

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ З ТРЕНІНГ НАВИЧОК ПЕРЕГОВОРІВ

КОНФЛІКТОЛОГІЯ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Ділові переговори - це процес комунікації між

сторонами, спрямований на досягнення взаємовигідної домовленості.

Ефективність переговорів значною

мірою залежить від технік, які використовують учасники.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

1. Техніка «win-win» (виграв-виграв)

Ця техніка передбачає пошук рішень, які задовольняють інтереси обох сторін.

Її суть - не перемогти партнера, а знайти компроміс, що забезпечує взаємну вигоду.

Ключові прийоми:

- виявлення спільних інтересів;
- пошук альтернативних варіантів рішень;
- орієнтація на довготривалу співпрацю.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

2. Техніка «BATNA» (Best Alternative To a Negotiated Agreement)

Це концепція, яка означає найкращу альтернативу переговорному рішенню. Якщо домовленість не буде досягнута, сторона повинна знати, який варіант є для неї прийнятним.

Переваги:

- підвищує упевненість під час переговорів;
- дозволяє уникнути не вигідних угод;
- створює базу для порівняння пропозицій опонента.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

3. Техніка активного слухання

Передбачає уважне ставлення до слів співрозмовника, уточнення його позиції, демонстрацію зацікавленості.

Інструменти:

- перефразування;
- уточнювальні питання;
- невербальна підтримка (кивки, контакт очима).

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

4. Техніка «дзеркала»

Суть полягає у повторенні останніх слів або

ключових фраз співрозмовника.

Це допомагає

встановити контакт, зняти напруження та

заохотити партнера розкрити більше інформації.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

5. Техніка «емоційного контролю»

Успішний переговорник повинен вміти керувати власними емоціями та розпізнавати емоційний стан співрозмовника.

Поради:

- не реагувати імпульсивно;
- використовувати паузи;
- застосовувати техніки саморегуляції (дихання, короткі перерви).

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

6. Техніка аргументації

Передбачає побудову переконливої логіки доказів.

Основні принципи:

- використання фактів, цифр, прикладів;
- посилення на авторитетні джерела;
- наведення порівнянь і аналогій.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

7. Техніка поступового наближення

Застосовується, коли сторони мають протилежні позиції. Починають із нейтральних або менш суперечливих питань, поступово переходячи до головного.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

8. Техніка «м'якого» та «жорсткого» стилю

- **М'який стиль** - орієнтація на гармонію, компроміс, гнучкість.

- **Жорсткий стиль** - прагнення досягти максимальної вигоди, використання тиску, ультиматумів. Успішні переговорники комбінують ці стилі залежно від ситуації.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

9. Техніка «тиші»

Полягає у свідомому використанні пауз після ключових фраз або пропозицій. Часто саме тиша змушує співрозмовника зробити поступку або надати додаткову інформацію.

ТЕХНІКИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

10. Техніка «анкера» (ефект якоря)

Передбачає встановлення початкової позиції або «орієнтира» (наприклад, ціни чи умов угоди), який впливає на подальше сприйняття переговорів.

ВИРОБЛЕННЯ АРГУМЕНТАЦІЇ ТА ВМІННЯ СЛУХАТИ.

Аргументація і слухання - це дві сторони одного процесу:

- **уміння переконувати** (аргументувати) допомагає досягати власних цілей;
- **уміння слухати** - створює довіру і відкриває шлях до компромісу.

АРГУМЕНТАЦІЯ: СУТНІСТЬ І СТРУКТУРА

Елементи аргументації:

- 1.Теза - головна думка, яку ви доводите.
- 2.Аргументи - докази, що підтверджують тезу.
3. ПРИКЛАДИ - ДОСВІД, ЦИФРИ.
4. Висновок - логічне завершення

АРГУМЕНТАЦІЯ: СУТНІСТЬ І СТРУКТУРА

Типи аргументів

- Логічні: факти, статистика, аналітика.
- Емоційні: апеляція до почуттів, атмосфери, досвіду клієнта.
- Етичні: посилення на цінності, репутацію, довіру.

АРГУМЕНТАЦІЯ: СУТНІСТЬ І СТРУКТУРА

Основні правила побудови аргументації

- 1.Починайте з найсильніших аргументів.
- 2.Використовуйте 3—4 ключові докази, а не перевантажуйте фактами.
- 3.Перевіряйте, чи аргумент співвідноситься з інтересами співрозмовника.
- 4.Завершуйте коротким узагальнюючим висновком.

ВМІННЯ СЛУХАТИ:СУТНІСТЬ І ТЕХНІКИ

Активне слухання - це
цілеспрямоване
сприйняття інформації, яке
показує
співрозмовнику, що ви
зацікавлені й уважні.

ВМІННЯ СЛУХАТИ:СУТНІСТЬ І ТЕХНІКИ

Техніка	Суть	Приклад
Перефразування	Повторюємо головну думку іншими словами	«Тобто ви вважаєте, що...»
Уточнення	Ставимо запитання для розуміння	«Що ви маєте на увазі під 'гнучкими умовами'?»
Емоційне відображення	Визнаємо почуття співрозмовника	«Розумію, що ви засмучені ситуацією»
Короткі сигнали уваги	Використання невербальних жестів, кивків, «так, розумію»	Підтримка діалогу
Пауза/мовчання	Дас співрозмовнику можливість продовжити	-