

- Следим за вниманием собеседника. Часто бывает так, что увлекшись своим рассказом, мы не замечаем, что собеседник скучает. Поэтому каждое сказанное Вами предложение должно сопровождаться взглядом в глаза собеседнику, чтобы удостовериться: слушает ли он Вас. Если Вы заметили, что ему не интересно, он отвлекается, кивает невпопад и т.п., не бойтесь поинтересоваться, но очень корректно и вежливо: «Мне кажется, что данная тема далека от Вас», «Мне кажется, что Вам не очень интересно» и т.п. Главное здесь: избегайте крайних и резких речевых форм: «Вам вообще не интересно», «Вы меня хоть слушаете?» и т.д. Если собеседник признал, что данная тема его не интересует настолько, чтобы что-то предпринимать, попробуйте найти компромисс.
- Будьте открыты к предложениям собеседника. Даже если они неожиданны, всегда можно сказать: «Давайте попробуем». Как знать, может это перерастет в интересный проект. Инициативный собеседник гораздо лучше пассивного и равнодушного.
- Если есть с собой наглядные материалы, буклеты, альбомы — их лучше использовать как сопровождение своей презентации, управляя вниманием собеседника. Например: «Посмотрите, здесь дети-инвалиды участвуют в эстафете, а на следующей странице — их рисунки». Если Вы просто дадите наглядные материалы перед уходом, скорее всего, никто их никогда и не посмотрит.
- Инициатива должна исходить от Вас. Не стесняйтесь предлагать идеи, которые, на Ваш взгляд, должны понравиться собеседнику. Но и не бойтесь от них отказаться, если они не приняты.
- Помните, что собеседники бывают разные по характеру, уровню воспитания, инициативности. Мастерство переговоров состоит в том, чтобы постараться, уважая индивидуальные особенности собеседника, сделать встречу интересной и продуктивной для обоих.

- Если Вы идете общаться к человеку знакомому, не стройте иллюзий, что он сразу кинется Вам помогать. На своем рабочем месте он, прежде всего, выполняет свою работу. Поэтому к знакомым идем, готовясь как обычно.

3. Выход из контакта. Как бы ни сложились переговоры, собеседника нужно поблагодарить за оказанное внимание Вам, проблеме, проекту. Обязательно проговорить то, о чем договорились. Это называется резюмирование. Например: «Отлично, значит с меня — списки участников, а с Вас — призы на сумму ... рублей (или количество)». Обозначение даты следующего контакта (телефонного звонка, электронного обмена данными, встречи и т.п.). Например: «Хорошо, в пятницу я позвоню Вашему секретарю и оставлю всю информацию». Даты, количество и другие конкретные вещи, о которых Вы договорились, очень важно обозначить в конце встречи еще раз, поскольку это не только поможет избежать недопонимания в деталях, но и дисциплинирует партнеров встречи. Прощаемся.

- Результатом встречи является договоренность. Пусть это будет хотя бы договоренность о новой встрече. Если во время переговоров ни о чем конкретном Вы не договорились — Вы потеряли время.

После проведения переговоров лучше записать содержание и результат диалога. Очень удобно вести «дневник» встреч и переговоров, где указаны дата, Ф.И.О., должность собеседника, предложение, сделанное Вами, реакция на него. Впоследствии это очень облегчает восстановление в памяти нужных событий, позволяет проводить анализ аргументов и совершенствовать свое мастерство переговорного процесса.



Эффективные переговоры



Эффективными мы считаем переговоры, в результате которых участники переговоров достигают договоренности в определенной сфере совместной деятельности. В данном материале мы рассмотрим случаи, когда Вы являетесь инициатором переговоров.

Перед началом переговоров:

- Ваша цель. Вы должны четко представлять, для чего встречаетесь именно с этим человеком. Цель типа «Познакомиться, посмотреть друг на друга» не даст никаких результатов, кроме расплывчатых представлений и ощущения потраченного времени и у Вас, и у собеседника. Цель должна быть конкретной, измеряемой, например: «Привлечь директора детского магазина к участию в акции для детей-инвалидов в качестве спонсора детских товаров».
- Цель Вашего визита должна соответствовать уровню субординации (занимаемой должности), социальному статусу и сфере деятельности предполагаемого собеседника. Неразумно идти на прием к Губернатору области с вопросом разрешения провести мероприятие в конкретной школе. Если Вы ошибетесь со статусом (начнете с начальника, а вопрос может решить кто-то из заместителей, например), это вызовет неприязнь и недоумение со стороны собеседника. С Вами просто не захотят больше встречаться.
- Постарайтесь узнать больше информации о человеке, с которым Вам предстоит встретиться: есть ли у него дети, домашние животные, в каком районе города он живет, его увлечения. Если тема вашего диалога (или предполагаемое мероприятие) будет совпадать с его интересами или проблемами, это позволит установить наиболее устойчивый контакт, добиться лучшего результата.

- Временные рамки. Если Вы записаны на встречу, обязательно поинтересуйтесь у секретаря, сколько у Вас есть времени. Если во времени Вас не ограничивают, старайтесь уложиться в 10 минут. Это хорошее время, обычно выделяют 5-7. К сожалению, чем выше статус человека, тем меньше у него свободного рабочего времени.
- От того, как пройдет первая встреча, зависит, будет ли у Вас с этим человеком вторая. Задача для первого визита — заинтересовать в Вашей деятельности. Детали можно обсудить и с помощниками собеседника, главное — принципиальное согласие.
- Что Вы будете говорить — это нужно заранее продумать, проработать, выучить и отрепетировать. Не для того, чтобы «отбарабанить» собеседнику, а для того, чтобы не смущаться, если встреча пойдет не совсем так, как Вы рассчитывали. Заранее отработанная презентация-речь (минуты на 1,5-2) производит хорошее впечатление.
- В такую мини-презентацию должна быть включена следующая информация:
 - приветствие, обращение к собеседнику по имени-отчеству;
 - Ваши фамилия-имя (отчество по желанию);
 - род Вашей деятельности;
 - одно-два предложения о предстоящем мероприятии (или сложившейся проблемной ситуации);
 - формулировка цели Вашего визита;
 - упоминание о причине, почему Вы пришли именно к этому человеку («я знаю, что Вы — принципиальный человек и не потерпите несправедливости» или «Я знаю, что Вы любите животных, поэтому наверняка с удовольствием примете участие в открытии приюта для кошек»). Но эта информация должна быть достоверной. То есть в случае с приютом для кошек у собеседника обязательно должно быть домашнее животное, иначе эффект может быть обратным.

- Подумайте заранее, есть ли какая-нибудь причина у собеседника Вам помогать в решении Вашего вопроса. Это очень важная вещь. Потому что заставить Вы его не можете. Угрозы, «тыканье» в должностные инструкции и т.п. ничего не сделают. Вам никто ничего не должен. Предпринимателям нужна выгода, измеряемая в деньгах, чиновникам — помощь в решении проблем, которые не решаются силами и средствами действующего законодательства. Просто так по доброте душевной Вам никто, скорее всего, помогать не будет. Поэтому Вы должны знать, чем Вы удобны, нужны собеседнику, и Вы должны это ему проиллюстрировать. Собеседник не будет думать за Вас, в конце концов, Вы — инициатор встречи, и нужно это, прежде всего, Вам.

Во время переговоров:

- Доброжелательный настрой. Боевая позиция ни друзей ни единомышленников Вам не добавит. Перед Вами не враг. Вы должны помнить это, почувствовать перед началом встречи и сохранить эту мысль на всем протяжении переговоров. Договориться можно только миром, даже если изначально Ваши позиции противоположны.
- Начало переговоров:
 1. **Вхождение в контакт.** Это важная часть переговоров, потому что от того, как Вы установите контакт с собеседником (и установите ли) зависит успех диалога. Если инициатор переговоров тратит много времени на изложение сути своего проекта, так и не установив контакт с собеседником, желаемых договоренностей не достичь.
 2. **Основная часть** — изложение Вами сути визита, вопросы собеседника, обсуждение деталей мероприятия или проблемы. Здесь от Вас нужно внимание к тому, что говорит собеседник, даже если он говорит о причинах отказа.