

Обзор

Навыки ведения переговоров



Навыки ведения переговоров

Звучит знакомо?

1. Независимо от того, покупает или продает ваша компания, переговоры зачастую концентрируются вокруг обсуждения одного - единственного вопроса – цены.
2. Ваши переговорщики считают, что другая сторона сильнее и идут на уступки, не получая ничего взамен.
3. При реализации договоренностей, достигнутых в процессе переговоров, нередко возникают сложности, связанные с отсутствием полной ясности при их формулировании.
4. В отсутствие формального процесса подготовки и планирования переговоров, пределы, в которых переговорщики имеют право на уступки, неочевидны. Это приводит к конфликтам между различными подразделениями и департаментами компании, неспособными договориться – что приемлемо, а что нет.
5. Объективная оценка свидетельствует, что другая сторона часто лучше подготовлена и обладает лучшими переговорными навыками.

Вы хотите?

- «...вырваться из замкнутого круга ценовых войн и обеспечить качественные услуги для качественных клиентов, заключив договор на условиях обеспечивающих выигрывать обеим сторонам».
- «...коллеги из разных подразделений, вовлеченных в переговоры, работают более слаженно, они говорят на одном языке и у них есть общее понимание целей и задач. Они относятся к работе друг друга с большим уважением, понимая какое значение имеет каждое из подразделений в успешной реализации договоренностей».
- «... тема «Управление Силой» существенно изменила представление наших переговорщиков о собственной позиции».
- «Я должен признаться, мы зафиксировали объективные, измеримые изменения в навыках наших переговорщиков – это именно то, к чему мы стремились».

Это высказывания клиентов, чьих сотрудников мы обучили. Например, одна крупная производственная компания подтвердила, что сэкономила лишь на одном из контрактов 37 миллионов долларов благодаря применению нашей формальной процедуры планирования и подготовки переговоров.

Как мы это делаем?

Мы провели самое крупное в мире исследование навыков успешных переговорщиков. В результате наблюдений за тем, как они планируют и готовятся к встречам, а также в результате наблюдений за тем, что они делают непосредственно во время переговоров, мы получили «Модель Успешного Поведения в переговорах». Модель дает возможность каждому оценить свои навыки и сравнить себя, основываясь на объективной, измеримой шкале, с успешным поведением. А организации могут оценить эффективность методов и процессов планирования, которые внедрены в их практику.

За последние 35 лет мы помогли тысячам людей во всем мире развить навыки ведения переговоров. Мы помогли организациям внедрить инструменты подготовки и планирования, а также процессы, которые обеспечили максимальный эффект от применения новых навыков. Цитаты, приведенные выше, подтверждают, что мы **Меняем поведение- меняем результат!**

Независимо от размера компании, переговоры являются критичной функцией для успеха организации. И наши клиенты - международные и локальные, оперирующие в самых различных отраслях: фармацевтика, финансы, страхование, промышленность, услуги для бизнеса, телекоммуникации, информационные технологии - подтверждают эффективность модели. Вы можете узнать о том, что это за компании, а также ознакомиться с их историями на наших сайтах - www.huthwaite.ru, www.huthwaite.co.uk

Почему «Модель Успешного Поведения в переговорах» работает?

Мы всегда игнорировали теорию, предпочитая «живьем» наблюдать практику и «в полях», объективно измерять поведение. В результате мы точно знаем, что на самом деле делают успешные переговорщики. Наблюдения свидетельствуют, что это далеко не всегда совпадает с их пониманием того, что они говорят или делают.

Одним из результатов нашего исследования является «Организатор переговоров» - простой документ, который учитывает все, что делает успешный переговорщик в процессе подготовки и планирования. Этот документ позволяет структурировать процесс подготовки, получить ясные полномочия, определить «рычаги» и стратегию торга.

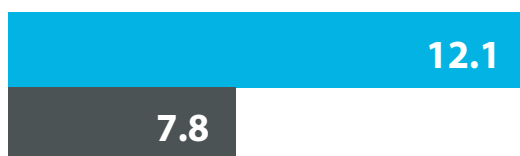
Анализ поведения переговорщиков, который мы использовали в процессе исследования, является основой нашего тренинга. Он позволяет нам давать участникам



измеримую обратную связь, так что каждый из них может сравнить уровень развития собственных навыков с моделью успешного поведения. Благодаря подобному сравнению, участники могут запланировать и отработать конкретные шаги по изменению собственного поведения и максимально приблизиться к модели успеха.

Наши наблюдения зачастую входят в противоречие со стандартными представлениями о том, как должен вести себя успешный переговорщик. К примеру, существует стереотип относительно того, как опытный переговорщик проявляет эмоции. Многие представляют его таким «непроницаемым игроком в покер». Однако, наши исследования свидетельствуют, что около 12,1 % от всего поведения, которое демонстрируют успешные переговорщики в процессе встречи, это высказывания в форме «Выражения Чувств». И такие высказывания успешные переговорщики делают почти в два раза чаще своих менее успешных коллег!

■ ОПЫТНЫЙ
■ СРЕДНИЙ



ВЫРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ.

Раскрытие информации о Чувствах участника переговоров. Поведение «Выражение чувств» проиллюстрировано в процентах от всего поведения переговорщика.

Почему Huthwaite?

Подход Huthwaite - это не просто тренинги, а комплексная работа по повышению эффективности продаж. Конечно, грамотная подача отличного и уникального содержания тренинга – критична для результатов обучения. Но реальные изменения обеспечивает то, что мы предлагаем до и после обучения.

Если вы хотите:

- **Измерить ROI (возврат инвестиций от тренинга).**
Мы можем пронаблюдать ваших сотрудников «в действии» и собрать объективную информацию для сравнения «до» и «после».
- **Связать содержание тренинга с особенностями вашего бизнеса.**
Мы разработаем материалы так, что они будут полностью отражать переговорные ситуации, с которыми сталкиваются ваши сотрудники в реальной практике.
- **Обеспечить применение навыка в течение долгого времени после тренинга.**
Наши формы планирования легко интегрируют новые навыки в ежедневную практику планирования и подготовки к переговорам.
- **Обеспечить развитие навыков переговоров на уровне мировых стандартов лучших компаний.**
У нас есть команда экспертов, работающая уже много лет с крупнейшими мировыми компаниями. Мы можем обращаться к международной экспертизе и к сети консультантов Huthwaite всего мира.

В 2009 году мы провели крупнейшее исследование *, в котором сравнили выборку из компаний, входящих в рейтинг Global 2000 **, с точки зрения «зрелости переговорной функции». Зрелость функции определялась степенью в которой организации имели единый подход к подготовке, планированию, реализации и анализу переговоров. Организации, в которых степень зрелости переговорной функции была высока отмечали рост доходов (net income) на 42,5 %. В тот же период, организации, в которых переговорная функция была развита слабо, отмечали падение доходов в среднем на 63,3 %.

* Исследование, проведенное совместно с IACCM.

Подробный отчет можно посмотреть на сайте www.huthwaite.ru

** Рейтинг журнала «Форбс» крупнейших в мире компаний.

Рейтинг рассчитывается на основе объемов продаж, доходов, активов и доли рынка.



101000, Россия, Москва, Уланский переулок, д. 14, корп. Б, офис 61
Тел: +7 (495) 607 5213 E-mail: order@huthwaite.ru

© Huthwaite International. Документ охраняется авторским правом Huthwaite International. Запрещено его воспроизведение (полностью или частично в какой бы то ни было форме или какими-либо средствами) без предварительного письменного разрешения представительства Huthwaite International в России - Huthwaite Russia. СПИИ, Huthwaite, Цикл Покупки – зарегистрированные товарные знаки. Не допускается удаление товарных знаков и уведомления об авторском праве из настоящего документа или внесение в них изменений без предварительного письменного разрешения представительства Huthwaite International в России - Huthwaite Russia.