презентовать без умолку

Обесценивание, чтобы выбить из колеи



Когда нас обесценивают, мы интуитивно:

- Вступаем в борьбу
- «Убегаем»
- Ожидаем, когда закончится

Сделай предложение, постели дорожку




**Дайте своему собеседнику
возможность красиво проиграть.
Выйти с ролью победителя.**

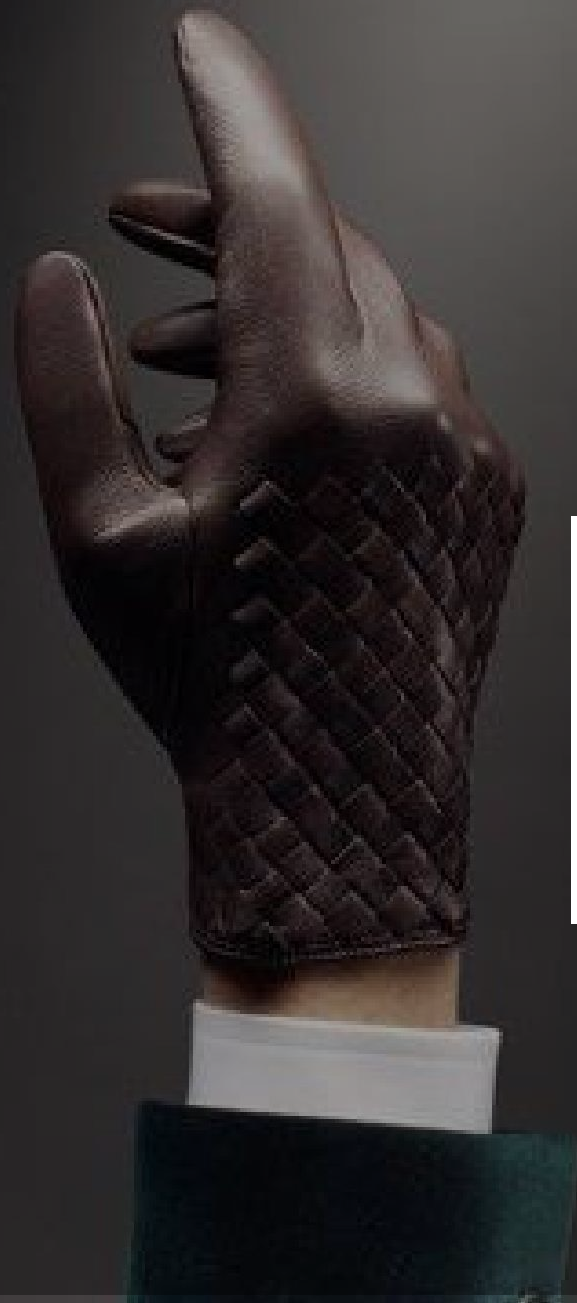
Страх – сильнейшее оружие



**Самые жесткие переговоры –
у вас в голове**



**КАКИЕ ПОСТУЛАТЫ
БЫЛИ
ИСПОЛЬЗОВАНЫ
ГЕРОЯМИ?**



Переговоры с позиции ЛИДЕРА

3

составляющих
в переговорах



1

Что я имею в начале пути?



История отношений
(информация об оппоненте)

Что усиливает
мои позиции

Что ослабляет

Кто испытывает
нужду

2

Что я хочу?



С чем хочу уйти
с конкретных переговоров.
Ваша цель



Реально ли к этому прийти

3

Что меня устроит?



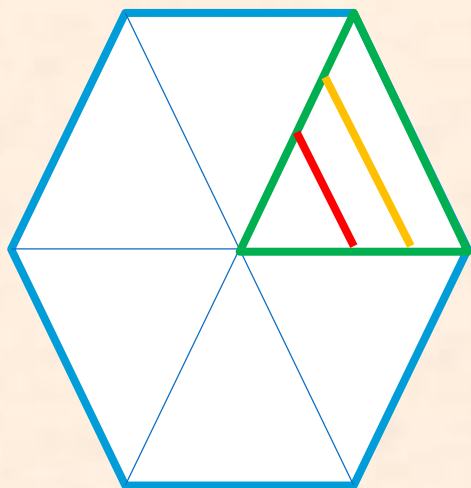
Все возможные варианты

Многогранник интересов

Зона предполагаемых решений

3

Что меня устроит?



| Условие | Нижняя граница | Желаемая позиция | Заявленная позиция |
|----------|----------------|------------------|--------------------|
| Цена | | | |
| Объем | | | |
| Доставка | | | |
| Отсрочка | | | |
| Хранение | | | |
| Сервис | | | |

4

Что дальше



**Что я буду делать,
если мы договоримся**



**Что я буду делать,
если мы НЕ договоримся**

5

Как я пойду



Контрольные / промежуточные точки



Приемы / Вопросы



Режим борьбы в переговорах

Правильные шаги в борьбе



1

Проси больше

2

Не доверяй чувствам

3

Помолчи


4

Определи дедлайн


5

ДА ~~≠~~ ДА





Давление и манипуляции переговорах

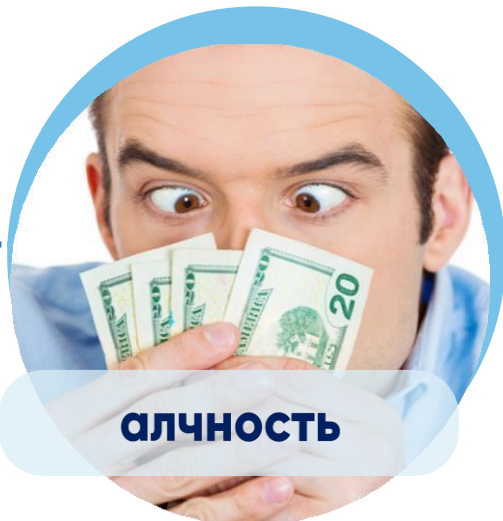


**КАКИЕ ПРИЕМЫ
МАНИПУЛЯЦИЙ
ИСПОЛЬЗОВАЛ
НАШ ГЕРОЙ?**

Струны для манипулятора



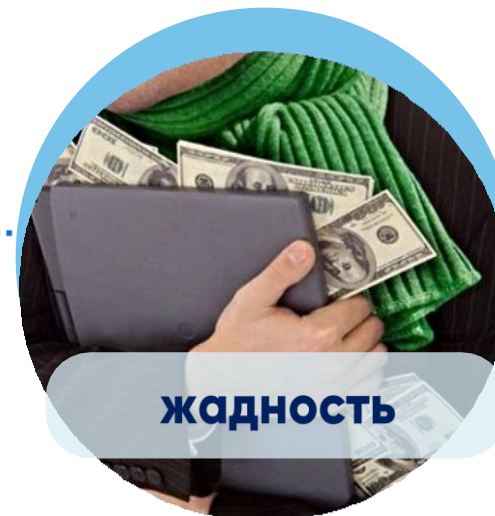
самолюбие



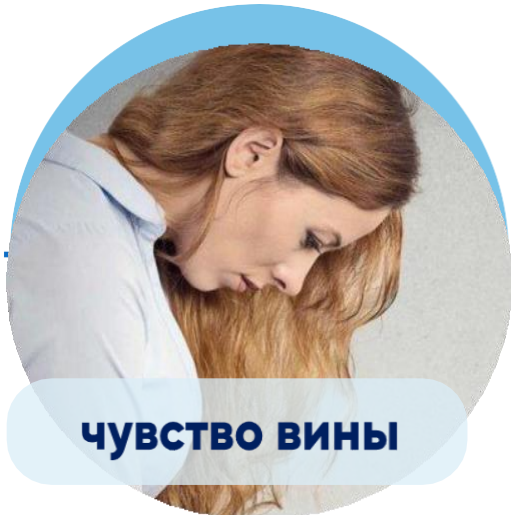
алчность



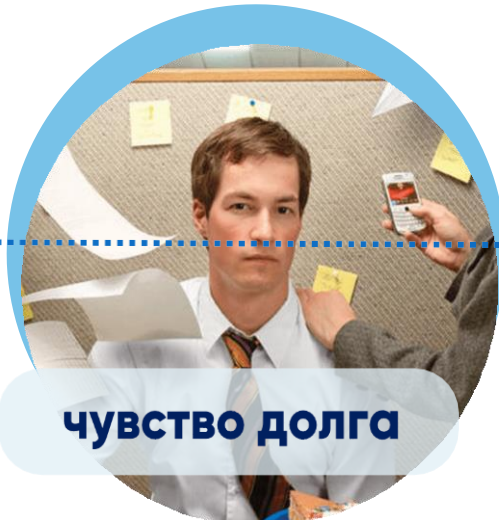
страх



жадность



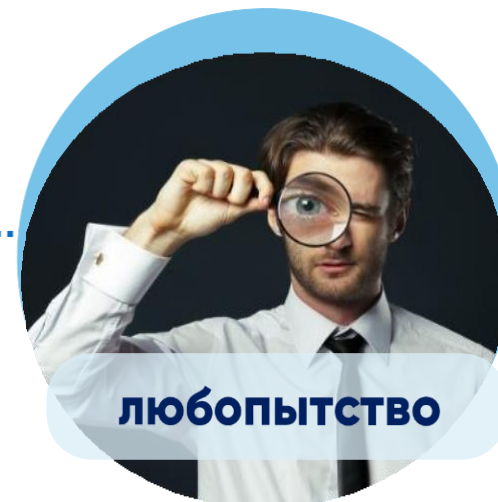
чувство вины



чувство долга



секс



любопытство

Техника «Реверс»

Табу на вопрос
«**А почему?**»

Применяйте ее
когда не понятен
смысл намерений
человека.

- Цель этой техники – втянуть оппонента в диалог, уточнить детали.
- Хорошо работает, где вы слабее чем ваш собеседник.
- Вопросами вы выровняете позиции за счет получение ценной для вас информации

Техника «Наведение тумана»

Не говорите
«НО»

Эту технику можно
использовать не
более 2 раз за
переговоры.

- Эффективна в начале переговорного процесса – чтобы вызвать доверие к вам.
- Самое важное: Запомните, соглашаться нужно только с тем, что идет вам в плюс и усиливает ваши позиции

Техника «Будь, что будет»

Важно!

Излагайте точечные факты.
Манипулятор, который увидит, что вы не реагируете на его словесные удары успокоится

Делай что должен, и будь что будет».

- Не реагировать на эмоциональный посыл, а делать только то дело, ради которого вы находитесь на переговорах.
- Не оправдываться, не повторять отрицательные послы, использовать только позитивный образ.

Техника «ОХОТНИК»

Данную технику
применять осторожно и
вдумчиво

Необходимо стать
переводчиком с
языка эмоций на
рациональный, что
он имеет ввиду

Цель этой техники использовать
речевые конструкции
логического мышления

- **Шаг 1** Выслушать
- **Шаг 2** Перевод с эмоц. языка
на рациональный
- **Шаг 3** Задать закрытый вопрос

Техника «Вопрос про манипуляцию»

Важно!

Не применять эту технику там, где вы сильно зависите от этого лица

Используйте, когда вы находитесь в сильной позиции

Данная техника используется, если ваш оппонент ведет себя резко или использует ненормативную лексику.

Задайте след вопросы:

- Для чего вы так говорите?
- Что дало вам повод так сказать?
- Поясните?

Зоны применения техник

Ваша задача научиться
распознавать, какая
фраза вас выбила.

Как ответить с помощью
техник учитывая **цель**
переговоров

В слабой переговорной позиции:

Реверс, Частичное согласие

В равной позиции:

Будь, что будет, Охотник, Ч. Согласие

В сильной переговорной позиции:

Вопрос о целях манипулятора

Как работать с манипулятором

1 шаг

Сделать голос тише

STOP



Как работать с манипулятором

2 шаг

**Внимательно выслушать
своего собеседника**

Для чего:

1. Найти несоответствие в аргументах
2. Понять его виденье ситуации




Как работать с манипулятором

3 шаг

Принять решение

1. Возьмите паузу в переговорах
2. Задайте вопрос





**От чего зависит наше
эмоциональное состояние
на переговорах?**

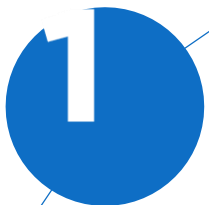
**Ваша уверенность
в своей правоте**

**Эмоциональное состояние
на переговорах**

**Корректность
донесение мыслей**

Шаги по работе с эмоциями

**ЗАМЕТИТЬ
ЭМОЦИЮ**



STOP
если не сделать
этого,
запускается
реакция



КТО ВРАГ
един. враг, это
моя реакция на
мою эмоцию



КУДА ТЯНЕТ
из изобилия в нужду



КАК БЫ Я ПОСТУПИЛ
если бы на 100%
был спокоен

Оценка переговорного процесса



Наличие разумного соглашения

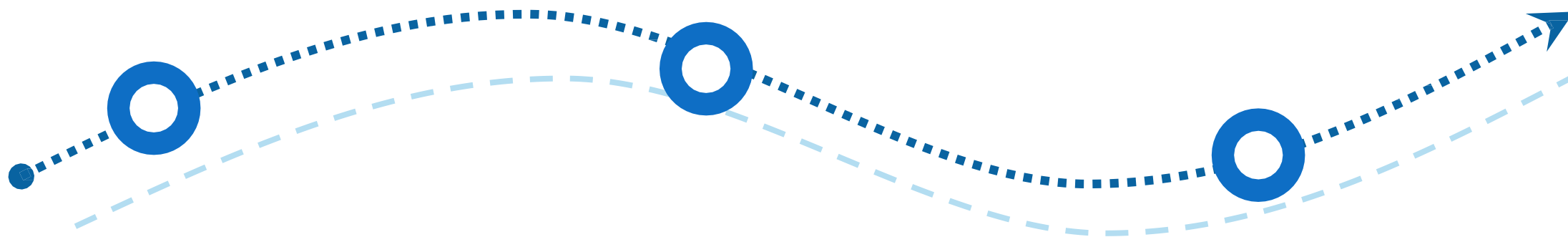


Эффективность с точки зрения получения выгоды



Улучшение или сохранение отношений

3 вопроса для след шагов



**Чем конкретно
завершились
переговоры**

**Что именно
я получил**

**Какие
дальнейшие
шаги**

Общие выводы

Прежде всего, важно тщательно готовиться к переговорам, даже если у вас уже большой опыт в продажах.

Помните, не важно в какой вы позиции, вы всегда можете завершить переговоры сотрудничеством, с сохранением отношений

Анализируйте каждые переговоры, фиксируйте ваши слабые стороны, работайте над ними через тренировку

ЛИТЕРАТУРА

1. Гэвин Кеннеди «Договориться можно обо всем»
2. Джим Кэмп «Сначала скажите нет»
3. Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Патон, «Переговоры без поражения»
4. Керри Паттерсон «Ключевые переговоры. Что и как говорить, когда ставки высоки»
5. Стефан Шиффман «Управление ключевыми клиентами»
6. Карен Прайор «Не рычите на собаку»
7. Алиса Уитон «Скажи мне нет»
8. Евгений Жигилий «Мастер Аргумента»



**Спасибо за
внимание!**

Мария Лукьянова



+7 (926) 662-78-65



lukyanovamarya@mail.ru



@lukyanova_ma

