Делови разговори и преговори

Публикувано от **Simonsita** на **17.02.2010**

ДЕЛОВИ РАЗГОВОРИ И ПРЕГОВОРИ

1. Дефиниция и характерни черти

Деловият разговор е комуникация между хората, които са упълномощени от своите организации да разрешат някакъв проблем. Разговорът е преговаряне (договаряне) на потребности, искания и желания. Преговорите са комуникация, с помощта на която се постига определена цел, като се използват стратегия, тактика, техники, но в рамките на закона и етиката.

Разговорите и преговорите се състоят от няколко етапа (подготовка, начало, същинска част), които имат различно предназначение. Специфични в тези комуникации са говоренето, задаването на въпроси, слушането, аргументацията, невербалните символи.

Подготовката има огромно значение за хода и за резултатите на разговорите и преговорите. В този етап от време се събират факти, данни, информация, определят се делови цели, разработва се стратегия, мисли се върху техниките и уменията за разговор.

Правила за подговотка на разговор и преговори

· Уточнете позициите на собствените си потребности, искания и желания. Това са вашите бизнес цели, които трябва да преследване.

· Събирайте информация за: спецификата на услугите и стоките, за които ще се договаряте. Разграничете всички съображения на купувача от тези на продавача. Съберете информация за историята на услугата или стоката, как се е продавала досега, харесвана ли е от купувачите и пр.

· Съберете информация за събеседника си (партньора си). Доберете се до други партньори, които могат да правял или правят същите или подобни оферти. Разберете непременно какво е мнението на събеседника ви за вас самия. Ако чуете само хубави неща, не се отпускайте.

· Преценете внимателно своите силни и слаби страни в характера и стила на поведение и усилено мислете върху начина, по който да се нагодите към тона на предстоящия разговор.

· Помислете сериозно за отстъпките. Отстъпка представлява всичко, което може да даде поле за действие на вашия събеседник. Отстъпката може да бъде голяма и малка. Помислете кои отстъпки

имат особено значение за вас и кои отстъпки на партньора ви нямат значение за вас.

· Разберете срока, до който страните искат непременно да сключат договор.

· Ако предстоящите разговори или преговори са много сериозни и подготовката им отнема време, наемете консултант, но само такъв, който е добре подготвен в областта, в която преговаряте. Той например може да ви бъде безкрайно полезен със събиране на информация за пазарната ситуация.

· Осигурете си достатъчно време за подготовка. Не правете нио едва в последната минута.

Началото на деловия разговор и преговор е този етап, когато двете страни започват, образно казано, “да изграждат помежду си мост”. Предназначението на този етап е да установи ефективен контакт между страните, да създаде приятна атмосфера за разговор, да привлече взаимно вниманието, да пробуди от самото начало интерес у събеседниците. Началото като етап е резултатно, ако двете страни се харесат. Харесването не е само физическо привличане. То задължително започва именно с привличането, но включва още някакви допирни точки между потребностите, исканията, желанията, настроенията, чувствата, действията. МногЪ млади българи са склонни да подценяват това и смятат, че всеки делови разговор, и особено преговорите, е нещо като надлъгване за цените и т. н. Поради това свое разбиране те пропускат етапа “начал””, смятайки го дори за напълно излишен, “етикетен” ненужен и безполезен. Много пъти съм чувала да казват: “Никак не е сложно да се започне разговор на делова тема. Влизаш, казваш “Здраст” и започваш направо по въпроса.”

Този начин впрочем се нарича “студен”, “хладен” начин за начало. С него можем да си послужим само в много кратките, несложните и рутинни разговори и преговори с постоянни партньори, с които вече сме свикнали. За съжаление бизнесът е пълен с изненади, партньорите се сменят. За да не останете неприятно изненадани от впечатлението, което бихте произвели върху новия събеседник, като му прилагате “студено” или “хладно” начало, то добре е да познавате и останалите три начина за начало на разговори и преговори.

Изключително трудните и обемни разговори и преговори създават напрежение дори и при най-опитните събеседници. Това напрежение трябва да бъде “свалено” чрез: размяна на поздрави и реплики, комплименти и малки шеги, вежливости и усмивки, приветливи и открити погледи, изящни маниери, топъл и плътен глас (интонация и тембър).

Можете да използвате още и начина на “зацепване” за партньора - в духовит тон изкажете мнение по някое “прясно” събитие или случка. Опитайте и с кратък анекдот, особено ако събеседникът ви обича анекдоти. Другата техника е подходяща за хора, които не са любители на случки и анекдоти, но са оптимисти по природа, енергични, хора с въображение. Тази техника се нарича “стимулиране на въображението” и се състои в следното. Поставете няколко интересни въпроса по темата на разговора, който ще провеждате, накарайте събеседника ви да си представи приятни неща във

връзка с това.

2. Задаване на въпроси

Разговорът се направлява с помощта на въпроси. Този, който задава умело въпроси, всъщност може да доведе разговора до успешен край. Изкуството на убеждаване се състои не в противопоставяне на различни твърдения, а в играта на въпроси и отговори. Говоренето поражда съпротива. Този, който говори, разкрива картите си. Въпросите обаче подтикват към размисъл. Въпросите карат другия да дава отговори и почти нищо да не премълчава. Чре^ въпросите се поставят основите на разговора, разбират се интересите на събеседника, чрез тях вниманието се насочва върху това, което е важно и значимо за човека, който пита. Чрез въпросите се усещат възраженията на събеседника, печели се инициатива в разговора и се предизвиква вземане на решение.

Най-важните групи въпроси, които могат да се използват в разговорите и в преговорите с делови характер, са:

· открити - те се задават така, че отговорът им да може да се формулира свободно. Примери: Какви са очакванията Ви от нашата оферта?, Какво по-точно Ви харесва (не Ви харесва) в нашата оферта?, Кое е най-важното за Вас?, В какво виждате предимствата?, Има ли нещо, което да не Ви допада?, Кое е това, което Ви смущава? и т. н.;

· закрити - тези въпроси се задават така, че на тях трябва да се отговори само с да или с не. Примери: Желаете ли да Ви обясня още малко офертата?, Имахте ли възможността да помислите върху нашето предложение? Смятате ли за целесъобразно да обсъдим всичко още веднъж?, Това харесва ли Ви? и т. н.;

· реторични - тези въпроси съдържат в себе си отговор. Примери: Виждам, че това, което Ви предлагам, Ви харесва, нали?, Невъзможно е да мислим за това, така ли е?, Сигурен съм, че сте съгласен с мен? и др.;

· контролни - те се задават, за да се види дали събеседникът слуша внимателно.

· Примери: Мога ли да приема, че с това съмненията Ви са премахнати?, С това изяснихме ли се?, Можем ли да смятаме тази тема за приключена? и пр.;

· рефлектиращи - тези въпроси целят да предизвикат метаморфоза на отрицателните изказвания. Примери: Били се улеснило Вашето решение, ако…?, Да Ви разбирам ли, че…?, Това означава ли, че…? и др.;

· направляващи - те изискват отговор в точно определена посока. Примери:

· Можете ли да си представите какво би се случило, ако…?, Не Ви ли се е случвало и на Вас…?, Какво бихте казали, ако…? и т. н.;

· сугестивни - тези въпроси съдържат изказване, на което събеседникът трябва да отговори или с да, или с не, но за разлика от закритите въпроси сугестивните имат елемент на внушение. Примери: Опитът Ви на хотелиер не показва ли…?, Сигурно и Вие сте на мнение, че…?, Не сте ли стигали до убеждението, че…?;

· алтернативни - те съдържат в себе си алтернативи, от които събеседникът трябва да избере една. Примери: Как ще Ви бъде по-удобно, да направим така, или…?;

· изолационни - те изискват отговори, в които трябва да се подчертаят точно

· определени неща, изолирани едно от друго. Примери: Това ли е единственият Ви проблем?, В случай че сме изяснили тази точка, тогава ще бъдете ли съгласен с ето тази? и др.;

· отлагащи - в тях се съдържа молба, а отговорът ще бъде даден след известно време. Примери: Ще ми разрешите ли да подмина малко въпроса Ви?;

· контравъпроси - те се задават веднага, след като е бил чут друг въпрос. Примери: Е, добре, бихте ли ми казали какво въобще Ви харесва?, А кой точно аргумент бихте признали в крайна сметка? и др.

Powered by
Bukvar.bg
© 2010-2024