ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ В ПЕРЕГОВОРНОМ ПРОЦЕССЕ

протокольный прием визитная этикет

1. Деловой протокол в переговорном процессе

Деловой протокол

В последние годы, прежде всего в связи с ростом негосударственного сектора экономики, развитием коммерческой и предпринимательской деятельности, достаточно активно используется понятие «деловой протокол». Это совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых официальными лицами в деловом общении.

При проведении переговоров с зарубежными партнерами возникают вопросы не только коммерческого, но и организационно-протокольного характера. Решить их помогает знание основ делового протокола.

Уровень лиц, участвующих в переговорах, и их компетентность являются решающим фактором при обсуждении принципиальных вопросов. Поэтому до переговоров надо выяснить организационную структуру фирмы, положение и компетенцию прибывающих на переговоры представителей иностранной фирмы. В зависимости от уровня (положения) участников переговоров определяется и круг обсуждаемых вопросов.

Деловые переговоры проводят, как правило, руководители фирм или подразделений. В отдельных случаях это могут делать оперативные работники организации. Должностной уровень работников, ведущих переговоры, зависит от уровня представительства иностранного партнера и от целей переговоров. Так, генеральный директор фирмы (президент) обычно ведет переговоры по стратегическим вопросам сотрудничества, подписывает самые важные соглашения и наиболее крупные контракты.

При обсуждении более узкого круга вопросов в качестве ведущего на переговорах может присутствовать заместитель генерального директора (вице-президент) либо директор фирмы (проекта). Если же предметом переговоров являются текущие вопросы, связанные с исполнением контрактных обязательств, то ведущим переговоры может быть ведущий специалист (эксперт).

Если содержание обсуждаемых вопросов не требует непосредственного участия в переговорах высшего руководства, допускается их приход на переговоры на короткий срок с протокольными целями – поприветствовать представителей фирмы и пожелать успеха в переговорах. Однако если представитель руководства участвует в переговорах с самого начала, то покидать их до окончания не принято. Уход руководителя принимающей стороны возможен лишь тогда, когда решены все принципиальные вопросы и сторонам осталось только согласовать детали, но и в этом случае надо получить согласие второй стороны.

Любые переговоры должны быть ограничены по продолжительности, о чем своевременно уведомляется вторая сторона. Нелимитированные переговоры могут свидетельствовать о неподготовленности и профессиональной слабости коммерсанта, о неуважении инициатора переговоров к своему партнеру.

К назначенному для переговоров времени участникам принимающей стороны следует быть готовыми. Опоздания недопустимы и могут рассматриваться партнером как неуважение к его фирме и как свидетельство плохой организованности фирмы и необязательности в делах.

В то же время прибывшим для переговоров следует помнить, что более ранний приход также нежелателен, так как заставляет принимающую сторону раньше времени прерывать свою текущую работу.

Переговоры должны проводиться в отдельном помещении, которое не является постоянным местом нахождения участников. На столах переговорных не должно быть никаких лишних документов. Допускается размещение на столах письменных принадлежностей, холодных напитков, цветов. Сама переговорная может быть оборудована средствами связи и терминалом компьютерной сети фирмы. Не принято принимать гостей в кабинетах руководства.

Участники переговоров от принимающей стороны должны быть в комнате для переговоров до прихода туда представителей второй стороны. Для встречи представителей контрагента назначают обычно кого-либо из младшего персонала, не являющегося участником предстоящих переговоров.

Глава делегации предлагает гостям занять место за столом переговоров. Старшие по положению участники садятся друг напротив друга. Традиционно гости занимают место лицом к окну, спиной к двери.

После обмена приветствиями руководители представляют своих коллег, участвующих в переговорах, называя их фамилии и занимаемые ими должности, включая приглашенных на переговоры представителей других организаций.

Переговоры ведет один работник, старший по должности. В случае необходимости он консультируется с другими участниками, занимающимися отдельными вопросами, и может предоставить им возможность высказать свою позицию. Нерегулируемое обсуждение вопросов на переговорах недопустимо.

Во время сложных переговоров иностранная сторона может изъявить желание сделать перерыв для обсуждения своей позиции. Принимающая сторона должна в таком случае предоставить гостям условия для конфиденциального обмена мнениями.

В переговорах по заключению внешнеторговых сделок часто принимают участие переводчики, помогающие участникам эффективнее построить беседу. Протокольной обязанностью принимающей стороны является обеспечение переводчика на переговоры, если хотя бы один из участников не имеет возможности вести беседу самостоятельно.

Простые переговоры, например представительского типа, желательнее проводить без переводчика, что сделает их атмосферу более непосредственной.

Завершение переговоров, даже если они не оправдали всех ваших надежд, желательно проводить в положительных тонах.

После каждой беседы во время коммерческих переговоров оформляется запись беседы. Это можно поручить тому из сотрудников, который должен был делать письменные пометки в ходе переговоров о достигнутых соглашениях.

Рабочие записи по ходу переговоров должны строго соответствовать содержанию беседы. В то же время официальная запись беседы помимо фактов, относящихся к обсуждаемым вопросам, может содержать некоторые психологические детали проведенных переговоров: жесты, реплики, обмен мнениями между собой и т.п., а также вашу оценку этого.

Запись беседы является очень важным документом и должна быть сделана тщательно. На основании этих документов не только принимаются решения по оперативным вопросам, но и могут разрабатываться и утверждаться перспективные планы, связанные со значительными затратами.

Наряду с записью беседы после завершения переговоров участники обычно пополняют досье на фирму-партнера, составив справку о сведениях, полученных в ходе беседы. Целесообразно отметить степень заинтересованности фирмы в стабильных экономических связях, цели такого сотрудничества и ожидаемые фирмой перспективы, личное отношение представителей фирмы к сотрудничеству с вашей организацией. Следует отметить манеру ведения переговоров: твердость при обсуждении условий контракта, уровень предоставляемых скидок, склонность к компромиссам, позицию при рассмотрении и урегулировании претензий и спорных вопросов. Изучения и фиксации заслуживают и личные характеристики представителей фирмы, их психологические и профессиональные особенности.

Хорошо налаженная протокольная работа является одним из факторов, способствующих повышению эффективности деятельности фирмы на внешних рынках.

Протокольные приемы в деловых отношениях

Исторически сложилось так, что приемы играют важную роль в развитии деловых контактов. При этом необходимо подчеркнуть, что основным содержанием приемов является не прием пищи и не дегустация напитков. Приемы носят деловой характер, они проводятся с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке. К беседам на приеме надо тщательно готовиться: подумать, с кем и о чем поговорить, с кем познакомиться, кого представить, и т.д. Нужно быть готовым к ответам на возможные вопросы собеседников, которые также заинтересованы в получении информации.

Многолетняя международная практика установила виды приемов, методы их подготовки, этикет, которого придерживаются участники приемов, проводимых внешнеторговыми организациями и фирмами в честь коллег из других стран. Типы протокольных мероприятий в практике внешнеэкономической деятельности условно можно разделить на официальные и неофициальные.

Приемы можно также разделить на дневные и вечерние, коктейли и фуршеты.

К дневным относятся приемы «Бокал вина», или «Бокал шампанского», и «Завтрак». Все остальные приемы относятся к вечерним. К приемам с рассадкой за столом можно отнести такие, как «Завтрак», «Обед», «Ужин». Согласно международной практике наиболее почетными по своему характеру видами приемов являются приемы «Завтрак» и «Обед».

Международная практика кроме организации торжественных приемов позволяет устраивать встречи и в менее официальной обстановке – за чайным или кофейным столом. Такие маленькие приемы проводят с деловыми людьми.

«Бокал шампанского» («бокал вина») – устраивается между 12 и 13 часами без рассадки за столом, продолжительность около часа. Наиболее простой в подготовке и наименее почетный из всех видов приемов.

«Завтрак» – устраивается между 12 и 15 часами (как правило, в 12.30 или 13 часов) с рассадкой за столом. Продолжается обычно около часа за столом и около 20 минут – за кофе. Кофе (чай) могут быть поданы за тем же столом или в гостиной.

На дневные приемы приходят в повседневном костюме, если форма одежды не указана в приглашении.

В протокольной практике гораздо более распространены вечерние приемы, традиционно считающиеся более почетными, нежели дневные.

Прием типа «коктейль» начинается между 17 и 18 часами и длится около двух часов. Проходит стоя. На приглашении указывается время начала и окончания приема (17.00-19.00; 18.00-20.00). Гости могут приходить и покидать прием в любой час указанного времени.

«А ля фуршет». Подготовка и организация «а ля фуршета» соответствует приему типа «коктейль». Формальное отличие в большем количестве предлагаемых закусок.

Форма одежды на «коктейле» и «а ля фуршете» повседневная, если иное не указано в приглашении. В обоих случаях, чтобы подчеркнуть торжественность мероприятия, к концу приема может подаваться шампанское. Если прием проводится по случаю национального праздника, в честь высокого гостя, возможны организация небольшого концерта, выставки, показ фильма.

«Обед» – наиболее почетный вид приема. Обычно начинается между 19 и 21 часами (но не позднее), длится 2-2,5 часа до ухода главного гостя. Проводится с рассадкой за столом. Нередко обед предполагает особую форму одежды (смокинг или фрак для мужчин, вечернее платье для женщин), о чем указывается в приглашении.

Прием «ужин» отличается от обеда лишь временем начала (21 час и позднее). В силу позднего времени в протокольной практике менее распространен, проводится иногда по случаю визита высокого гостя из-за напряженности рабочей программы.

По особо торжественным случаям иногда устраивают два приема подряд; сразу же после обеда проводится прием типа «коктейль» или «а ля фуршет».

«Обед – буфет» – разновидность приема типа «обед». Второе название – «шведский стол». Проводится в то же время, что и «обед», но менее почетен и более демократичен. Предполагает свободную рассадку гостей по 4-6 человек за столом, или на креслах, диванах.

Есть другие, менее распространенные виды приемов – литературные и музыкальные вечера, выезды на природу, рыбалку и т.д.

Решая вопрос организации приема, необходимо принимать во внимание следующее:

* выбор вида приема;
* составление списка приглашаемых на прием (с учетом субординации, пола, языка, членов семьи и т.п.);
* способ рассылки приглашений, порядок рассадки за столом (почетный гость – справа от хозяина, дама – всегда справа);
* составление меню (с учетом национальных особенностей приглашенных);
* подготовку помещения для приема, цветов, обслуживания, тостов;
* разработку программы проведения приема.

Как правило, любое протокольное мероприятие начинается с получения (или направления) приглашения. В приглашении четко указывается, кто организует данное мероприятие (т.е. от чьего имени оно дается), в связи с чем, где и в какое время оно проводится, кто лично приглашается на мероприятие.

Не принято передавать приглашение другому лицу, но если это необходимо, то следует заранее оповестить об этом устроителей мероприятия.

На приемы типа «Обед» и «Завтрак» приглашения необходимо рассылать, по крайней мере, за полторы-две недели. При соблюдении этого условия будет, во-первых, больше шансов заполучить тех лиц, присутствие которых на приеме желательно, во-вторых, возможность, если кто-либо откажется, заменить его другим лицом.

На приглашение правильнее ответить письмом или открыткой, а не визитной карточкой. В некоторых странах ответ визитной карточкой расценивается как бестактность.

Визитные карточки и их использование

Визитная карточка – своего рода удостоверение личности, заочно или лично представляющее ее владельца. Помимо упомянутого знакомства она достаточно широко используется в иных формах общения официального и неофициального характера: извещение о чем-либо, поздравление, соболезнование, благодарность и др. Направление визитной карточки адресату приравнивается к нанесению визита.

Современные визитные карточки представляют собой лист плотной бумаги размером, обычно, 5х9 см для мужчины и 4х8 см для женщины в качестве супруги, а не в силу занимаемой должности. Высшие должностные лица иногда пользуются визитными карточками размером 6х10 см.

Официальным лицам желательно иметь несколько видов визитных карточек. На одной визитной карточке печатается только должность. На другой – имя, фамилия и должность (в отечественной практике – имя, отчество, фамилия и должность) без указания домашнего и служебного адреса и номера телефона, хотя наличие этих сведений не является серьезной протокольной ошибкой.

На визитных карточках, выполненых на английском, французском или каком-либо ином языке, отчество не указывается: это понятие за границей не знакомо, оно может быть принято за двойную фамилию. Обычно после имени обозначается первая буква отчества: Mr. Ivan V. Petrov.

В официально-деловых отношениях имеет место практика изготовления двусторонних карточек: с одной стороны текст печатается на русском (белорусском) языке, с другой – на английском. Это неправильно, поскольку обратная сторона карточки предназначена для возможных записей. На обратной стороне текст может быть продублирован на другом языке, но в исключительном случае, например, при краткосрочной командировке за границу.

Сложилась общепринятая международная практика кратких символических обозначений, выражающих то или иное отношение владельца визитной карточки к лицу, которому она адресуется. Эти символы (буквы латинского алфавита), являющиеся первыми буквами соответствующих выражений на французском языке, пишутся карандашом в левом нижнем углу визитной карточки. Приведем некоторые, наиболее распростарненные обозначения:

p.r.(pour remercier) – выражение благодарности. Используется на визитках, направляемых в знак благодарности за поздравление, выражение соболезнования, поддержки, оказание каких-либо услуг;

* p.f. (pour feliciter) – поздравление. Для поздравления по случаю Нового года к надписи p.f. добавляется N.A.: p.f.N.A., что означает pour feliciter Nouvel An – поздравление с Новым годом;
* p.c.(pour condoleance) – выражение соболезнования. Следует, однако, помнить, что соболезнование, высказанное при личной встрече, или в специальном письме, – предпочтительнее;
* p.p. (pour presenter) – представление. Используется для заочного представления. Визитная карточка представляемого лица пересылается вместе с визитной карточкой другого лица, уже знакомого с персоной, которой адресовано представление. На второй карточке наносится соответствующее обозначение. В адрес представляемого лица дается ответ визитной карточкой без надписи.

В менее официальных случаях, особенно в общении с соотечественниками, допустимы полные надписи (обязательно в третьем лице) в соответствии с поводом: «поздравляет с праздником», «благодарит за внимание» (в качестве ответа на присланный подарок, сувенир и т.п.), «с наилучшими пожеланиями» (при посылке цветов, подарка, сувенира). Возможны и другие надписи в зависимости от конкретного повода.

Иногда визитной карточкой приглашают на неофициальный, дружеский прием. При этом на обратной стороне пишется имя и фамилия приглашаемого лица, указывается вид приема (завтрак, коктейль), место, число и время его проведения. Более уважительным, однако, является специально подготовленное по этому случаю приглашение.

При перемене адреса, изменении статуса владельца со старой визитной карточкой пересылается новая, с указанием новых реквизитов.

Принимая визитную карточку, нужно проявить к ней максимум внимания, внимательно прочесть. Не будет ошибкой сделать это вслух. Партнеру это будет приятно.

В некоторых странах существуют специфические национальные особенности в пользовании визитными карточками. Так, например, в Японии карточку принято подавать обеими руками так, чтобы ваш новый знакомый, не поворачивая ее, мог прочесть текст. В странах Юго-Восточной Азии, Африки и Ближнего Востока (за исключением Израиля) нельзя вручать карточку левой рукой. При общении с зарубежными партнерами эти правила полезно знать.

2. Этикет официальной переписки. Переговоры с использованием средств связи

Этикет официальной переписки

Значительная часть официальных деловых контактов во всем мире осуществляется посредством переписки. Поэтому очень важно уметь писать письма так, чтобы они давали наиболее выгодное представление о вас лично и о вашей организации.

Этикет переписки является неотъемлемой составной частью этикета общения людей. Вместе с тем письменное общение имеет ряд отличительных особенностей в силу того, что происходит с разрывом в пространстве и времени. Эпистолярный жанр исключает возможность использования общающимися мимики, жестов, интонации, позволяющих подчеркнуть степень одобрения или неодобрения, удовлетворения или сожаления. Это диктует необходимость активного и продуманного использования корреспондентами различных письменных этикетных формул.

Вторая особенность вытекает из специфики рассматриваемого нами вида переписки. Официальный характер корреспонденции предполагает достаточно высокую степень ее стандартизации (унификации). Она затрагивает все аспекты и уровни языка – словарный запас, стиль, морфологию, синтаксис, графику, пунктуацию. Это проявляется в структуре официального письма и правилах его оформления, формах обращения, выражения просьб и благодарностей, типичных словосочетаниях и т.д. Соответствие письма общепринятым требованиям свидетельствует об уровне культуры (в том числе и этикетной) ее автора.

В принципе, вся официальная корреспонденция составляется по единому международному стандарту. В соответствии с ним письмо пишется не от конкретного лица, а от лица коллективного – юридического. Такая форма изложения определяется тем, что в служебном письме выражаются коллективные интересы, подписывается оно, как правило, официальным лицом – директором организации, предприятия, учреждения, председателем комиссии, секретарем оргкомитета (или просто оргкомитетом, что не совсем верно).

Общепринятого стандарта официального письма нет, но все-таки есть определенные нормы, которые следует соблюдать. Подписывать и отправлять следует только те письма, которые правильно составлены, хорошо отпечатаны, безукоризненно аккуратны, т. е. письма, сразу же производящие благоприятное впечатление. Вот несколько советов, выполнение которых поможет, чтобы корреспонденция внешне соответствовала названным требованиям.

Как правило, для официальной переписки используют фирменные бланки формата А4 или А5 (в зависимости от объема письма), напечатанные типографским способом. Личные письма в официальные инстанции пишут на обычной бумаге.

Обычно, письмо посвящают лишь одному вопросу, при этом информация должна быть исчерпывающей и по возможности краткой. Ее объем не должен превышать полутора страниц машинописного текста. Если письмо больше одной страницы, то в конце листа ставится «продолжение следует» («continued over»); каждая страница, кроме первой, нумеруется арабскими цифрами. В тех случаях, когда необходимо изложить более пространные сведения (справки, заключения, графики, таблицы и т.п.), их оформляют в качестве приложений к письму. Объем приложений и их количество не ограничены. Не рекомендуется использование сложных и громоздких предложений.

Письмо печатается через 1,5-2 интервала с соблюдением левого и правого полей. Ширина левого поля должна составлять 20 мм, правого – не менее 8 мм. Абзац – 5 интервалов. Абзацы не должны быть чрезмерно громоздкими, чтобы у адресата не пропал интерес к письму еще до того, как он приступил к чтению.

В последнее время приобрел популярность цельноблочный способ размещения текста, при котором абзацы начинаются не с отступления на 5 знаков, а вровень с левым полем страницы. А для облегчения зрительного восприятия каждый новый абзац печатается не через 1,5-2 интервала, а через 3-4 интервала.

Письма, направляемые зарубежным партнерам, как правило, пишут на языке адресата. При невозможности это сделать (трудности с переводом на сравнительно редкие языки) допустимо составление письма на английском языке, как наиболее распространенном в официально-деловых отношениях. Направление письма на белорусском (русском) языке (кроме случаев, когда вы знаете, что партнер свободно владеет им) нежелательно, поскольку могут возникнуть трудности с переводом, искажение текста. Можно направлять два текста письма: основной (с подписями) – на своем языке и параллельный – на языке адресата или на английском языке.

Официальное письмо, как всякий другой документ, должно содержать некоторые обязательные элементы (реквизиты):

* сведения об отправителе: обычно располагаются в титуле бланка организации-отправителя (адресанта), включают название организации; почтовый адрес, телефон, телекс, телефакс приемной руководителя; банковские реквизиты;
* внутренний адрес или адрес получателя;
* дата письма;
* вступительное обращение;
* собственно содержание письма;
* заключительная формула вежливости;
* подпись (или подписи) отправителя, с расшифровкой фамилии и указанием должности официального лица;
* ссылка на приложения (если таковые направляются).

Эти реквизиты предназначаются как для внутренней, так и для международной корреспонденции. В официальной переписке с отечественными партнерами при оформлении реквизитов придерживаются правил, утвержденных соответствующими инструкциями по делопроизводству.

Отвечать на полученные письма принято до истечения 10 дней. Если вопрос требует более длительного изучения, необходимо сообщить о получении письма и объяснить причину задержки с ответом. Окончательный ответ в таком случае дается в течение 30 дней.

Принято благодарить за письменные поздравления и добрые пожелания. Письма благодарности за подарки, оказанные услуги и за все, что имеет отношение к непосредственной деятельности организации, могут быть напечатаны на ее бланке. Если официальное лицо пишет на обычной бумаге, оно не выступает от имени организации, или от себя, как члена этой организации.

При общении посредством телефаксов, электронной почты используются основные реквизиты традиционной официально-деловой корреспонденции, в том числе этикетные формулы вежливости.

Переговоры с использованием средств связи

Значение телефона трудно переоценить – более простого средства для общения удаленных друг от друга людей пока не придумано, а телексы, телетайпы, факсы лишь дополняют его. Телефон позволяет максимально оперативно решать многие проблемы, устанавливать контакты.

Вместе с тем, пространственная дистанция между партнерами придает специфичность этой форме общения. Поскольку собеседники не видят друг друга, на первый план выступает интонация их речи, являющаяся не менее значимой, чем содержание. Партнеры чутко улавливают нотки нерешительности, раздражения, угрозы, сочувствия, заинтересованности. Даже односложные реплики «да-да», «угу» могут восприниматься по-разному. При этом, по мнению психологов, при расхождении между содержанием речи и ее тоном люди больше доверяют тону, чем содержанию. Особенно важна интонация в начале и в конце беседы – она как бы закрепляет соответствующий эмоциональный фон. Сказанное делает очевидной следующую рекомендацию: готовясь к телефонному разговору целесообразно подумать о его интонационной окраске, соответствующей цели и задачам предстоящего общения.

Если телефонная связь осуществляется при посредничестве секретаря в приемной, руководителю следует помнить, что культура его помощника становится важнейшим компонентом имиджа возглавляемой им организации. Секретарь обязан повторить несколько раз дату встречи, телефон, фамилию и вообще то, что, он считает, важным для сведения собеседника. Первым заканчивает разговор позвонивший.

Разговор по телефону должен быть по возможности коротким, четким, ясным. Прежде, чем звонить, целесообразно четко продумать: что необходимо сообщить, или какие сведения нужно получить, четко сформулировать свой вопрос. Под рукой всегда должны быть авторучка, бумага, календарь, номера телефонов, адреса организаций и лиц, которые необходимо сообщить, документы и данные, на которые, возможно, придется ссылаться. Если вы настроились на долгий разговор, вначале уместно поинтересоваться есть ли у вашего собеседника время для пространной беседы.

Будучи инициаторами телефонного звонка, мы покушаемся на чужое рабочее время. Поэтому, если звонок не санкционирован, нужно выяснить, есть ли у абонента возможность обсудить интересующий вас вопроса. Если нет, попросить перенести разговор на другое время.

При наличии предварительной договоренности о телефонном звонке, но отсутствии уверенности, что о вас помнят, следует напомнить о последнем разговоре, назвать себя. Чтобы не ставить партнера в неловкое положение, заставив вспоминать, как вас зовут, или лихорадочно листать записную книжку, уместно после фамилии назвать и свои имя и отчество.

Разговаривая по телефону, старайтесь, чтобы фразы были по возможности короткими, вопросы, четкими и краткими. Не задавайте несколько вопросов подряд, делайте паузу, чтобы услышать ответ. При плохой слышимости, большом объеме информации возможны реплики корректирующего характера: «Вы не могли бы повторить…», «Вы поняли мое сообщение?», «Простите, я не расслышал…».

Для того чтобы направить разговор в нужное русло, или перехватить инициативу допускаются регулирующие реплики: «Простите, мне бы хотелось уточнить…», «Одну минуточку, у меня есть свои соображения по этому поводу…». Вторжение в чужую речь обусловливается лимитом времени, но и оно возможно лишь с учетом служебного старшинства.

В случае, когда вам необходимо отойти от телефона за необходимыми документами, для получения справки, следует сообщить собеседнику, как долго ему придется ждать, и не будет ли удобнее, если вы сами перезвоните ему позднее.

Разговор по телефону с официальным лицом приравнивается к личной беседе. Его результаты фиксируются в рабочем дневнике. При достижении по телефону принципиальных договоренностей, собеседнику можно выслать письмо с их подтверждением.

Таков этикет переговоров по телефону в международной практике. Эти правила приемлемы и для бизнеса.

Заключение коммерческой сделки по телефону является наиболее оперативным и быстрым способом продажи или закупки товара. В биржевой торговле переговоры по телефону являются основным способом заключения сделок, учитывая специфику биржевых торгов.

В то же время в обычной торговле этот способ ведения переговоров наиболее оправдан при уточнении уже согласованных запросов, для подтверждения предложенных оферентом условий, при заключении сделок на условиях предыдущего контракта, а также для завершения имевших ранее место переговоров. В этих ситуациях использование телефона позволяет не затягивать заключение сделки.

Однако при подготовке и проведении переговоров по телефону целесообразно учитывать некоторые практические рекомендации, сложившиеся в коммерческой деятельности. Следует избегать переговоров по телефону с людьми, с которыми у вас не было контактов или с которыми не сложились удовлетворительные деловые отношения. В подобных ситуациях, как показывает практика, переговоры редко бывают результативными.

Не рекомендуется обсуждать по телефону вопросы, по которым есть основания предполагать, что собеседник выскажет мнение, противоположное вашему. В этом случае вам необходимо будет убеждать его в своей правоте, что может занять довольно много времени, а в итоге разговор окончится безрезультатно.

Не следует обсуждать по телефону острые или деликатные вопросы производственной деятельности вашего собеседника или представляемой им фирмы, а также персональные (личные) проблемы, даже если они, как вам кажется, имеют непосредственное отношение к обсуждаемой ситуации.

По телефону, как правило, не обсуждаются долгосрочные перспективы, крупные торговые соглашения, вопросы координации деятельности между вами и вашими организациями.

Особенно следует отметить, что во время беседы по телефону не следует затрагивать вопросы, касающиеся третьих лиц и организаций. Получить точный ответ без непосредственного разговора с этими людьми вы все равно не сможете, а если вдруг представители этих организаций по служебной необходимости окажутся в момент вашего звонка в комнате вашего собеседника, то ваши расспросы поставят его в неловкое положение.

Не рекомендуется сообщать по телефону отрицательные решения по коммерческим вопросам, так как вашим собеседником это будет расценено как неуважение к его личности и представляемой им фирме.

В целом в современных условиях роль телефона как средства ведения переговоров постоянно повышается, а договоренности, достигнутые в ходе таких переговоров, стараются выполнять даже с большей тщательностью, чем оформленные письменными документами. Белорусские предприниматели до сих пор не всегда ответственно относятся к телефонным переговорам, что вызывает недоумение и непонимание иностранных партнеров. Понимание важности этих переговоров и тщательности в их подготовке и проведении повысит эффективность работы фирмы.