


Переговоры по сценарию win-win

Два состояния человека:

Борьба



Игра




Какой результат для вас важен в переговорах?

1. Ваш личный выигрыш
2. Достижение конкретной цели

Обратимся к теории игр

- Игра с нулевым результатом:
один игрок выигрывает, другой проигрывает
- Игра с ненулевым результатом:
выигрыш можно разделить, или воспользоваться им совместно

- 
- Чего я жду от переговоров?
 - Что желает мой потенциальный партнер?
 - Есть ли компромисс в наших потребностях?
 - Если итогом будет неудача, то чем это обернется для меня?
 - Что может сделать или сказать мой партнер после моих требований или предложений?
 - Какие решения партнера могут быть для меня приемлемыми?
 - Где находится предел, дальше которого я не уступлю?
 - Где находится предел для моего партнера?

Как создать нужную атмосферу?

- напоминать об общих интересах
- использовать доверительную форму общения
- шутить, но без перегиба
- слушать партнера
- регулярно демонстрировать уважительное отношение
- делиться примерами из практики.

План переговоров

1. Приветствие
2. Создать доверительную атмосферу
3. Заявить о своих намерениях
4. Выслушать собеседника
5. Познакомить собеседника с уже известной информацией
6. Определить и найти дополнительную информацию
7. Найти решение, которое всех устроит



**И ЕЩЕ НЕСКОЛЬКО
ВАЖНЫХ МОМЕНТОВ:**

Как сообщать плохие новости

«Принцип сэндвича»

1. Хвалим ребенка, отмечаем положительные моменты
2. Говорим о плохом поступке/плохих оценках
3. Снова хвалим, делимся переживаниями, ищем выход из ситуации

Правила телефонных переговоров

1. Поздоровайтесь и представьтесь – напомниме, как вас зовут и сразу настроите собеседника на деловой лад
2. Обязательно уточняйте ,свободен ли собеседник
3. Не извиняйтесь за свой звонок!
4. По телефону – только факты. Важные и сложные решения принимаем при личной встрече
5. Говорите по делу, без лишних эмоций
6. Обязательно попрощайтесь