

Мы даже не задумываемся о том, насколько большую роль переговоры играют в нашей жизни. Каждый день приходится о чем-то договариваться: с сотрудниками, клиентами, поставщиками. Умение слушать собеседника, настаивать на своей позиции и двигаться к общей цели – возможность быстро решать вопросы. От качества проведенных переговоров во многом зависит дальнейшая работа с клиентом или поставщиком, и именно на этом этапе определяются главные условия сотрудничества.

Существуют стандартные приемы ведения переговоров их можно рассматривать, как некий шаблон. Эти правила сформированы на основе таких факторов, как деловая этика и психоанализ, поэтому их эффективность вряд ли стоит подвергать сомнению.

- **Установите зрительный контакт с собеседником.** Отсутствие зрительного контакта практически всегда воспринимается собеседником как незаинтересованность в общении, неуверенность говорящего или даже обман.
- **Персонализируйте общение.** Узнайте, запомните и используйте имя клиента. Это послужит своеобразным комплиментом и повысит уровень доверия.
- **Задавайте правильные вопросы.** (Как я понимаю, то, что произошло, вам не нравится. Вы хотите это изменить? Что вы ожидаете друг от друга? Расскажите, как вы видите эту ситуацию. Что происходило тогда? Что происходит сейчас? Что бы вы могли сделать для разрешения ситуации? Что вы ждете от другой стороны? Насколько вам важно контролировать ситуацию? и др).
- **Следите за дикцией.** Говорите максимально разборчиво. Не заставляйте собеседника постоянно переспрашивать. Это вызывает раздражение и разрушает установленный ранее контакт.

- **Приводите аргументы в следующем порядке** - сильные, средние, главные «козырь». Подобная очередность наиболее убедительна на практике.
- **Предлагайте конкретные решения.** Привлеките внимание, заинтересуйте собеседника. Соотнесите выявленные потребности с пользой от товара или услуги. Подтвердите преимущества сотрудничества с Вами конкретными аргументами.
- **Сохраняйте позитивный настрой.** Используйте приветливую, «живую» интонацию речи, улыбайтесь, завоевывая расположение.
- **Проявляйте самообладание.** Научитесь управлять собственными эмоциями. Несмотря на ситуацию, сохраняйте уверенность и полное спокойствие: вообразите себя нерушимой скалой, не поддающейся бушующему морю.
- **Будьте убедительны.** Не позволяйте клиенту сомневаться в услышанном. Формулируйте фразы четко, доходчиво, говорите твердо и убедительно, развеивая возможные сомнения. Оперативно отвечайте на возражения, учитывая продуманную на этапе подготовки к переговорам схему работы со спорными вопросами.
- **Уходите от неоднозначности.** Говорите четко, понятно, по сути. Не используйте намеков, двусмысленных слов и выражений. Пользуясь «языком тела», применяйте уместную мимику и жесты. Максимально прозрачно формулируйте письменные соглашения.
- **Ищите компромиссы.** Если интересы не совпадают, выведите скрытые потребности партнера. Предложите оппоненту альтернативные пути решения задачи, не забывая о собственной цели.
- **В конце всегда подводите итоги переговоров.** Резюмируйте результаты состоявшейся встречи. Делайте это
независимо от результата беседы. Нельзя оставлять переговоры незавершенными. Даже если они были всего лишь одним из этапов, после которого вам предстоят другие

встречи, разговоры или переписки. Относитесь к ним, как к прочитанной главе, из которой необходимо сделать вывод.

Таким образом, можно сделать вывод, любому человеку важно уметь находить общий язык с другими. Умение вести переговоры – один из ключевых навыков. Кто-то выбирает более жесткий стиль, кто-то старается найти компромисс, но самое главное – видеть за позицией оппонента его настоящую цель и делать так, чтобы сотрудничество было взаимовыгодным.

Мы даже не задумываемся о том, насколько большую роль переговоры играют в нашей жизни. Каждый день приходится о чем-то договариваться: с сотрудниками, клиентами, поставщиками. Умение слушать собеседника, настаивать на своей позиции и двигаться к общей цели – возможность быстро решать вопросы. От качества проведенных переговоров во многом зависит дальнейшая работа с клиентом или поставщиком, и именно на этом этапе определяются главные условия сотрудничества.

Существуют стандартные приемы ведения переговоров их можно рассматривать, как некий шаблон. Эти правила сформированы на основе таких факторов, как деловая этика и психоанализ, поэтому их эффективность вряд ли стоит подвергать сомнению.

о **Установите зрительный контакт с собеседником.** Отсутствие зрительного контакта практически всегда воспринимается собеседником

как незаинтересованность в общении, неуверенность говорящего или даже обман.

о **Персонализируйте общение.** Узнайте, запомните и используйте имя клиента.

то послужит своеобразным комплиментом и повысит уровень доверия.

о **Задавайте правильные вопросы.** (Как я понимаю, то, что произошло, вам не нравится. Вы хотите это изменить? Что вы ожидаете друг от друга? Расскажите, как вы видите эту ситуацию. Что происходило тогда? Что происходит сейчас? Что бы вы могли сделать для разрешения ситуации?)

Что вы ждете от другой стороны?

Насколько вам важно контролировать ситуацию? и др).

о **Следите за дикцией.** Говорите максимально разборчиво. Не заставляйте собеседника постоянно переспрашивать. Это вызывает раздражение и разрушает установленный ранее контакт.

о **Приводите аргументы в следующем порядке** - сильные, средние, главные «козырь». Подобная очередность наиболее убедительна на практике.

о **Предлагайте конкретные решения.** Привлеките внимание, заинтересуйте собеседника. Соотнесите выявленные потребности с пользой от товара или услуги. Подтвердите преимущества сотрудничества с Вами конкретными аргументами.

о **Сохраняйте позитивный настрой.** Используйте приветливую, «живую» интонацию речи, улыбайтесь, завоевывая расположение.

о **Проявляйте самообладание.** Научитесь управлять собственными эмоциями. Несмотря на ситуацию, сохраняйте уверенность и полное спокойствие: вообразите себя нерушимой скалой, не поддающейся бушующему морю.

о **Будьте убедительны.** Не позволяйте клиенту сомневаться в услышанном. Формулируйте фразы четко, доходчиво, говорите твердо и убедительно, развеивая возможные сомнения. Оперативно отвечайте на возражения, учитывая продуманную на этапе подготовки к переговорам схему работы со спорными вопросами.

о **Уходите от неоднозначности.** Говорите четко, понятно, по сути. Не используйте намеков, двусмысленных слов и выражений. Пользуясь «языком тела», применяйте уместную мимику и жесты. Максимально прозрачно формулируйте письменные соглашения.

о **Ищите компромиссы.** Если интересы не совпадают, выведите скрытые потребности партнера. Предложите оппоненту альтернативные пути решения задачи, не забывая о собственной цели.

о **В конце всегда подводите итоги переговоров.** Резюмируйте результаты состоявшейся встречи. Делайте это
независимо от результата беседы.

Нельзя оставлять переговоры незавершенными. Даже если они были всего лишь одним из этапов, после которого вам предстоят другие встречи, разговоры или переписки. Относитесь к ним, как к прочитанной главе, из которой необходимо сделать вывод.

Таким образом, можно сделать вывод, любому человеку важно уметь находить общий язык с другими. Умение вести переговоры – один из ключевых навыков. Кто-то выбирает более жесткий стиль, кто-то старается найти компромисс, но самое главное – видеть за позицией оппонента его настоящую цель и делать так, чтобы сотрудничество было взаимовыгодным.