

УДК 65.012

Крушельницький Р. – ст. гр. БМс-31

*Тернопільський національний технічний університет*

## **МИСТЕЦТВО ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

Науковий керівник: ст. викл. Гарматюк О.О.

Важливою складовою комерційного успіху в діяльності підприємства чи організації є вміння вести ділові переговори. Щоб результати переговорів були ефективними і служили налагодженню коопераційних зв'язків, необхідно володіти мистецтвом введення ділових переговорів.

Переговори завжди вимагають ретельної підготовки: чим інтенсивніше вона проводиться, тим більше шансів на успіх. При підготовці до проведення переговорів необхідно: провести аналіз проблеми; чітко спланувати процес проведення переговорів; продумати різні організаційні моменти. Після цього можна встановлювати перші контакти з партнером.

Якщо говорити про ведення переговорів, то слід зазначити, що немає точної моделі проведення будь-яких конкретних переговорів, але при цьому можна виділити такі узагальнені схеми: вітання і введення в проблематику; характеристика проблеми і пропозиції про хід переговорів; виклад позиції; ведення діалогу; вирішення проблеми; завершення. Виділяють такі методи ведення переговорів:

- **Варіаційний метод.** При підготовці до складних переговорів необхідно з'ясувати наступні питання: у чому полягає ідеальне рішення поставленої проблеми в комплексі?; від яких аспектів ідеального рішення можна відмовитися?; які аргументи необхідні, для того щоб належним чином відреагувати на очікуване припущення партнера, обумовлене розбіжністю інтересів і їхнім одностороннім здійсненням?; які екстремальні пропозиції партнера варто обов'язково відхилити і за допомогою яких аргументів?

- **Метод інтеграції.** Призначений для того, щоб переконати партнера в необхідності оцінювати проблематику переговорів з урахуванням суспільних взаємозв'язків, потреб розвитку, кооперації.

- **Компромісний метод.** Учасники переговорів повинні виявляти готовність до компромісів: у випадку розбіжності інтересів партнерів варто домагатися угоди, поетапно дотримуючись наступного принципу: «схиляйтеся поступово, але не падайте відразу!» При компромісному рішенні згода досягається за рахунок того, що партнери після невдалої спроби домовитися між собою з урахуванням нових розумінь, частково відходять від своїх вимог.

Однак, можна виділити такі недоліки при веденні переговорів: - “холодний запуск” (партнер починає переговори, не обміркувавши їх попередньо); - “відсутність програм” (у партнера немає чіткого плану дій у межах максимальних і мінімальних вимог); - “головне, щоб мене це влаштувало” (партнер відстоює власні інтереси так, що представники іншої сторони не бачать для себе ніяких переваг); - “пускати усе на самоплив” (партнер не має чіткого уявлення про власні конкретні пропозиції й аргументи); - “комунікативні замірки” (неправильна поведінка одного з партнерів негативно позначається на атмосфері переговорів і заважає досягненню їхньої мети).

Узагальнюючи сказане, варто зазначити, що найважливішими передумовами успішного проведення переговорів є ретельна підготовка, концентрація на предметі, орієнтація на рішення проблеми, прагнення виробити загальну позицію, облік особистісних якостей партнера, реалізм, дотримання інтересів, гнучкість.