

УНИВЕРСИТЕТ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА

Мастер-класс ПЕРЕГОВОРЫ



ПАВЛА
РИПИНСКАЯ

ИГОРЬ
ВАГИН

Павла Сергеевна Рипинская

Игорь Олегович Вагин

Переговоры. Мастер-класс

Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=25986534

Аннотация

«Начнем нашу книгу с вопроса: скажите, дорогой читатель, с чем для вас ассоциируются переговоры: с боевыми искусствами, боксом, карате, айкидо, шахматами, а может быть – с танцами? Я не раз спрашивал об этом участников моих тренингов, и получал самые разные ответы. Возможны и иные ассоциации. Самое главное – то, как вы сами воспринимаете переговорный процесс, каково ваше к нему отношение. Именно ваш настрой на переговоры может быть причиной вашего успеха или неудачи в переговорах. Как сказал один из участников тех же самых тренингов: «Да, переговоры и впрямь напоминают танец. Вот только в этом танце тебе могут отдавить ногу...».

Содержание

Вступление	4
Часть I	10
Глава 1	10
Глава 2	19
Глава 3	28
Конец ознакомительного фрагмента.	31

Павла Рипинская

Игорь Вагин

Мастер-класс. Переговоры

Вступление

Начнем нашу книгу с вопроса: скажите, дорогой читатель, с чем для вас ассоциируются переговоры: с боевыми искусствами, боксом, карате, айкидо, шахматами, а может быть – с танцами? Я не раз спрашивал об этом участников моих тренингов, и получал самые разные ответы. Возможны и иные ассоциации.

Самое главное – то, как вы сами воспринимаете переговорный процесс, каково ваше к нему отношение. Именно ваш настрой на переговоры может быть причиной вашего успеха или неудачи в переговорах. Как сказал один из участников тех же самых тренингов: «Да, переговоры и впрямь напоминают танец. Вот только в этом танце тебе могут отдавить ногу...».

Мы вынуждены проводить переговоры каждый день, в любой ситуации. Нужно найти компромисс с женой – кому се-

годня идти в магазин, а кому мыть полы в квартире. Приходится договариваться сыном, который просит купить ему на день рожденья игровую приставку последней модели, которую он совершенно не заслужил (да и денег на нее все равно нет).

Впереди маячит беседа с начальником, по поводу того, когда вам идти в отпуск – зимой или летом, и что случилось с обещанной прибавкой к зарплате. И неважно, что вы покупаете – «Лексус» или «Мерседес», загородный дом или пятикомнатную квартиру в центре Москвы – вас неизбежно ждет торг, то есть, опять-таки, переговоры – или с продавцом авто, или с риэлтором.

Всем людям необходимо договариваться друг с другом, но не все любят и умеют это делать. Мы начинаем вести переговоры лишь в момент, осознаваемый как конфликтный, в ситуации конфронтации, когда стоим перед неприятным выбором. И постоянно принимаем решения: то ли проявить «мягкость», чтобы сохранить хорошие отношения, рискуя потерять свои позиции и не реализовать свои интересы; то ли проявить «жесткость» и настаивать на своем, ставя на карту отношения с данным человеком. Само возникновение проблемы выбора свидетельствует о том, что как раз договариваться-то мы и не умеем.

Многие переговоры, которые проходят в обществе – это сплошные параллельные монологи. Каждый стремится вы-

сказать свое мнение, свои аргументы, убедить другого в собственной правоте. И здесь практически нет места умению слушать и слышать. В подавляющем большинстве случаев стороны даже не пытаются договориться! Имея взаимодополняющие интересы, достижению которых быстрее и дешевле способствовали бы совместные усилия, стороны сначала начинают «проверять силу друг друга», а потом спорить, при полном нежелании признать, что на самом деле для каждого из них оппонент мог бы стать нужным партнером.

Это напоминает известную притчу про апельсин. Как-то две сестры никак не могли поделить и даже за него подрались. Наконец, кое-как разделили его пополам. И тут выяснилось, что одной из них была нужна только апельсиновая мякоть, а вторую интересовала шкурка. Выслушай они друг друга с самого начала, незачем было бы драться...

Однако существует немало великолепных переговорщиков. Они никогда не проходили специальные тренинги, не читали умной литературы, посвященной переговорам, у них нет диплома по психологии – и тем не менее, договариваться с другими они умеют блестяще. Что это? Скорее всего, сочетание врожденной способности к переговорам с накопленным опытом социального общения.

Однако не всем дано быть такими счастливицами. Большинство людей не желают «тратить время на разговоры», вникать в детали и нюансы. И потому постоянно проигрыва-

ют тем, кто владеет искусством договариваться – благодаря природному умению или же после прохождения профессионального тренинга.

В основе любых переговоров лежит конфликт поля интересов. У каждого из нас есть свои интересы и желания, собственная позиция. Когда эта она по какой-то причине «не стыкуется» с интересами другой стороны, возникает необходимость в диалоге.

В любых переговорах можно выделить три главных составляющих:

- Желание переговорщиков что-то получить для себя (через укрепление взаимоотношений!), иметь четкие цели, удовлетворить свои интересы;
- Стратегия и тактика ведения переговоров, набор умений, которыми обладают переговорщики;
- Элементарные навыки общения, способность вызвать симпатию, доверие и интерес к своему предложению.

Как показывает опыт специалистов, общавшихся с террористами, которые захватывали заложников в США и Израиле, многое на таких напряженных переговорах зависит от... элементарного уважения. Профессионалы всегда следуют железному правилу: относиться к другой стороне «уважительно и с пониманием». Если они позволяют себе об-

щаться с террористами в пренебрежительном тоне, будьте уверены – все закончится человеческими жертвами...

Переговоры – один из основных элементов деловых отношений – установление конкретных деталей того, как мы можем купить, продать, или обменять товары и услуги. То же самое происходит и между странами, когда речь идет об обмене товарами или о пограничных спорах.

Почаще вспоминайте знаменитое высказывание лучшей научной книги по переговорам Л. Карраса: «В бизнесе вы получаете не то, чего вы заслуживаете, а то, о чем вы договорились». Каждому предпринимателю, рано или поздно приходится задуматься о том, какое место переговоры занимают в его жизни. И определить собственные слабости и сильные стороны.

Так, человеку, склонному к борьбе, на переговорах сложно сдерживать себя. А тому, кто от природы уступчив – быть твердым и стоять на своем. При этом следует помнить, что цель переговоров вовсе не в том, чтобы победить противника, а в том, чтобы достигнуть равноправного соглашения, приемлемого для обеих сторон, которое вынесет испытание временем.

Надеемся, эта книга поможет вам одержать немало побед и успешно договориться с партнерами по переговорам. Мы отобрали лучшие стратегии по проведению переговоров – и уверены, что они вам пригодятся! Помните, что возможности ограничены лишь у того человека, который верит в та-

кого рода ограничения. И умение вести переговоры можно и нужно совершенствовать постоянно.

Часть I

Инструменты переговоров

Глава 1

Переговоры – что это такое?

Прежде чем обсудить различные аспекты переговоров, попробуем дать определение переговорам, как таковым.

В переговорах главной является идея спора, разницы, несогласия. Проще говоря, у переговорщиков всегда имеются определенные расхождения во мнениях. Обсуждения не проводятся просто так. Продавец и покупатель стремятся установить приемлемую для обоих цену товара. Муж с женой решают, в какой стране лучше провести отпуск. Работодатель и подчиненный выясняют, какой должна быть зарплата последнего.

Для определения понятия переговоров очень важен способ, с помощью которого разногласия преодолеваются. За тысячелетия человеческой истории изобрели множество путей решения подобных проблем:

- с помощью кулаков, зубов, палок, копий, пистолетов и т. п.;

- с помощью начальства, родителей, учителей: «приедет барин, барин нас рассудит»;
- голосованием;
- с помощью жребия (спички, камушки, монетки);
- с помощью соревнования (от пения до экзаменов и бега наперегонки).

Как легко догадаться, переговоры предлагают нечто иное. Они позволяют сторонам обмениваться уступками и приходиться к приемлемому компромиссу (то есть разрешению спора по взаимному согласию). Самый важный элемент в нашем понятии переговоров: их способность завершаться подходящим для обоих переговорщиков соглашением.

Общие рекомендации

На свете существует бесчисленное множество методик ведения переговоров. И у всякого уважающего себя переговорщика имеется набор «волшебных» правил, которые обеспечивают неременный успех. Приведем здесь несколько вариантов.

Профессора МГИМО учат будущих дипломатов переговорному процессу, пяти шагам стратегических переговоров:

- Нельзя реагировать на провокации оппонента. Переговорщик должен ставить определенную психологическую защиту, сдерживать свои реакции.

● Нужно перейти на сторону оппонента, обезоружить его с помощью вежливых фраз (например: «Да, я Вас понимаю»). Демонстрировать понимание интересов и позиции собеседника необходимо, даже если на деле вас его проблемы совершенно не волнуют.

● Если дела идут плохо, меняйте тактику. Лучше использовать другую игру, чем привести переговоры к полному краху.

● Постройте для собеседника «золотой мост», чтобы ему легко и приятно было с вами соглашаться. Помогайте оппоненту, выражайтесь ясно и вежливо.

● Сделайте так, чтобы оппоненту было сложно сказать «нет».

А главное: никогда не открывайте свои болевые точки, не торопитесь и вовремя делайте паузы, по возможности признавайте тезисы оппонента (но не уступайте!). При этом не говорите ни да, ни нет («Да, я понимаю, что вы имеете в виду и вместе с тем...»).

Опытные переговорщики, в дополнение к теории, дают рекомендации из своей практики:

● Побольше молчите и слушайте. Демонстрируйте интерес, даже если такового у вас и нет.

● Не повышайте голос, всегда говорите спокойно, ровно, тихо.

- Не говорите «нет» без нужды.

- Периодически используйте юмор (шутки, анекдоты) и «лирические отступления»

- Четко определите для себя позицию оппонента, чего он хочет.

Перед переговорами важно подготовиться к худшему – просчитать все возможные негативные варианты. Например, оппонент станет занижать вашу цену, или будет давить и запугивать, или же с ним вообще не о чем будет говорить. Продумайте, как вы себя поведете в той или иной ситуации.

Вот еще несколько несложных советов. На переговорах будьте терпеливы, используйте приемы активного слушания. Создайте все условия и климат для работы в обстановке, «чтобы выигрывали все». Ведь только в этом случае переговоры можно считать успешными. «Игры с нулевой суммой» – когда один теряет столько же, сколько приобретает другой, толкают к непродуктивному соперничеству. Эта тактика лишь создает климат недовольства и подозрительности. Даже если кажется, что выбор крайне ограничен, и взять дополнительные ресурсы просто неоткуда, на поверку нередко оказывается, что можно использовать какие-то новые факторы.

Сегодня вечером надо выбирать, что пойти смотреть:

ваш любимый фильм или мой? Иного выбора нет? Верно, но ведь можно на этой неделе, к примеру, посмотреть ваше любимое кино, а на следующей – мое.

● Излагайте свои мысли четко и кратко, чтобы туманное многословие не заслонило ваших доводов. Смело защищайте свои суждения. Хорошее соглашение учтет интересы обеих сторон. Иные бизнесмены порой не могут набраться смелости, чтобы четко заявить, что именно они хотят.

● Но если партнер ничего не будет знать о ваших потребностях, как он сможет сделать шаг навстречу? Однако при этом следует помнить и о нуждах оппонента – и говорить не только о том, чего хотите вы.

Немаловажный момент: после того, как все пришли к общему мнению и ударили по рукам, «вносить поправки» неsolidно. В России не принято просить о скидках в последний момент. Когда соглашение заключено (пусть еще и не подписано), дело считается закрытым и дальнейшему обсуждению не подлежит.

Полезные приемы и техники

Приведем несколько техник, призванных облегчить жизнь переговорщику. Применять их можно как отдельно, так и в комплексе.

Техника «Комплимент». Комплимент – одно из самых эффективных средств делового общения. Пользу он способен принести огромную, причем от вас практически ничего не требуется: нужно всего лишь немного преувеличить реальные положительные качества того или иного человека. В нашей стране и в деловой, и в повседневной жизни комплименты используются не так часто. А зря! Почему бы не подарить друг другу немного положительных эмоций? Каждый знает, что комплимент – это преувеличение, но слушать похвалы всегда так приятно... Все дело – в эффекте внушения. Если постоянно твердить человеку, что у него умная голова и золотые руки, он и впрямь поверит в свои способности и многого добьется. А сотня комплиментов убеждает лучше, чем десяток...

Чтобы ваш комплимент не получился неудачным или двусмысленным, следует соблюдать определенные «правила комплимента», предложенные Олегом Митрошенковым:

- Говорите ТОЛЬКО о положительных качествах собеседника – в комплименте не должно быть двусмысленности.
- Не позволяйте себе слишком больших преувеличений. Если партнер «славится» неумением приходить вовремя, логично будет произнести что-то вроде: «Сегодня вы приятно поразили меня своей пунктуальностью», если вам так уж необходимо похвалить его именно за пунктуальность.
- Оцените статус партнера. Комплимент ниже уровня

самооценки собеседника смешон. Глупо говорить королеве красоты, как она великолепно выглядит, а гроссмейстера хвалить за блестящие ходы в шахматах. Если собеседник уже «перерос» ваш комплимент, он лишь пожмет плечами, а вас посчитает человеком не слишком умным или находчивым.

● Не подчеркивайте те качества, которые собеседник, вероятно, не стремится афишировать. Например: «Вы так похудели» (если собеседница переживает за свое здоровье).

● Деля комплимент, не читайте наставлений, вроде: «Ты так хорошо выступил – смотри, не провались в следующий раз», и тому подобного.

● Не добавляйте в комплимент ненужные ингредиенты, которые сведут его действие на нет. Фразу вроде: «Руки у тебя золотые, а вот болтливость тебе вредит» комплиментом можно назвать лишь с большой натяжкой.

● Не иронизируйте, не произносите комплименты с сарказмом – так вы сразу меняете «плюс» на «минус» («Какой же ты «умный»!).

● Говорите комплименты искренне. Лесть груба, прямолинейна и рассчитана лишь на людей недалеких. Комплимент предполагает мысль более тонкую и рассчитан на человека умного и интуитивного. Обращайте внимание на действительно сильные стороны собеседника – и успех гарантирован.

● Учтите, что мужчинам и женщинам нравятся разные комплименты. Слабый пол ценит изобретательность, не лю-

бит штампов. Мужчины довольствуются довольно банальными похвалами. И приятнее всего им услышать что-нибудь о своем уме.

Что любят слышать женщины? Дамы с благодарностью принимают комплименты своей женственности, внешнему виду (особенно, если речь идет о фигуре, волосах и глазах). Хозяйке дома будет приятно, если вы похвалите ее обед или скажете, что ее детям повезло – ведь у них такая замечательная мама. Еще слабый пол втайне гордится своим умением слушать других – чем также можно воспользоваться.

Что любят слышать мужчины? Здесь проходит стандартный набор: хорошая карьера, классный автомобиль, жена-красавица, дети – точь-в-точь похожие на отца и такие же умные и т. п. Сильный пол любит, чтобы им гордились, восхищались его знаниями и шармом (еще лучше – чувством юмора!), а порой – внешностью в целом, и мускулистой фигурой в частности.

Как-то раз одной владелице крупной фирмы пришлось проводить переговоры с важным деловым партнером. Ему было хорошо под шестьдесят и выглядел он соответственно. На встречу этот товарищ опоздал на сорок пять минут. После приветствия, в присутствии других сотрудников фирмы (в основном, женщин), эта дама шутливо заметила: «Что это вы опоздали? Видно, до утра сексом зани-

мались?». Странноватый с виду комплимент оказался более чем уместным. Последовавшие затем переговоры оказались чрезвычайно успешными.

Напоследок приведем еще несколько вариантов деловых комплиментов:

● У вас энциклопедическая память! И поразительная эрудиция!

● Всегда бы разговаривал с таким приятным собеседником!

● Общаясь с Вами, можно многому научиться.

● У Вас поразительная наблюдательность!

● Меня подкупает ваша доброта!

● Ваша стойкость и выдержка всегда меня восхищали!

● Я бы взял Вас с собой в разведку.

● Когда дело доходит до настоящей работы, с Вами никто не сравнится!

Глава 2

Искусство торга

Прежде чем перейти к основе основ всяких переговоров – торгу, предлагаем вам пройти коротенький тест. Итак:

1. Вы покупаете квартиру. Объявленная цена: 9.000.000 рублей. Как вы считаете, стоит ли торговаться? Да или нет?

2. На площадке, где торгуют автомобилями, вы видите симпатичную, хоть и подержанную машину. На ветровом стекле наклеено объявление: «Продается за 1 500 000 рублей». Станете вы торговаться? Да или нет?

3. Вы покупаете телевизор на оптовой ярмарке. На ценнике написано: 25000 рублей. Нужно ли торговаться? Да или нет?

Важно помнить, что с точки зрения цены, все товары легко разделить на три категории:

Товары с фиксированной ценой – бесполезно оспаривать стоимость йогурта в супермаркете или лекарства в аптеке;

Товары с «плавающей ценой» – подержанный автомобиль или вторичную недвижимость оценить уже сложнее и,

при умелом ведении дела, сэкономить удастся не один десяток тысяч.

Уникальные товары – дорогой антиквариат, картины, предметы искусства и т. п. на торги выставляются не так часто. Здесь нет универсальной формулы, оценку всякий раз приходится проводить без наличия четких критериев. И здесь у торга практически нет границ.

Как показывает опыт моих тренингов, большинство людей не только не умеют торговаться, но даже не представляют, в каких случаях это уместно. На самом деле, шансы сэкономить деньги есть всегда. Сбитая цена, как правило, означает выигранные переговоры. Вот почему переговорщику, как никому, нужно учиться торговаться. И практиковаться при всяком удобном случае.

Правила торга в частных магазинах, на рынке – элементарны. Вот лишь несколько:

- Установите контакт с продавцом (Продемонстрируйте уважение к его персоне)
- Никогда не показывайте свою заинтересованность. Вы пришли только прицениться.;
- Не забудьте похвалить продавца, сделать ему пару комплиментов;
- Найдите максимальное количество мелких недостатков дефектов, которые вас не устраивают в товаре; или услуге.

● Скажите, что уже видели похожий товар в другом месте (причем там он – дешевле и качественнее);

● Сразу назначайте цену значительно ниже той, которую предлагает продавец;

● Постарайтесь создать ситуацию цейтнота: «У меня мало времени, я сейчас предлагаю... Нет, я ухожу»;

● Достаньте деньги, предложите их продавцу: или так, или никак. Когда человек видит чужие деньги, слышит шуршание купюр, у него может смениться отношение к торгу. Срабатывает механизм: «Лучше синица в руках, чем журавль в небе».

● Предлагайте взять оптом (если это Вам нужно)

● Спросите, есть ли скидки и сколько?

● Провокация: «А сам купил за эту цену?»

Помню как в Дубровнике (в Югославии), я разговаривал с профессором-англичанином, проводившим для нас тренинги по переговорам и продажам. Он спросил меня:

– Вот вы часто торгуетесь?

– Ну, на рынке, конечно, торгуюсь, а в супермаркете, например, это все равно бесполезно...

– А я вот и в супермаркетах торгуюсь! Скидку, правда, получаю редко. Но зато всегда остаюсь в отличной форме, готов торговаться везде и при любых обстоятельствах. Это – тренинг, что надо».

Прежде чем что-то покупать, нужно обязательно провести

исследование рынка этого товара или услуги. А вдруг где-то можно перехватить то же самое подешевле? Пусть ленивый довод «там, где поближе» не заставит вас сделать серьезную ошибку. Купленный по такому принципу товар будет вас только раздражать, как выскочивший на глазу ячмень.

Вы должны получать удовольствие от торга! Воспользуйтесь каким-нибудь телефонным справочником, обзвоните все места, где можно купить нужную вам вещь. Помогут вам в этом такие журналы, как, например, «Оптовик» или «Товары и цены».

– Во время моей поездки с приятелем в Патайю, мы решили купить на память сувениров друзьям и знакомым. Там продаются замечательные (но недешевые!) резные фигурки из дерева. Прежде чем зайти в магазинчик, друг меня предупредил:

– Ты ничему не удивляйся, стой в сторонке и делай вид, что тебе ничего не нравится. А я покажу, как можно эффективно торговаться – у меня в этом деле опыта хватает.

Для начала мы прошлись и по другим лавочкам: посмотрели, что, где и сколько стоит – то есть, провели своеобразный мониторинг рынка (в конце концов, мы в этой местности были всего второй день!). А уж потом отправились обрабатывать приглянувшегося продавца.

Следуя первому правилу торга, мы со скучающим видом

зашли в магазин, и пожевывая, небрежным взглядом окинули товар. Немедленно появился продавец, который принялся суетиться, показывать нам лучшие образчики и всячески заискивать. Несмотря на всю его услужливость, мы продолжали фыркать. Но, в конце концов, изъявили свою благосклонность, поинтересовавшись, сколько стоит одна из статуэток.

Тот ответил: «300 батов», но мой друг тут же перехватил инициативу и снизил цену вдвое. Продавец заохал и принялся хвататься за голову. А мой приятель продолжал:

– Да ты взгляни только! Тут сколото, там недокрашено. Кто у тебя эту штуку за 300 батов купит? Ей красная цена – сотня!

– Хорошо, продам за 290... ладно, за 270 батов.

– Ты с дуба рухнул? Я в соседней лавке такую же за 150 видел. И без брака!

Таким образом, цену удалось скинуть вдвое. После чего, мы выбрали вторую статуэтку, третью, четвертую... Всякий раз стоимость товара снижали вполтину или хотя бы не треть. Разумеется, пришлось потратить немало времени на выискивание мнимых дефектов, постоянно делать вид, что мы собираемся уходить и т. п. А после пятой статуэтки приятель заявил:

– Видишь, сколько мы взяли. Раз берем оптом, нам скидка полагается – 20 %.

Таким образом, заплатив за каждую покупку куда дешевле-

ле реальной стоимости, он их затем объединил все вместе – и опять-таки получил скидку!

Наконец, все обсудили, и продавец стал упаковывать товар. Покупка обоилась в круглую сумму – где-то в 1300 батов. Но когда пакет был уже запечатан, приятель достал из кармана только... 1200 батов:

– Извини, друг! Большие с собой ни копейки!

Продавец засуетился и побежал к хозяину. А тот только головой махнул: мол, и так сойдет, все равно много купили. Но мой приятель не унимался:

– У вас хороший магазин? Хороший! А в хороших магазинах покупателям, которые приобретают большую партию товара, делают подарки...

И тут же, с разрешения ошарашенного продавца, захватил с собой еще одну, дешевенькую статуэточку...

Так мы сэкономили не меньше 1500 батов. А в чем секрет? В элементарной вежливости и благожелательности. Мой друг не кричал и не хамил, а, напротив, расточал комплименты, улыбался, шутил и всячески поддерживал атмосферу доброжелательности».

Главное, найти способ купить по более низкой цене. Зачем переплачивать? Иначе после покупки вы почувствуете себя последним «лохом», которого обвели вокруг пальца и над которым теперь все смеются. Как только вы убедились, что в выбранной вами фирме или магазине цены самые вы-

годные, смело начинайте торговаться. Сразу же снижайте цену вдвое. А после этого уже можете вести «серьезный разговор».

Я давно заметил, чем богаче люди, тем больше они торгуются.

Не бойтесь требовать скидок. В любом магазине (кроме супермаркетов и там, где вывешено специальное объявление о том, что все цены – фиксированные) заинтересованы в продаже продукта или услуги. Цена все равно будет выше себестоимости. Сошлитесь на то, что вы постоянный клиент, всегда четко выполняете все свои обязательства. Это высоко ценится в деловом мире и может принести вам немалую выгоду. Не забывайте о психocomплексах. Говорите, что другие, настроенные на серьезный бизнес, фирмы, в таких случаях обязательно идут навстречу своему партнеру. Давите на чувство справедливости.

Мои ученики после тренинга выполняют обязательное домашнее задание: один, два раза в день обязательно поторговаться. Результаты бывают ошеломляющие.

Расставаясь со своими деньгами, вы отдаете часть своей энергии. Вспомните, сколько сил вы потратили, чтобы их заработать. Неужели вы позволите себе потерять зря хоть одну копейку?

Советую вам учиться искусству торга... у миллиардеров. Ведь даже Ингвар Кампрад, владелец известной во всем мире сети мебельных магазинов «ИКЕА», заходя в магазин, чтобы купить продукты или какой-нибудь костюм, неизменно спрашивает:

– А скидки у вас предусмотрены?

Почему мы не торгуемся?

Загадка из загадок: почему умные, взрослые, ответственные люди не решаются защищать собственные деньги? Часто говорят, что торговаться, мол, не принято, это – «дурной тон». Поверьте, что подобную легенду, выгодную продавцам и невыгодную покупателям, придумали именно продавцы.

Рассказывает Павла Рипинская: «Обычаи обычаям рознь. В странах Ближнего Востока (к примеру, в Иране или в Египте) ценники в магазинах вы увидите крайне редко. Хотя, даже если они там и есть, это еще ничего не значит. Перс или араб и ста грамм фисташек не купит без жаркого спора с продавцом. А иначе и быть не может: в расчете на неизбежный торг, здесь сразу устанавливают двойную цену. Мало того, если вы не попросите в магазине скидку, продавец искренне удивится и подумает, что что-то здесь не так (после чего непременно обдерет вас как липку). Торг

настолько входит у людей в привычку, что, даже приехав на Запад, они уверенно добиваются скидок в магазинах с «фиксированными» ценами: «Я у вас пять значков купил? Купил! А теперь шестой давайте бесплатно».

В России люди нередко стесняются, не решаются торговаться. В ход идут самые разные «отмазки». На моих тренингах люди называют наиболее распространенные.

Почему мы не торгуемся:	Комментарии:
<i>Это пустяки, не стоит нервы тратить</i>	Но неужели торговаться настолько сложно? И как насчет опыта, который вы могли бы приобрести? (если вы продавец не можете уговорить продать вам бутылку вина дешевле на пять долларов, как вы собираетесь получить пятимиллионную скидку, заключив крупную сделку)?
<i>Я верю ценнику</i>	А вам самому не смешно?
<i>Меня торг расстраивает</i>	Еще раз спрашиваю, вам самому не смешно?
<i>Я сравнивал с другими: в этом магазине цены ниже прочих</i>	Так почему не снизить цену еще сильнее?
<i>У них нет полномочий обсуждать цену</i>	Так поговорите с их начальством. Или пусть они сами поговорят со своим начальством.
<i>Они отказываются говорить со мной</i>	Надо стоять на своем! Для начала, хотя бы, приведите правдоподобную причину для получения скидки (оплата наличными, скидка за большое количество покупок, постоянный клиент, новый клиент, бонусы, небольшой брак и т.п.) Поговорите с их начальством. Или, на худой конец, плюньте и отправляйтесь в другой магазин!
<i>Все равно деньги не мои!</i>	О, Господи!
<i>Это крайняя цена. Торг здесь неуместен.</i>	Нет такого понятия, как «крайняя цена». Продавцы всегда продают вещь чуть дороже ее стоимости: чтобы всегда иметь возможность спустить цену при необходимости (это относится и к парфюмерии, и к дубленкам, и к машинам, и к квартирам).
<i>Неловко торговаться, ведь я имею дело с серьезными людьми, хорошей продукцией.</i>	Почему это неловко? Вы же платите деньги из собственного кошелька – расплачиваетесь своей жизнью, энергией!

<i>Я не умею торговаться.</i>	Так научитесь! Кто вам мешает? Это полезный и важный навык.
<i>Они все равно не уступят.</i>	С чего вы взяли? Скорее всего, продавец только демонстрирует уверенность, а в глубине души уже готов пойти на попятный. Вы же даже не пробовали его переубедить!
<i>Торгуясь, превращаешься в барана. Это не по-советски.</i>	Зато это нормально. Во всем мире люди торговались, торгуются и будут торговаться.
<i>Я не знаю реальной цены товара. Продавец знает лучше меня.</i>	А кто вам мешает изучить рынок? Посмотрите ценники в других магазинах, спросите друзей и т.п.

Глава 3

Основные ошибки переговорщиков

Стоит сказать несколько слов о типичных ошибках, которые часто допускают бизнесмены. Порой беседа проходит неудачно из-за самых элементарных причин: один переговорщик расстроен, другой устал, а может быть – оба просто лениятся и даже не стараются увидеть какие-то выгоды в том, что им говорят.

Но существуют и другие, не столь очевидные барьеры.

Неподготовленность. Довольно часто иные деловые люди приходят на встречу «просто поговорить». У них нет четкого плана, и они даже не представляют, чего хотят. Что делает переговоры, по меньшей мере, бессмысленными. А то и хуже – если вы не знаете, что вам надо, услужливый оппонент «подскажет», что и как делать.

Негатив. Фиксировать внимание партнера по переговорам, где у вас с ним есть расхождения. Конечно, важно обсуждать расхождения в позициях, но еще важнее находить общие интересы с переговорщиком.

Эффект ореола. Мы нередко склонны делать выводы и обобщения в рамках заданных стереотипов, которые неред-

ко необоснованны. Услышав, что Иван Иванович известный судья, мы немедленно назовем его человеком «положительным и представительным». Если же знакомый шепнет на ушко, что Иван Иваныч отбывал срок за грабеж – тотчас же заявим, что «по лицу видно, личность подозрительная».

Кажется, что от замкнутого и мрачноватого переговорщика добра не жди. А если он улыбается и выглядит деловито – все пройдет на ура. Однако первый может оказаться собранным и обязательным человеком, а второй – форменным аферистом.

На деле эффект ореола зависит от многих факторов, в особенности – от возраста и социального статуса вашего оппонента. Почему-то считается, что человек постарше – всегда умнее того, что помладше. Или что сотрудник крупной фирмы, банка и концерна непременно владеет важной информацией. Не верьте этому! Не попадайте в плен мифов и стереотипов, это дорого обходится.

Собственные эмоции. Мало кто отдает себе отчет, как сильно на нас влияют наши эмоции. В хорошем настроении, кажется, что контракт будет заключен в две минуты, а депрессия и меланхолия вынуждают видеть вещи с дурной стороны. И если в первом случае подход к переговорам будет чересчур благодушным, то втором может возникнуть чрезмер-

ное недоверие. И недооценка сложностей, и утрата неплохих возможностей одинаково вредны.

Наше настроение влияет и на исход переговоров. Уверенному и оптимистичному человеку собственный кураж позволяет добиваться успеха. И, напротив, если вы испытываете тревогу, страх, раздражение, общее «снижение» эмоционального фона – ничего хорошего не выйдет.

Мой опыт показывает, что отношения двух людей на переговорах выстраиваются по принципу сообщающихся сосудов. С каким настроением придешь на встречу – такой возникнет и у твоего собеседника. Работает и феномен «проекции» – если у вас самого настроение прескверное, вам кажется, что оппонент тоже расстроен и раздражен. Вы напряжены – и поэтому думаете, что и собеседник относится к вам с подозрением. Таким образом, ваши собственные эмоции влияют и на ваше, и на чужое восприятие.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.