



ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ



Деловые переговоры:

- ▶ 1) подготовка переговоров
 - ▶ 2) ведение переговоров
 - ▶ 3) завершение (анализ итогов переговоров)
- 



ЧТО ТАКОЕ

«ДЕЛОВЫЕ
ПЕРЕГОВОРЫ»?



Переговоры –



- это форма делового общения, предназначенная в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников.



ЧТО ТАКОЕ

«Деловое
общение»?



Деловое общение -



- процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.



В процессе делового общения его участники обмениваются информацией, которая передается в различных формах:

- Деловой разговор
 - Управленческое решение
 - Замысел
 - Идея
 - Отчет
 - Доклад
 - Сообщение
- 



Специфической особенностью делового общения является **регламентированность**

Регламентированность – это подчинение установленным правилам и ограничениям.
(порядок, упорядоченность, плановость)

Эти правила определяются видом делового общения, степенью его официальности, целями, задачами конкретной встречи, национальными и культурными традициями. Регламентированность предполагает соблюдение делового этикета, который включает в себя правила приветствия и представления, нормы поведения, диктует нормы речевого этикета.

A dark blue arrow points to the right from the left edge of the slide. Below it, several thin, dark blue lines curve upwards and to the right, creating a decorative graphic element.

Деловой этикет

— это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.



Основные принципы этики делового общения:

- ▶ Пунктуальность – срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о ненадежности в делах.
- ▶ Честность – открытость в общении с деловым партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.
- ▶ Корректность и такт – следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, некорректных высказываний и т.д.
- ▶ Умение выслушать
- ▶ Конкретность
- ▶ Конфиденциальность
- ▶ Внимание к окружающим
- ▶ Внешний вид
- ▶ Грамотность



Приветствие



- Здравствуйте!
- Добрый день!
- Доброе утро!
- Добрый вечер!
- Приветствую вас!
- Рад с вами встретиться!
- Разрешите / Позвольте поприветствовать Вас!
- Добро пожаловать в нашу фирму!



Обращение



- ▶ Простите, ...
- ▶ Извините, ...
- ▶ Будьте добры, ...
- ▶ Будьте любезны, ...
- ▶ Скажите, пожалуйста, ...



Как начать переговоры

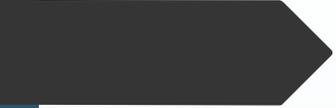
- 
- Я хотел бы начать с...
 - Нам необходимо обсудить...
 - Обсудим некоторые вопросы...



Представление



- ▶ Разрешите / Позвольте представиться.
- ▶ Меня зовут ...
- ▶ Моя фамилия ...
- ▶ Разрешите / Позвольте представить Вам...
- ▶ Разрешите / Позвольте познакомить Вас с ...
- ▶ Представляю Вам моего коллегу ...



Просьба



- ▶ Я хотел бы попросить ...
- ▶ Мы будем благодарны вам, если ...
- ▶ Не могли бы вы ...
- ▶ С вашей стороны будет очень любезно, если ...



Как выразить согласие

- ▶ Мы согласны с условиями вашего проекта
- ▶ Я согласен / согласна
- ▶ Нам это вполне подходит.
- ▶ Нас это устраивает.
- ▶ Вы совершенно правы.
- ▶ Я такого же мнения, как Вы
- ▶ Придерживаюсь того же мнения
- ▶ Это хорошая идея
- ▶ Договорились
- ▶ Без сомнений
- ▶ Разумеется
- ▶ С моей точки зрения...

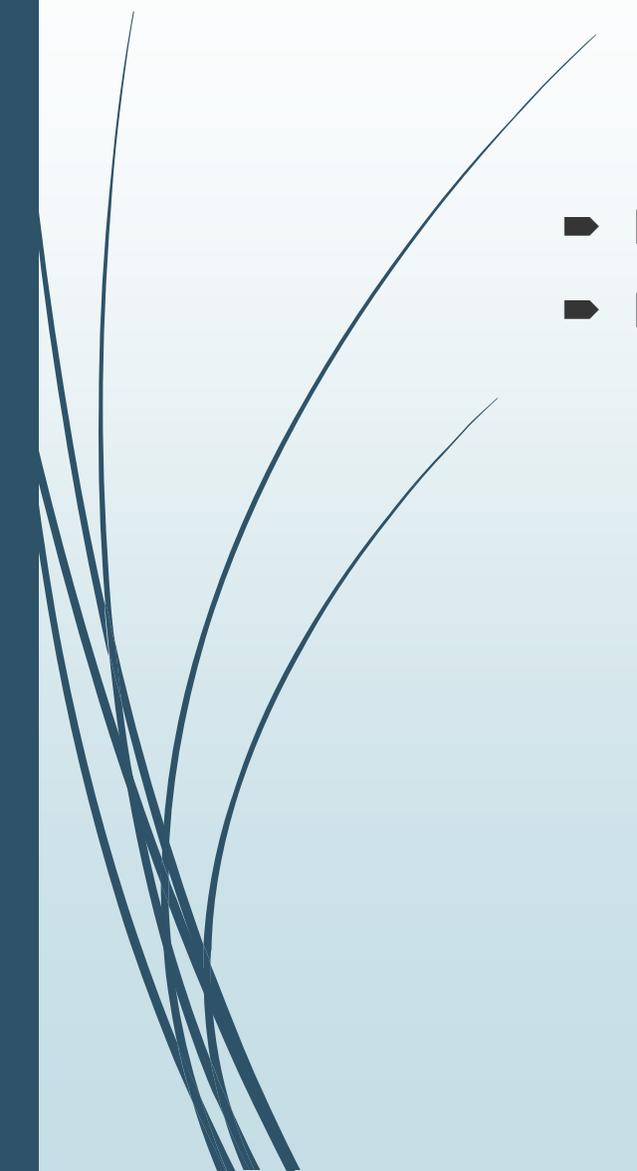


Как выразить несогласие

- ▶ Я не согласен / не согласна.
- ▶ Сомневаюсь в этом.
- ▶ Я не очень уверен.
- ▶ К сожалению, я должен ответить отказом.
- ▶ Моя точка зрения отличается от Вашей.
- ▶ Боюсь, что Вы ошибаетесь.
- ▶ Извините, но Вы не правы.
- ▶ Ни при каких обстоятельствах.
- ▶ Ни в коем случае
- ▶ С моей точки зрения...



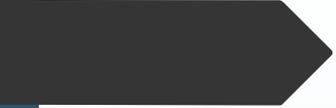
Как уйти от ответа

- ▶ По этому вопросу я ничего не могу сказать...
 - ▶ Простите, я не в курсе дела...
- 



Как выразить сомнение

- ▶ Я не совсем понимаю вас
 - ▶ Я не совсем понимаю, о чем вы говорите
- 



Извинение



- ▶ Прошу прощения.
- ▶ Извините, пожалуйста!
- ▶ Простите!
- ▶ Примите, пожалуйста, наши извинения за ...
- ▶ Я должен перед Вами извиниться.
- ▶ Должен извиниться за ...



Прощание



- ▶ До свидания!
- ▶ До встречи!
- ▶ Я рад, что мы нашли общий язык.
- ▶ Всего хорошего!
- ▶ Всего доброго!
- ▶ Желаю Вам успехов!
- ▶ Мы надеемся на дальнейшее сотрудничество.