

Как правильно и эффективно провести деловую беседу? Делайте ставку на себя!

Основная цель ведения любых переговоров – достижения согласия. Естественно, направляясь для важной беседы, нужно хотя бы примерно представить – к чему вы должны вести дело, иначе, перефразируя Льюиса Кэрролла, вы не придете никуда, если не знаете – куда же вам нужно.

Согласие можно рассматривать как достижение поставленной вами цели, достижение формального соглашения с вашим оппонентом и, кроме всего прочего, как достижение точки психологического комфорта. Несмотря на то, что это может быть просто для тех, кто имеет хорошие коммуникативные способности, однако и такая категория способна налететь на «подводный риф», несмотря на весь свой талант искусного переговорщика.

Итак, как же убедить собеседника, в том, что вы и ваш товар самый лучший, а сотрудничество с вами решит все его, а значит, и ваши проблемы?

Для того, чтобы достичь желаемого, вам необходимо учитывать главные составляющие успеха вашей деловой беседы, а именно – правильно выстраивать свою «линию» с партнером по общению, в общем, делать с ним то, что вы считаете нужным в своих планах и представлениях.

Прежде чем строить диалог, важно понимать – кто перед вами, какие у него цели, каким он обладает психотипом, каковы его особенности и склонности. Есть, разумеется, универсальные вещи на все времена, в определенной степени способствующие успешности проведения переговоров. Это элементарная вежливость, терпение, такт, осведомленность в обсуждаемых вопросах, заинтересованность и прочие знакомые нам составляющие.

Однако смею вас заверить, что иногда они оказываются неуместны – когда вы, скажем, имеете дело с откровенным хамом, плохо воспитанным человеком, провокатором или изощренным хитрецом. Ваша склонность решать все мирным путем может быть осмеяна подобным типом, полагающим, что вежливость – это удобная скорлупа для серых, невыразительных личностей. Он будет провоцировать, задавать странные на первый

взгляд и неуместные вопросы, смотреть сквозь вас и любым способом пытаться вытащить вас из удобного, комфортного для вас психологического «убежища». Или наоборот, вопреки объективной необходимости вести беседу и решать насущные проблемы, будет откровенно демонстративно скучать, делая вид, что заявленный вопрос уже давно решен, а продолжение диалога – бесполезная трата времени.

Естественно, нужно запастись терпением и, даже не обладая знаниями по физиономистике, попытаться определить – кто перед вами. Кому как, а мне, к примеру, легче вести беседу по существу, коротко, ясно и по делу. Однако это дело вкуса, так действуют далеко не все. Скажем, есть люди, которые используют разные прелюдии и прерываются на обсуждение посторонних тем. Им кажется это необходимым, и они, если позволят обстоятельства, объяснят вам в лицах и красках – зачем же им это нужно. И не стоит думать, что это делается по скудоумию или по легкомыслию. Люди, охотно идущие на обсуждение тем, не связанных с заявленной, могут таким образом изучать вас, провоцировать, да и просто развлекаться, пока вы собираетесь с мыслями и пытаетесь составить конструктивный диалог. В общем, если вы соберете побольше разнообразной информации по поводу вашего оппонента, это будет только огромным и жирным «плюсом» вам и вашим переговорам.

1 этап. Начало беседы

На этом этапе чрезвычайно важно добиться расположения вашего собеседника. По крайней мере, убедить его, что вы испытываете большую заинтересованность в достижении согласия между вами.

Для многих собеседников, особенно дам, основными способами избавиться от психологической напряженности в начале беседы являются искренние комплименты, шутки, употребление теплых слов в адрес собеседницы. В отношении мужчин комплименты могут сыграть далеко не положительную роль, хотя доброе слово будет приятно в любом случае. Здесь важно проявить чутье, наблюдательность, поскольку многие мужчины истолковывают комплименты как знак изначально выбранного пути к полному подчинению его персоне, а значит, ваши планы могут быть частично нарушены или изменены. Вам же этого не нужно?

Исходя из предварительной оценки психологических особенностей партнера по общению, беседу можно начать с прямого подхода, так сказать, без какого бы то ни

было вступления, быстро переходя от общего к частному вопросу обсуждения.

Альтернативой этому может явиться метод «зацепки» – использование емкой и эффектной метафоры, анекдота, личного впечатления, поскольку одной из самых главных целей первой стадии является необходимость вызвать интерес к беседе. Вообще, рассуждая о положительно эмоциональном влиянии, можно утверждать, что одним из самых главных позитивно влияющих «якорьков» может быть некое воспоминание, закрепившееся в памяти вашего оппонента. Пусть это будут когда-то проведенные с вами совместные часы отдыха, определенные события, общие и приятные вам обоим знакомые. А если вы встречаетесь впервые, узнайте, какие достижения вызывают у партнера по общению бурю положительных эмоций, и начните, как бы невзначай, с этого обсуждения. Скажем, почему бы не обсудить успехи сборной по дзюдо, если ваш оппонент является давним поклонником этого вида спорта? Можно начать с разговора о подъеме стоимости акций «родимого» предприятия на данный момент времени. Если позитив найден, можно переходить с обмена информации.

2 этап. Передача информации

На этапе обсуждения партнеры, как правило, задают вопросы на интересующую их тему. В зависимости от характера и особенностей течения беседы, можно использовать и **закрыва**

:

закрываемые вопросы («Вы согласны подписать с нами договор?»), где предполагаются односложные и лаконичные ответы «да», «нет»;

открытые вопросы («Почему вы придерживаетесь данного мнения?»), предполагающие получение развернутого, полного ответа;

зеркальные вопросы («Если я вас правильно понял, вы отметили срочность заключения контракта с...?»), которые позволяют сблизиться партнерам по общению, снизить негативные реакции при обсуждении сложных деталей;

вступительные вопросы («Я могу предложить вам выгодные условия, вы позволите мне

Как правильно и эффективно провести деловую беседу

Автор: admin

05.12.2011 21:48 - Обновлено 30.10.2014 02:37

предложить решение озвученной вами проблемы?») – они, как правило, повышают заинтересованность в предмете разговора;

вопросы для ориентации («К каким выводам вы пришли?», «Есть ли у вас возражения?»), уточняющие насколько удалось продвинуться в процессе переговоров;

встречные вопросы (на вопрос о стоимости товара – «Сколько вы хотите закупить?») позволят сузить обсуждение до итогового, и, как правило, положительного ответа;

контрольные вопросы («Согласны ли вы с высказанной точкой зрения?»), они показывают – насколько правильно воспринята ваша информация;

провокационные вопросы («Вы действительно думаете, что ваше предложение самое выгодное?»), рискованный, но достоверный метод оценки процесса переговоров;

удостоверяющие замечания («Это удачное предложение!»), подкрепляющие сотрудничество и согласие с партнером;

заключающие вопросы («Таким образом вы убедились в том, что...») подытоживают переговоры.

Разумеется, искусный переговорщик мало когда позволит себе задать прямой вопрос, образно показывающий, что вы приблизились к оппоненту с ножом и упрямо норовите допросить его – будет он подписывать контракт с вами или нет. Искусство ведения переговоров должно заключаться в том, чтобы ваши потребности как бы «вплетались» в потребности оппонента, с этого нужно начинать, этим нужно руководствоваться на всех этапах переговоров, и этим же нужно закончить.

Автор - **Ирина Червова**

Как правильно и эффективно провести деловую беседу

Автор: admin

05.12.2011 21:48 - Обновлено 30.10.2014 02:37

[Источник](#)