

«Сложные переговоры и эффективная коммуникация»

О чем будем говорить сегодня



1. Разбор фильма «AIR»
2. Какие техники контр-аргументации существуют
3. Как правильно торговаться
4. Борьба с возражениями и сопротивлением
5. Ваши впечатления

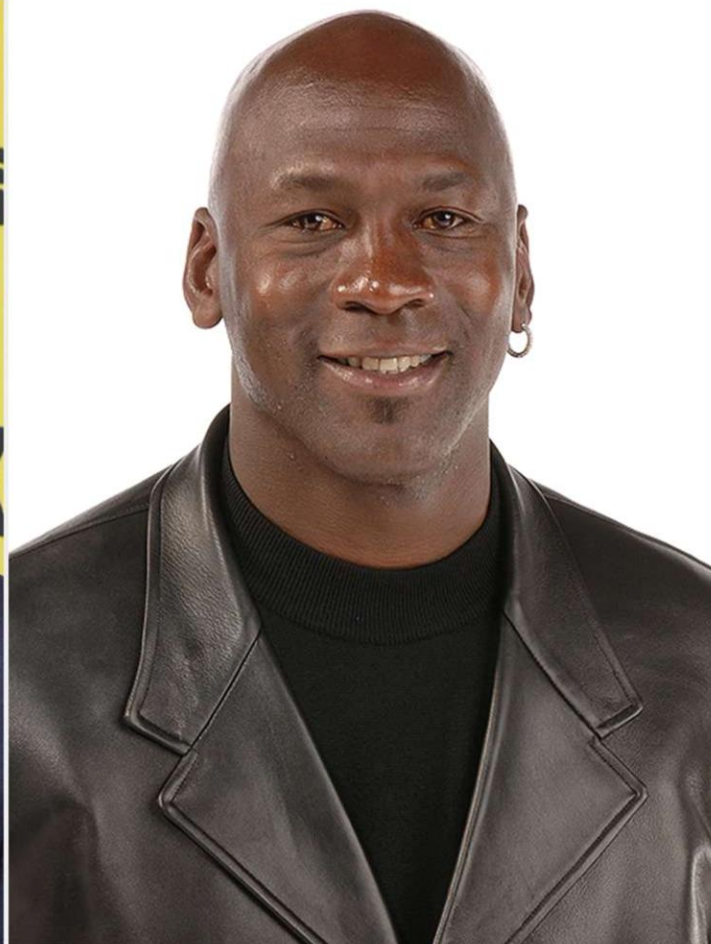
Фильм «Air»



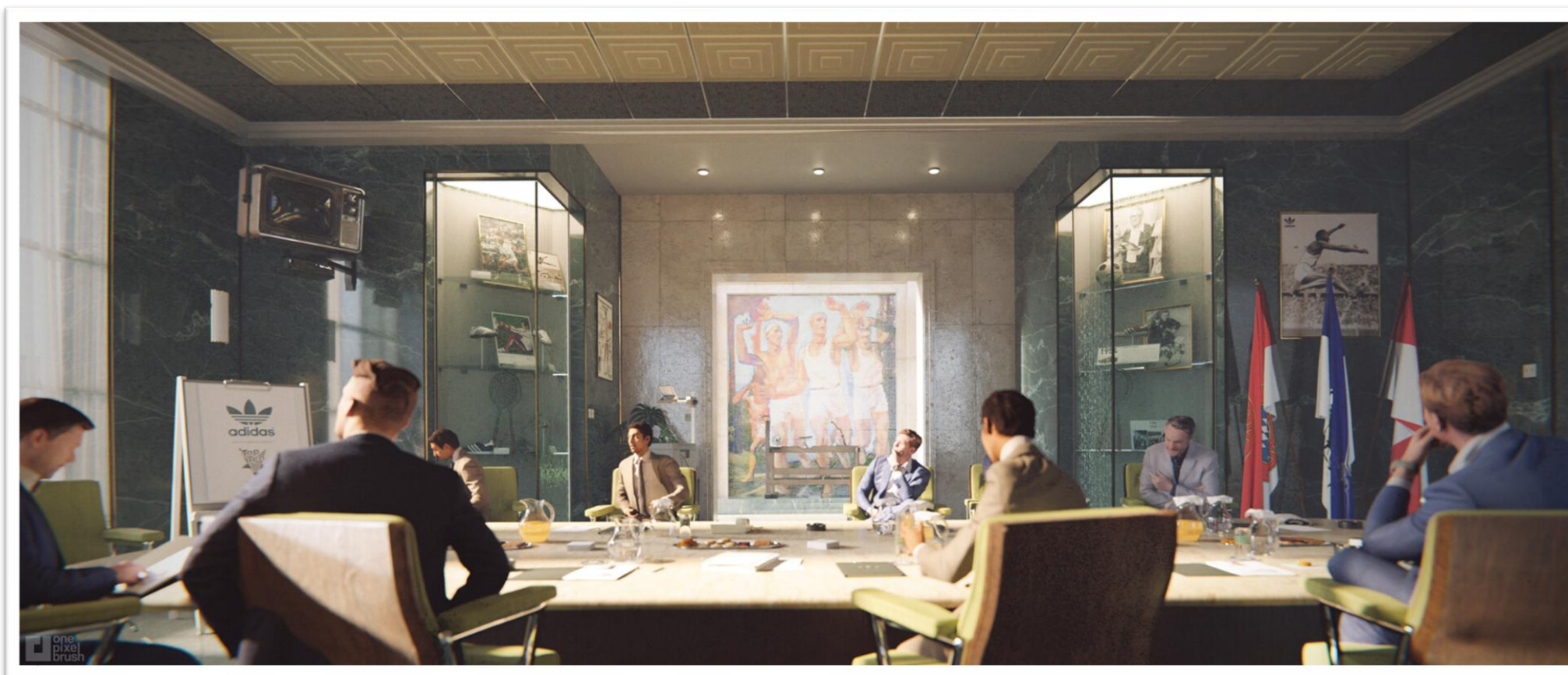
У кого какая ВАТНА?



У кого какая WATNA?



У кого была точка нужды?



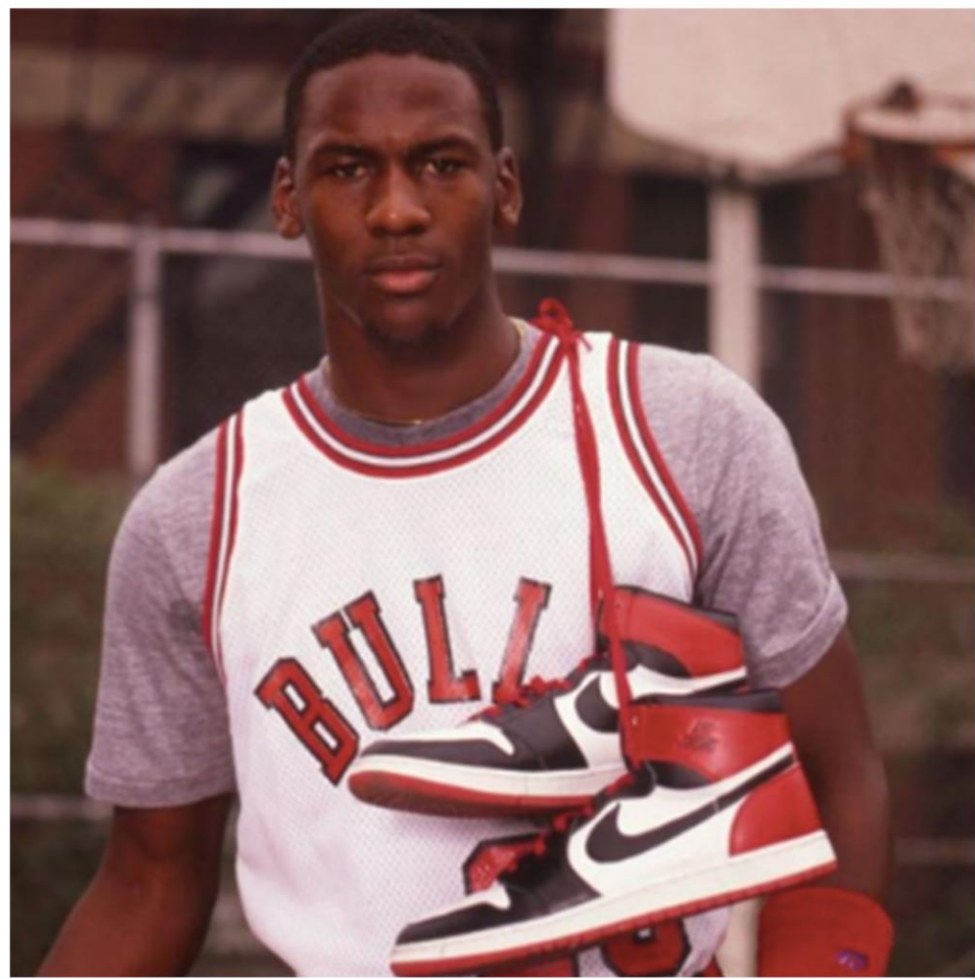
Что вошло в «поле торга»?



Кто ЛВР? Кто ЛПР?



Какой главный мотив был затронут?



Что еще помогло договориться?



Где КК? Где переговоры



Почему это Win/Win?



Типичные проблемы переговоров



Нам не уступаю в разных формах:

- Сопротивление
- Возражения и контр-аргументация
- Торг

Не согласие



Каковы причины того, что мы отказываемся соглашаться с предложенными условиями или идеями?



Сопротивление



Отказ от необходимости идти на заключение соглашения и отсутствие «да»-реакций по ходу переговоров.

Как правило, сопротивление вызвано малым доверием или вбросом конфликтогенов в диалог.



Как вы думаете



Что помогает растить
доверие по ходу
переговорного процесса?



Доверие растёт за счет



- Постоянная демонстрация уважения
- Рассказа личных историй
- Соблюдения договоренностей
- «Открытой» невербалики
- Открытого обсуждения сложных моментов
- Стремления найти лучшее решение для партнера



Сторителлинг / Кейсы из практики



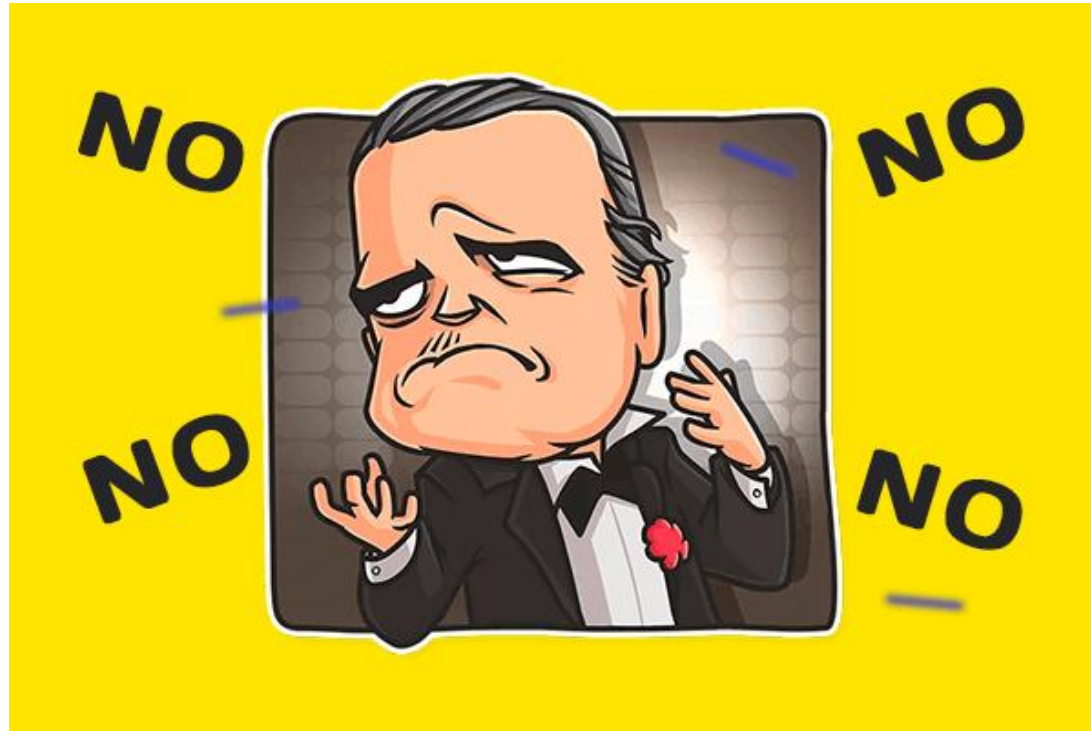
как комбинация рации и эмоцио



Возражения



Озвученное несогласие одной из сторон заключать договор в связи с **рациональным** неприятием неких условий.



Алгоритм работы с возражениями



- Внимательно выслушать. Понять, что это: возражение или сопротивление (то есть отсутствие доверия).
- **Использовать условное согласие (с мнением собеседника или с его аргументом).**
- Задать уточняющие вопросы (В связи с чем возникло возражение? Что еще вызывает неприятие? Что еще важно для вас?)
- Использовать одну из техник работы с возражениями.
- Задать вопрос-сверку: отработано ли текущее возражение?
- Или что человек думает по поводу вашего контр-аргумента?

Техники работы с возражениями



- **Уточнение:** с чем вы сравниваете?
- **Деление или умножение:** «...в день это всего 49 центов», «...за год ты получишь больше трех тысяч евро»
- **«Паровоз»:** вы получаете $X+Y+Z$
- **Пример (кейс из практики)** — storytelling
- **«Комплимент возражению»:** спасибо, что обратили внимание на этот вопрос

Торг — обсуждение цены и только цены



Торг — это когда решение о заключении сделки принято, но другая сторона хочет заработать или сэкономить.



Если торг исключительно по цене



Используйте технику
Криса Восса «-35»

Уступка 1. -20

Уступка 2. -10

Уступка 3. -5



Формат завершения переговоров



или фиксации промежуточных результатов

Использовать процедуру подтверждения достигнутого результата

- Воспроизведение
- «Мы обсуждали следующие вопросы...»
- Резюме
- «Таким образом, мы пришли к соглашению...»
- Сверить результат с объективными критериями
- «Это соответствует тому, что...»
- Получить подтверждение
- «Это решение вас полностью устраивает?»

Увязать достигнутое соглашение с будущими действиями.

«Итак, наши дальнейшие действия...»

При необходимости зафиксировать соглашение письменно.

В любом случае



Завершив любой переговорный процесс, его стоит проанализировать, задав себе несколько вопросов:

- Удалось ли достичь цели, которая была поставлена? Почему?
- Что получилось хорошо?
- Над чем мне как переговорщику стоит поработать, чтобы следующие переговоры прошли для меня успешнее?

Анализ переговоров



- Достигли ли вы цели? Почему?
- Было ли решение взаимовыгодным? Почему?
- Какие уступки делали стороны? В связи с чем?
- Применяли ли стороны манипуляции? Если да, то какие?
- Какой эмоциональный фон был в течение переговоров?

Вывод



- Даже самые сложные переговоры могут пройти успешно, если вы заранее подготовились к ним.
- От вашего умения задавать вопросы себе и собеседнику зависит исход вашей договоренности.

Итог



- Ваши впечатления от занятия?
- Ваши впечатления от курса?
- Ваши вопросы?

Теперь прошу

задавать ваши вопросы!



Спасибо!

<https://stratoplan-school.com/>

[Facebook.com/Stratoplan](https://www.facebook.com/Stratoplan)

[Twitter.com/stratoplan](https://twitter.com/stratoplan)

<https://stratoplan-school.com/blog/>

school@stratoplan-school.com