



50

**СПОСОБОВ
ПОБЕДИТЬ В
ПЕРЕГОВОРАХ**

WWW.KOLORO.UA

+38 (044) 223 51 20 +7 (499) 677 58 69

INFO@KOLORO.UA

Содержание

Введение.....	3
Чем полезна эта книга.....	3
Переговоры и жизнь.....	4
Что дают знания о переговорах.....	4
Чему хотят научиться на тренингах по переговорам	5
Основные ошибки в переговорах	6
Сколько стоят ваши проигранные переговоры.....	7
Что знают и делают успешные переговорщики.....	8
Семь секретов подготовки к переговорам.....	10
А вы умеете произвести первое впечатление.....	12
Одиннадцать правил по ведению переговоров.....	14
Десять главных советов по холодным звонкам.....	16
Как успешно провести презентацию	18
Гарвардский метод переговоров	20
Мировые школы переговоров.....	22
Лучшие фильмы по переговорам.....	23
Лучшие книги по переговорам	24

Введение

Чем полезна эта книга?

Правила переговоров меняются редко. В иных сферах бизнеса одни модные тенденции сменяются другими, а в переговорах действует **золотой стандарт**, который остается практически неизменным. Эта книга познакомит вас с золотым стандартом и с методами переговоров, которые пригодятся вам в дальнейшей жизни, и будут применимы в любых жизненных ситуациях. К сожалению, к этим полезным, практическим советам редко прислушиваются, а еще реже их соблюдают.

В книге я постарался коротко и просто изложить практические советы, хитрости, методики и секреты, необходимые для блестящих переговоров в любых условиях. Во многом это результат моих личных наблюдений за ведением переговоров, и практического опыта регулярного общения с успешными переговорщиками.

Почему коротко? Да потому что в современном мире мы получаем огромное количество информации, которую должны успеть переварить и усвоить. Читать большие многостраничные книги у большинства людей просто нет времени.

Почему просто? Потому что человеку легче воспринимать информацию, когда она изложена доступным языком, с простыми пошаговыми действиями для достижения результата.

Переговоры – это, наверное, самое сложное в нашей жизни, но, согласитесь, их успешное проведение дает нам неоспоримые преимущества и в жизни, и в карьере. На то, чтобы самим набраться опыта в этой сфере, потребуется много времени и сил, а с помощью этой книги, в которой собрана вся необходимая информация, вы сумеете достичь **золотого стандарта** намного быстрее. Она также будет полезна и тем, кто занимается прямыми продажами товаров и услуг, поскольку научит их убеждать других людей (все мы в каком-то смысле что-то «продаем») и познакомит с методами, которыми пользуются первоклассные переговорщики.

Переговоры и жизнь

Не секрет, что переговоры являются неотъемлемой частью нашей жизни, а также хорошим поводом для любого человека добиваться тех высот, которые он планирует достичь.

Более того, умение вести переговоры может дать вам источник дополнительного дохода, в виде открытия новых горизонтов общения, поскольку научиться базовым техникам переговоров можно один раз, а использовать их можно всю свою оставшуюся жизнь. И главное - это драгоценное наследство в виде навыков и успешных историй, которое вы передадите свои будущим поколениям.

Знание законов переговоров также является очень интересной возможностью для многих людей получать удовольствие от умения договариваться, и при этом получить значительную выгоду и свободу выбора.

Что дают знания о переговорах?

- вы поймете, что является важным для достижения успеха в переговорах, а что второстепенным;
- вы достигнете своих целей в переговорах быстрее, чем прежде. Ваша жизнь наполнится новым смыслом и удовлетворением;
- вы добьетесь успеха как в работе, так в и личной жизни;
- благодаря грамотному ведению переговоров вам удастся избежать трудных переговоров или, попав в них, выйдете с минимальными потерями.
- вы достигнете большего в любых переговорах, а это значит, что увеличится ваш доход;
- у вас появится больше выигрышных стратегий и как следствие еще больше простора для маневра на переговорах;
- у вас просто появится больше возможностей в жизни

Чему хотят научиться на тренингах по переговорам?

Естественно, у каждого участника тренинга свои потребности, запросы и пожелания на тренинге и тем не менее, мне удалось за последние несколько лет систематизировать типовые потребности участников тренингов:

- Расширить кругозор;
- Как вежливо отказать;
- Как влиять на людей;
- Как превратить «нет» в «да»;
- Как понять - что собеседник говорит неправду;
- Как правильно при переговорах строить диалог;
- Какие существуют стратегии и тактики в переговорах;
- Какие приемы и способы нужно использовать, чтобы научиться вести торг;
- Как научиться убеждать собеседника, и какие способы убеждения воздействуют лучше всего;
- Как правильно отвечать на возражения клиентов, например, что делать, когда клиент говорит «дорого»;
- Как заинтересовать, «зацепить» клиента с первых предложений, чтобы ему было интересно продолжать дальнейший диалог;
- Как убеждать «старых» клиентов;
- Что стоит говорить в переговорах, а что нет;
- Уверено и ясно доносить свои мысли до собеседника;
- Получить общее представление о переговорном процессе;
- Как получить максимальный заказ;
- Как получать преференции от поставщиков;
- Как правильно строить общение по телефону;
- Работать с возражениями, отказ как второй шанс;
- Способы, которые позволят додавить клиента на покупку;
- Как всего несколькими фразами заинтересовать партнера в выгоды своего предложения;

Основные ошибки при переговорах:

- Пренебрежение подготовкой к переговорам или ее полное отсутствие;
- Идти на переговоры не поставив четких и ясных целей;
- Проводить переговоры, собрав мало информации о собеседнике;
- Опаздывать на переговоры;
- Отсутствие четко плана и запасного плана «Б»;
- Не следить за своей внешностью, часто выглядим не на все 100%;
- Забыть, в начале переговоров обозначить цель встречи;
- Проводить переговоры с лицом, которое не принимает решение;
- Переходить к сути переговоров не создав нужной атмосферы;
- Не поддерживать зрительного контакта, или смотреть бегающим неуверенным взглядом;
- Не задав вопросы, сразу переходить к этапу презентации, не выявив основные потребности и интересы другой стороны;
- Думать, что цена является ключевым фактором для собеседника при заключении сделки;
- Часто спорить, противоречить и обесценивать мнение собеседника;
- Начинать предложение с негативного слова «нет», например, «нет, вы правы...»
- Много, слишком много говорить во время переговоров;
- Употреблять специфические термины и слова-паразиты;
- Забывать поддерживать отношения с клиентом после переговоров, вступать в контакт, только когда нам надо что-то получить от собеседника;
- Критиковать конкурентов.

Сколько стоят ваши проигранные переговоры?



Тысячи... десятки... сотни тысяч долларов

А может миллионы...

У каждого будет своя цифра...

И именно на данный момент времени!

Здесь и сейчас!

Ведь, как вы знаете, мы постоянно растем!

И если сегодня мы проводим переговоры на пару сотен долларов, то уже завтра можем и на пару сотен тысяч долларов

Но это станет возможным только в том случае, если вы начнете принимать правильные решения!

И выигрывать переговоры здесь и сейчас!

Что знают и делают успешные переговорщики?



У каждого из нас бывают моменты, которые решают все или почти все - вашу карьеру, судьбу вашей компании, будущее вашего брака. И зачастую успеха добивается тот, кто знает и умеет проводить переговоры. Что же знают и делают лучшие переговорщики? Что же позволяет им добиваться вершин переговорного мастерства? Итак, успешные переговорщики это те, кто:

- знают, что залог победы в большинстве переговоров – **это тщательная подготовка** – и поэтому лучшие переговорщики соблюдают правило «1 к 3» т.е. на один час проведения переговоров проводят трехчасовую подготовку;
- знают **этапы переговоров** и, проводя переговоры, неукоснительно следуют мощным алгоритмам ведения переговоров;
- знают **о законе первого впечатления** и используют его на все 100%, - а это значит, блестяще выглядят, говорят мощные позитивные слова, уверенно держатся, вежливы и благородны;
- знают, что в переговорах побеждает не тот, кто много говорит, а тот, **кто много слушает**, поэтому первоклассные переговорщики много задают вопросов и внимательно слушают;
- знают, что для успешной презентации (продажи) своей идеи или продукта, необходимо не только прекрасно выглядеть, но и **красноречиво и**

убедительно говорить. И поэтому много прикладывают усилий для изучения искусства публичных выступлений;

- знают, что если клиент говорит «нет», то это означает, что нет аргументов сказать «да», поэтому каждый хороший переговорщик имеет в своем арсенале несколько сильных, «убойных» аргументов, которые позволят склонить чашу весов в свою сторону;

- знают, что ничто так не обезоруживает как **согласие**, поэтому используют самые мощные, действенные и результативные техники по работе с возражениями;

- знают, что уступки в одностороннем порядке запрещены, поэтому используют один из самых сильных приемов торга «Если мы... то Вы...»;

- знают, что о завершении переговоров следует начинать думать уже тогда когда начинается переговорный процесс, поэтому после того как сумели обсудить все существенные моменты соглашения, используют удобный момент для закрытия переговоров;

- знают, что один из лучших способов самосовершенствования – это анализ своих действий после завершения каждого переговоров. Оглянувшись назад, думают, что они сделали хорошо, а что стоило бы сделать иначе. Первоклассные переговорщики всегда ищут возможности научиться на каждом своем опыте как позитивном так и не очень.

Как видим, для успешного проведения переговоров, действительно необходимы глубокие знания и их практическая реализация. Используйте эти знания на практике, и вы добьетесь успеха – на удивление некоторым вашим коллегам.

Семь секретов подготовки к переговорам

«Хорошо спланировано – наполовину сделано»

Народная мудрость



Активная и тщательная подготовка – это залог успешных переговоров. Практика показывает, что из десяти переговоров, которые подготовлены заранее, восемь проходят успешно, а из десяти неподготовленных - только два. А ведь после неудачных переговоров сложно вернуться к ним еще раз. Какие же нужно знать секреты подготовки к переговорам? Как ведут подготовку первоклассные переговорщики? Итак, самые успешные переговорщики рекомендуют использовать следующие секреты:

- 1) **Определите свои цели в переговорах.** Важно разбить цели на две группы: основные и дополнительные цели. Основные цели - максимум чего хочу добиться на переговорах. Дополнительные цели - минимум чего хочу достичь на переговорах, и применяется, если не достигнута договоренность по основным целям. Хороший переговорщик знает, что цель - главное в любых переговорах;
- 2) **Определите место и время:** когда и где проводить переговоры и сколько времени вам необходимо что бы успешно провести встречу;

- 3) **Подготовьте список обсуждаемых вопросов**, раздайте каждому участнику с вашей стороны и заранее согласуйте с ними все возможные нюансы;
- 4) **Соберите «досье» на собеседника и его компанию**. Очень полезно перед встречей собрать максимальную информацию о партнере и его компании. Это даст вам преимущества найти общие точки соприкосновения и придаст вам большей уверенности в переговорах;
- 5) **Определите общий круг интересов**. Продумайте свои интересы, что вы получите, если договоритесь. Определите интересы собеседника, в чем для него выгода, если он согласится. Чем выше мастерство переговорщика, тем больше внимание при подготовке он уделяет зонам общих интересов, в том числе потенциальным вариантам соглашения. Запомните, первоклассные переговорщики не садятся за стол переговоров, если не знают в чем выгода другой стороны;
- 6) **Выстройте четкую линию аргументации** и запаситесь несколькими сильными, а лучше убойными аргументами, которые смогут убедить собеседника принять ваше предложение;
- 7) **Подготовьте все возможные возражения собеседника** и отработайте их со своими коллегами и знакомыми. Хоть цена и не имеет решающего фактора при принятии решения, помните рано или поздно возникают возражения о цене, поэтому вам необходимо иметь в своем арсенале, несколько способов ответить на данный тип возражения.

В результате использования этих простых секретов вам удастся непременно получить нужный результат в переговорах. И помните, что необходимо готовится к переговорам в три раза дольше, чем предполагаете их проводить.

А вы умеете произвести первое впечатление?

«У вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление»

Джордж Бернард Шоу



Произвести благоприятное впечатление и правильно установить контакт, - важнейший этап в любых переговорах. Сколько переговорщиков не смогли договориться лишь потому, что не смогли наладить контакт с собеседником. А ведь именно первое знакомство задает тон дальнейших переговоров. От первого впечатления будет зависеть, легко ли будет вам общаться с собеседником. Первое впечатление формируется из нескольких элементов, и успешные переговорщики рекомендуют придерживаться следующих принципов:

- 1) Соблюдайте закон первого впечатления.** Продумайте заранее: как вы будете выглядеть, с чего начнете разговор, какие первые фразы используете, какие действия предпримите. Используйте любую возможность, чтобы оставить хорошее впечатление о себе;
- 2) Улыбайтесь** – улыбка всегда располагает и положительно настраивает процесс переговоров;
- 3) Установите и поддерживайте зрительный контакт.** Ваша встреча начинается со взгляда: будет ли он бегающий, неуверенный или открытый и свободный, это во многом определит ход дальнейших переговоров;

- 4) **Располагайтесь с собеседником рядом, а не напротив.** Идеально если расположитесь по правую руку от него. Если располагаетесь, друг напротив друга, вы можете создать ненужную вам соперническую позицию. Из-за этого переговоры могут зайти в тупик;
- 5) **Используйте открытые позы и жестикуляцию.** Расстегните пиджак, разверните навстречу собеседнику руки, демонстрируйте раскрытые ладони - все это будет говорить о вас как об открытом и уверенном в себе человеке, которому можно доверять;
- 6) **Сделайте комплимент.** Комплимент один из самых сильных и доступных абсолютно всем инструментов влияния на другого человека. Просто потому что большинство людей чувствительны к комплиментам и даже любят их. Используйте их, и ваш навык общения выйдет на более высокий уровень;
- 7) **Обращайтесь к собеседнику по имени.** Самый сладкий звук в жизни любого человека - это его имя. Это точно подметил Дейл Карнеги, и с тех пор ничего не изменилось. Человек чье имя чаще произносят при обращении, более благожелателен к собеседнику;
- 8) **Организируйте пространство** – сделайте все возможное, чтобы вам и вашему собеседнику было комфортно и удобно проводить переговоры;
- 9) **Формулируйте свои мысли максимально просто и четко.** Говорите на простом и доступном языке, избегайте использования специфических терминов и слов-паразитов;

11 правил по ведению переговоров



Для достижения успеха в деловых переговорах следует как можно шире смотреть на процесс ведения переговоров. Это означает, что хорошо усвоив соответствующие правила и принципы, позволяющие управлять процессом, можно научиться добиваться нужных результатов в переговорах. И для того, чтобы научиться заключать взаимовыгодные соглашения, переговорщикам необходимо соблюдать следующие правила:

- 1) **Изложите** свои цели и ожидания в переговорах и попросите о том же партнера;
- 2) **Поддерживайте позитивный настрой с начала и до конца встречи.** Это увеличит шансы на положительный исход переговоров;
- 3) **Задавайте вопросы.** Чем сможете больше получить информации от собеседника с помощью вопросов, тем точнее вы сможете сделать ему выгодное предложение;
- 4) **Слушайте.** Ваша главная задача на первом этапе не начать предлагать, а определить потребности собеседника. Помните, в переговорах побеждает не тот, кто много говорит, а тот, кто много слушает;
- 5) **Создайте диалог.** Монолог – худшее, что можно делать во время встречи;
- 6) **Обращайте внимание за собеседником.** Его невербальное поведение: выражение лица, поза, жесты подскажут вам, нравится ему то, что вы говорите или нет;

- 7) **Убеждайте.** Составьте список аргументов, с помощью которых вы сможете убедить своего собеседника;
- 8) **Составьте заранее список самых часто задаваемых вам вопросов и ваших правильных ответов на них.** Это позволит вам легко и спокойно чувствовать себя на переговорах;
- 9) **Придерживайтесь принципа паритета:** информацию давайте в обмен на информацию, вопрос – на вопрос, уступки – на уступки;
- 10) **Делайте записи.** Все ваши договоренности фиксируйте на бумаге;
- 11) **Подводите итоги.** В конце встречи обобщите переговоры: о чем договорились, что будете обсуждать дополнительно, какие действия должны совершить стороны, где, кто и когда приступит к выполнению поставленных задач.

10 главных советов по холодным звонкам



Одно из важных умений любого успешного переговорщика – это умение строить коммуникацию по телефону. Первый деловой звонок в незнакомую организацию или незнакомому человеку называется «холодным звонком». Кто из нас не испытывал скованность или даже страх, прежде чем сделать его? Следующие десять практических советов будут полезны всем, кто стремится, преодолев страх, добиваться **положительных результатов** и более **эффективно вести переговоры** с потенциальными клиентами и деловыми партнерами.

- 1) **Определите цель вашего звонка.** Помните, что Вы не занимаетесь продажами по телефону, а звоните понять заинтересованность, установить контакт с собеседником или назначить с ним встречу;
- 2) **Напишите сценарий для разговора по телефону.** Предусмотрите все моменты: приветствие, как будете представляться, цель звонка, ваши преимущества, возможные возражения и ответы на них, договоренность о встрече. Сценарий поможет вам чувствовать себя спокойно и направит диалог в нужное русло;
- 3) **«Замостите дорогу» перед холодным звонком.** Отправьте будущему собеседнику несколько писем по обычной или электронной почте, только после этого начинайте звонить;

- 4) **Соберите максимум информации** о компании и о человеке, с которым вы собираетесь говорить. Это добавит вам уверенности, а также поможет лучше понять потребности потенциального собеседника.
- 5) **Узнайте, кто в компании – лицо, принимающее решения.** Ведите переговоры с ним, так быстрее вы достигните успеха.
- 6) **Настройтесь положительно на собеседника.** Благодаря хорошему настроению можно переломить даже заведомо проигрышную ситуацию.
- 7) **Чаще называйте собеседника по имени (имени-отчеству).** Это позволит лучше удерживать внимание собеседника во время телефонного разговора.
- 8) **Говорите максимально ясно и просто.** Формулируйте свои предложения простыми и доступными словами и фразами. Избегайте использования специфических терминов и слов-паразитов;
- 9) **Улыбайтесь.** Как ни странно это звучит, улыбка всегда слышна по телефону.
- 10) **При первой возможности назначайте встречу.** Помните по телефону продажи не сделать и по телефону легче отказать. Статистика личных встреч гораздо выше, чем холодных звонков, поэтому добивайтесь встречи с человеком, и объясняйте ему ваше предложение вживую.

Как успешно провести презентацию?

*«Говорить надо не так, как нам удобно говорить,
а так, как слушателю удобно воспринимать»*



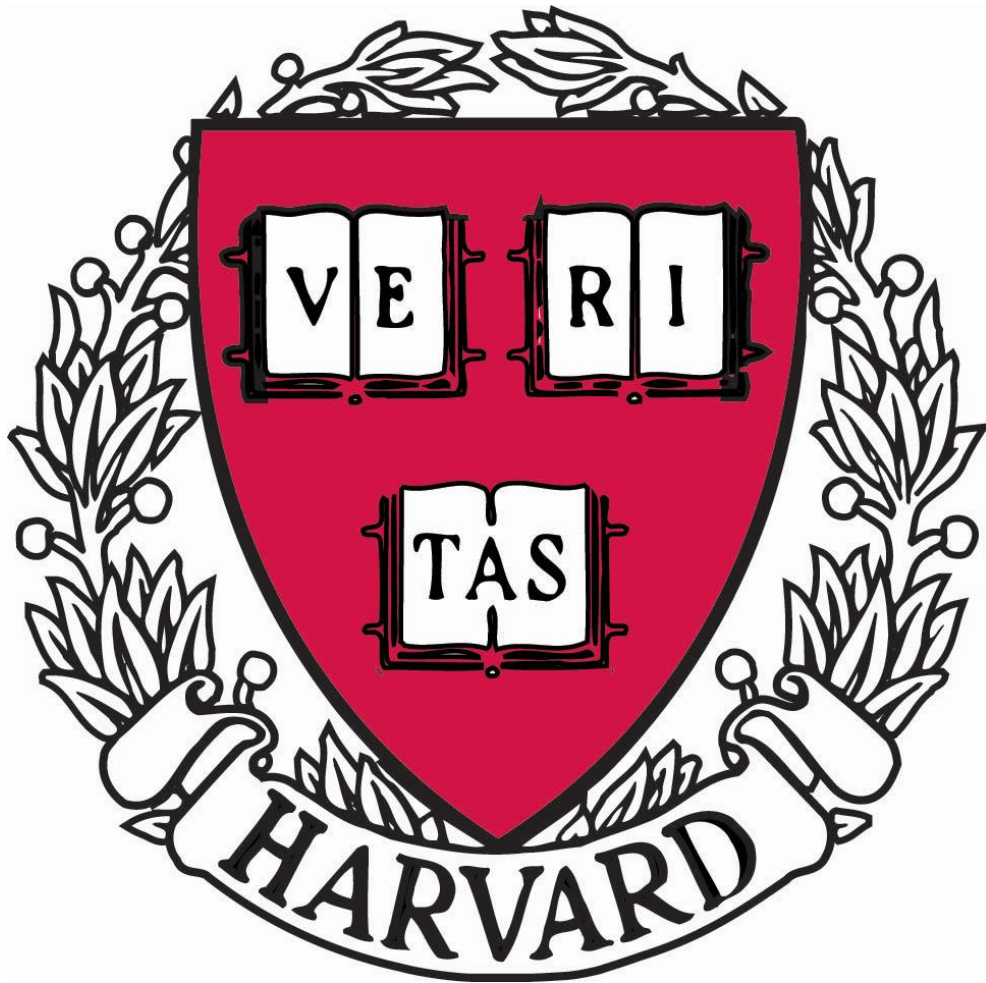
Как успешно провести презентацию? Увы, этому не учат ни в школе, ни в вузе. А ведь это один из важных навыков, если не будет эффективного выступления – не будет нового проекта или сделки. Хорошая новость заключается в том, что навыки презентации не дар высших сил и не врожденный талант. Их можно развивать и совершенствовать. Предлагаю, одиннадцать простых способов как улучшить свою презентацию:

- 1) **Готовьтесь.** Ключ к успеху в любом публичном выступлении - это подготовка, подготовка и еще раз подготовка;
- 2) **Репетируйте.** Репетируйте минимум три раза. Это даст возможность чувствовать себя уверенно во время презентации;
- 3) **Соберите** заранее информацию, кто будет присутствовать на выступлении. Кто будет на вас смотреть? Что это за люди? Каковы их потребности и ожидания?
- 4) **Сделайте** свою презентацию краткой. Не перегружайте аудиторию информацией. Вам необходимо передать две – три ключевых идеи;

- 5) **Покажите** клиенту наглядно его пользу и выгоду. Продемонстрируйте графики, расчеты, рекомендательные письма довольных клиентов;
- 6) **Предлагайте** не товар, а решение проблемы клиента или приятные ощущения. Ваше предложение может избавить человека от какой-то проблемы или сделать его более счастливым;
- 7) **Отвечайте** на вопрос, почему нужно купить именно у вас. Приводите доводы, чем вы лучше конкурентов;
- 8) **Говорите** простыми и доступными словами. Объясняйте без терминов и специфических слов. Никогда не читайте по бумажке или со слайдов, если не хотите, чтобы ваша аудитория уснула;
- 9) **Повторите** ключевую идею несколько раз. «Сначала скажи, о чем ты будешь говорить. Потом расскажи это. И наконец, повтори только что сказанное» – правило троекратного повторения;
- 10) **Используйте** правило 10/20/30. Ограничьтесь 10 слайдами или меньше, выступайте - 20 минут или меньше, никогда не используйте шрифт меньше чем 30-го размера;
- 11) В конце презентации **предложите** возможное продолжение. Например, приобрести товар, заключить пробный контракт, ознакомиться с каталогом, зайти на сайт.

Гарвардский метод переговоров

Гарвардский университет (англ. Harvard University) — один из самых известных и старейших университетов США и всего мира, был основан 8 сентября 1636 года



Гарвардский метод переговоров разработали известные консультанты по ведению переговоров Роджер Фишер и Уильям Юри .

Гарвардский метод учитывает жесткий подход к рассмотрению существа дел и мягкий подход по отношению к участникам переговоров. Опираясь на данный метод, вы изучаете взаимные интересы сторон, совместно с партнером оцениваете фактическое положение дел, уступаете принципам, а не давлению, рассматриваете альтернативные варианты, одобряете соглашения, если оно приносит выгоду обеим сторонам.

Использование данного метода в большинстве случаев позволяет находить новые интересные решения, существенно расширяющие возможности партнеров.

Основные правила Гарвардского метода переговоров:

- 1) **Отделите человека от проблемы** – обсуждайте проблемы, а не друг друга. Это правило основано на том, что партнеры по переговорам должны научиться видеть друг в друге соратников, стремящихся разрешить спорный вопрос, а не оскорблять друг друга.
- 2) **Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.** Это правило показывает, что обсуждение позиций часто заслоняет истинные интересы сторон.
- 3) **Продумайте несколько вариантов, направленных к взаимной выгоде.** Это правило связано с трудностями выработки наилучших решений под давлением, потребностью выделить время и в спокойной обстановке подобрать несколько конструктивных решений, примиряющих интересы сторон.
- 4) **Настаивайте на использование объективных критериев.** Это правило основано на том, что конечный результат непременно должен определяться какой-либо справедливой нормой (например, рыночной стоимостью, экспертной оценкой, обычаем, законом).

Эффективность Гарвардского метода

Гарвардский метод при всей своей привлекательности требует высоких затрат времени и сил на поиск вариантов, обсуждение спорных вопросов и т.д. Далеко не все готовы и способны тратить ресурсы на то, чтобы каждый вопрос разрешался к всеобщей выгоде.

В мире бизнеса часто намного эффективнее бывает пойти на компромисс, или даже на уступки, или использовать сильную сторону позиции. Вопрос в том, чтобы понимать, когда это нужно делать, а когда нет. По сути, это вопрос о приоритетах.

Да, Гарвардский метод имеет много преимуществ перед другими подходами к ведению переговоров. Однако, из этого не следует, что эту стратегию надо применять при любых обстоятельствах.

Мировые школы переговоров



Так же следует учесть, что в мире существуют другие методы и школы переговоров. В зависимости от ситуации и атмосферы переговоров, можно успешно использовать и другие способы воздействия на собеседника. Наиболее известные школы переговоров, которые мы подробно изучаем на тренинге «Деловые переговоры»:

- Кремлевская школа переговоров
- Японская школа переговоров
- Гарвардская школа переговоров
- Европейская школа переговоров

Лучшие фильмы по переговорам

1. Переговорщик



2. Здесь курят



3. Бойлерная



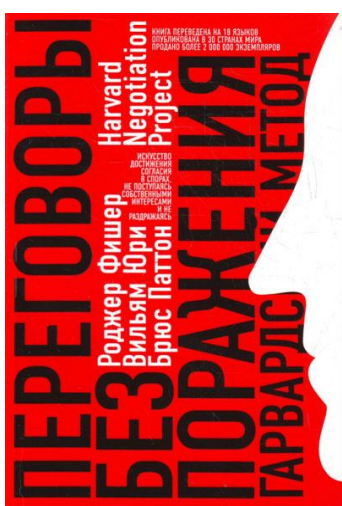
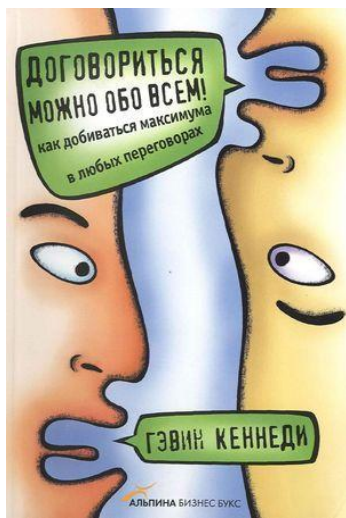
4. Теория лжи



5.Револьвер



Лучшие книги по переговорам



СПАСИБО ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ!

Следите за нашими новостями!

Читайте о наших работах, услугах и интересных
новостях в мире дизайна, маркетинга и
3D технологий

WWW.KOLORO.UA

Свяжитесь с нами удобным
для вас способом:

+7 (499) 677 58 69

+38(044)-223-51-20

E-mail: info@koloro.ua


KOLORO
BRAND DESIGN