**Отчет по практическому заданию на тему:**

**«Проведение переговоров»**

Новосибирск

2008

**Переговоры. Организация и проведение переговоров.**

В политической, предпринимательской, коммерческой и иных сферах деятельности важную роль играют переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры. Переговоры осуществляется в вербальной форме. Это требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Кроме того, важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность знание невербальных аспектов общения приобретает при ведении переговорных процессов с иностранными партнерами, представляющими иные культуры и религии. Самое существенное, заключено в умении слушать собеседника, постоянно проявлять к нему внимание и поощрять его наградами, т.е. отмечать положительные качества, помогать самоутверждению партнера по переговорам.

Так что же такое переговоры? Переговоры — это средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы. Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

Успех переговоров всецело зависит от того, насколько хорошо вы к ним подготовились. До начала переговоров необходимо иметь разработанную их модель:

- четко представлять себе предмет переговоров и обсуж­даемую проблему. Инициатива на переговорах будет у того, кто лучше знает и понимает проблему;

- обязательно составить примерную программу, сценарий хода переговоров. В зависимости от трудности переговоров может быть несколько проектов;

- наметить моменты своей неуступчивости, а также проблемы, где можно, уступить, если неожиданно возникает тупик в переговорах.

Реализация данной модели возможна в том случае, если в процессе подготовки переговоров будут изучены следующие вопросы:

1) цель переговоров;

2) партнер по переговорам;

3) предмет переговоров;

4) ситуация и условия переговоров;

5) присутствующие, на переговорах;

6) организация переговоров.

Содержательная подготовка переговоров включает следующее:

* анализ проблемы и диагностика ситуации;
* формирование общего подхода, основных целей и задач;
* определение переговорной позиции, возможных вариантов решение проблемы и согласование интересов;
* формирование предложений и их аргументация.

Анализ проблемы и диагностику ситуации следует считать ключевым элементом всего подготовительного этапа. В процессе подготовки к переговорам необходимо выявить интересы участников переговоров, причем не только собственные, но и партнера по переговорам. Непонимание интересов партнера часто приводят к срыву процесса переговоров.

Организационная подготовка переговоров предусматривает:

* формирование делегации;
* методы подготовки к переговорам.

Количественный и качественный состав делегации определяется количеством вопросов, подлежащих обсуждению, необходимостью привлечения экспертов, параллельным обсуждением некоторых вопросов, уровнем представительства. При формировании делегации определяются основные функции каждого участника переговоров.

В процессе подготовки переговоров проводятся совещания. Этот метод подготовки можно считать общепризнанным. Совещания различаются по числу участников, периодичности их проведения, количеству обсуждаемых проблем. Совещания направлены на определение задач и целей предстоящих переговоров.

В процессе подготовки к переговорам проводятся также деловые или имитационные игры, позволяющие воспроизвести ситуации на предстоящих переговорах. Параллельно деловые игры способствуют выработке навыков ведения переговоров.

Важным является точное определение позиций участников переговоров и возможные варианты взаимоприемлемых решений.

Необходимо уделить должное внимание правилам организации и проведения переговоров. Основной принцип – равноправия и взаимного уважения. Обычно о времени и месте проведения беседы договариваются заранее, за 3 – 5 дней. Местом проведения обычно является служебное помещение одного из участников, но не исключена и нейтральная территория. Тот, кто проводит беседу в своем офисе, получает преимущество «своей территории», что отчасти нарушает принцип равноправия. Продолжительность беседы также определяется заранее и регламент должен соблюдаться каждой из сторон. При длительных беседах рекомендуется через 40-50 минут устраивать перерыв, чтобы продуктивность работы не снижалась от утомления.

Состав участников переговоров также согласуется заранее и отражает баланс интересов сторон. Оговариваются также тематические рамки беседы и ее основные цели. Поведение участников встречи регулируется правилами этикета в соответствии с их статусом. Если участники беседы ранее не были знакомы, то их взаимное представление сопровождается обменом визитными карточками.

Проведение беседы предполагает конфиденциальность содержания, поэтому фиксировать ход беседы или отдельные обсуждаемые положения можно только при взаимном согласии, т.е. этот вопрос требует особого обсуждения. Правила организации и проведения деловых бесед, которые направлены на то, чтобы способствовать успешному их проведению, чтобы удовлетворение и хорошее впечатление от взаимодействия осталось у каждой из сторон.

А вот и некоторые советы, которые помогут добиться вам успехов при проведении переговоров:

- не искажайте факты. Честность и прямота всегда вознаграждаются по заслугам.

- не делайте необоснованных предположений. Не надо полагать, что вы хорошо знаете настроения и чувства вашего партнера. Всегда проверяйте себя воп­росами.

- будьте терпеливы. Задержка в ходе переговоров всегда расстраивает, но это все-таки лучше необдуман­ного решения. Решения, принятые наспех, не при­несут пользы ни вам, ни вашим партнерам.

- не верьте всему, что слышите. Проверяйте пра­вильность любой полученной информации.

Могу предложить и другие советы:

- всегда просите большего. Тактика начального шока вполне обоснованна.

- никогда не соглашайтесь первым и не выступайте первым со встречным предложением.

- не показывайте, что вы готовы пойти на уступки. Как только вы произнесете фразу: «Это можно обсудить», считайте, что вы выписали партнеру банковский чек.

- если все же необходимо пойти на уступку, делайте это неохотно и медленно.

- старайтесь избегать небрежных и жестких высказываний. Это может вызвать непримиримость вашего партнера.

- сохраняйте чувство юмора. Если вы занимаетесь чем-то слишком долго и слишком интенсивно, это начинает раздражать, и в результате у партнера сложится ощущение, что переговоры стали для него отрицательным опытом. Вы должны время от времени разряжать атмосферу, чтобы она не угнетала вас.

Если ход переговоров был позитивным, то на завершающей их стадии необходимо резюмировать, кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе переговоров, и, что особенно важно, характеристику тех положительных моментов, по которым достигнуто согласие сторон. Это позволит добиться уверенности в том, что все участники переговоров отчетливо представляют суть основных положений будущего соглашения, у всех складывается убеждение в том, что в ходе переговоров достигнут определенный прогресс. Целесообразно, также основываясь на позитивных результатах переговоров, обсудить перспективу новых встреч.

При негативном исходе переговоров необходимо сохранить субъективный контакт с партнером по переговорам. В данном случае, акцентируется внимание не. на предмете переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих соопределение обоснованности предложений, связанных с продолжением переговоров, а на личностных аспектах, позволяющих сохранить деловые контакты в будущем, т.е. следует отказаться от подведения итогов по тем разделам, где не было достигнуто позитивных результатов. Желательно найти такую тему, которая представит интерес для обеих сторон, разрядит ситуацию и поможет созданию дружеской, непринужденной атмосферы прощания.

Итак, после проведения переговоров наступает время подвести итоги. Переговоры можно считать завершенными, если тщательно и ответственно проанализированы их результаты, когда приняты необходимые меры для их реализации, сделаны определенные выводы для подготовки следующих переговоров. Анализ итогов переговоров преследует следующие цели:

- сравнение целей переговоров с их результатами;

- определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров;

- деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводившихся.

Он должен проходить по следующим трем направлениям:

1) Анализ сразу по завершении переговоров - такой анализ, который помогает оценить ход и результаты переговоров, обменяться впечатлениями и определить первоочередные мероприятия, связанные с итогами переговоров;

2) Анализ на высшем уровне руководства организацией;

3) Индивидуальный анализ деловых переговоров — это выяснение ответственного отношения каждого участника к своим задачам и организации в целом. Это критический самоанализ в смысле контроля и извлечения уроков из переговоров.

**Переговоры на Сибирской Ярмарке.**

21 марта у нашей группы состоялось выездное занятие на Сибирскую Ярмарку. В этот день на Ярмарке проходила Международная выставка технологий, оборудования, материалов для лесной и деревообрабатывающей промышленности под названием СибЛес Деревообработка. Целью нашего занятия было вступить в переговоры с представителем той или иной компании. Итак, группа студентов разошлась по выставочному залу в поисках партнера для беседы.

Мой выбор пал на представителя производственной компании ООО «ЭкоДом».

«ЭкоДом» - это быстро развивающаяся компания, работающая на Российском рынке с 2006 года. Она является одним из лучших производителей профилированого клееного бруса в Новосибирской области. Поставляет комплектующие для сборки и строит «под ключ» деревянные брусовые дома «премиум» и «эконом» классов. Так что же такое клееный брус? На этот вопрос представитель «ЭкоДома» ответил мне следующее. Клееный брус- это надежный и долговечный строительный материал, сохраняющий все лучшие свойства древесины. Главное преимущество, которое позволяет ему пользоваться огромным потребительским спросом – это энергосбережение и экологичность. В Европе этот материал пользуется большой популярностью уже более 30 лет. В предложенном мне для ознакомления рекламном буклете описаны еще многие другие преимущества клееного бруса по сравнению с другими материалами (см. приложение). Ответ моего собеседника вызвал у меня следующий вопрос. «Как влияют преимущества клееного бруса при строительстве домов?» Сотрудник компании рассказал мне несколько «плюсов» такого строительства:

- отсутствие усадки, растрескивания и коробления;

- позволяет отказаться от использования большинства отделочных материалов;

- большая прочность;

- не требуются глубокие и тяжелые фундаменты, т.к. дома из клееного бруса значительно легче каменных и кирпичных;

- хорошие теплоизоляционные характеристики;

- не требует дополнительной отделки ни изнутри, ни снаружи.

В ПК ООО «ЭкоДом» производственный процесс изготовления клееного бруса осуществляется на новом высокотехнологичном оборудовании ведущих зарубежных производителей. Эта компания с офисными, производственными и складскими помещениями базируется в п. Мочище Новосибирской области.

Также особый интерес у меня вызвал вопрос взаимоотношений компании с клиентами: обслуживание, возможности компании, выгодные для клиента преимущества перед другими компаниями, предлагающими аналогичные товары и услуги. Обратившись к компании «ЭкоДом» вы получите:

- гибкую ценовую политику;

- индивидуальный подход к каждому клиенту;

- создание эскизного и рабочего проекта;

- использование качественного материала;

- большой выбор дизайнерских проектов.

За время работы компания создала базу типовых проектов деревянных домов, коттеджей и бань из клееного бруса с оптимальным планировочным решением. Они представляют собой базовую модель, которую всегда можно откорректировать по желанию заказчика.

От аналогичных компаний «ЭкоДом» отличается тем, что имеет:

- низкие цены на строительные материалы из клееного бруса за счет собственного производства;

- возможность работать как с индивидуальными заказчиками, так и с корпоративными клиентами;

- возможность гибкой поэтапной оплаты после заключения договора;

- готовность работать в качестве субподрядчика только по изготовлению и поставке бруса.

Поблагодарив сотрудника компании за доброжелательную и непринужденную беседу, он предложил мне рекламный буклет компании «ЭкоДом», содержащий более подробную информацию (см. приложение). На этом переговоры на Сибирской Ярмарке для меня закончились.