



Бизнес-тренер
Алексей Кубрак



семинар-тренинг

ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ:

КАК ЭФФЕКТИВНО ВЕСТИ ТОРГИ

Автор и ведущий:
Алексей Кубрак

Краснодар 2023

СОДЕРЖАНИЕ

	Блог	Стр.
Введение		
Часть 1. Что такое переговоры. Введение		
• Определения		
• Стратегии ведения переговоров		
• Результаты переговоров		
• Процессуальная модель переговоров		
• Форма подготовки к переговорам		
Часть 2. Переговоры о цене		
• Ошибки переговоров о цене		
• Трёхэтапный подход к переговорам о цене		
• 1 шаг. Обоснование цены		
• 2 шаг. Удержание цены		
• 2 шаг. Уступка в цене		
Литература		

ВВЕДЕНИЕ

Умение вести переговоры - важный навык. Мы ведем переговоры как в повседневной жизни (с детьми, соседями, с учителями наших детей и т.д.), так и на работе (с коллегами, партнерами, клиентами).

Вы в своей профессиональной деятельности постоянно ведёте деловые переговоры: договариваетесь с покупателями/поставщиками о цене, обсуждаете условия поставок, сроки, решаете претенциозные вопросы. Здесь Вам важно быть успешным в достижении конкретных договорённостей и в отстаивании интересов Вашей Компании.

Тренинг состоит из двух частей. В первой части мы поговорим о том, что такое переговоры вообще: дадим определение, разберемся, какие бывают переговорные стратегии, о том, через какие этапы и фазы проходит переговорный процесс.

Во второй части мы изучим три шага защиты цены: как обосновать цену, как удержать цену и как, если это неизбежно, давать скидки.

ЧАСТЬ 1.

ЧТО ТАКОЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Определения

Переговоры - это разговор двух и более лиц, в ходе которого собеседники, стартуя с исходных противоречивых позиций, через обсуждение приходят (или не приходят) к какому-либо соглашению.

Переговоры характеризуются следующими параметрами:

- стороны в переговорах взаимосвязаны;
- стороны в переговорах представляют различные интересы;
- между ними нет значительных различий в силе.

Переговоры - это комбинация двух факторов: защиты собственных интересов, с одной стороны, и зависимость от оппонента, с другой.

Предмет переговоров - это те вопросы, которые обсуждаются за столом переговоров.

Позиция - это «официальный» взгляд на проблему, который формулируется в виде предложений, заявлений или в другой официальной форме. Позиция на переговорах - это точка зрения их участников на рассматриваемую в переговорах проблему, их видение решения этой проблемы.

Интересы - это потребности, желания и мотивы, которые должны быть удовлетворены в процессе решения данной проблемы.

Позиции и интересы не всегда совпадают. За несовместимыми позициями часто стоят вполне совместимые интересы. Поэтому в переговорах важно сконцентрироваться на интересах, а не на позициях.

Стратегии ведения переговоров

Стратегия ведения переговоров – это генеральная линия поведения за столом переговоров. Стратегия основывается на установках и реализуется через определённый стиль поведения.

Стили переговоров по К. Томасу и Р. Килмену

Для описания стратегий ведения переговоров можно использовать Модель «двойной заинтересованности» поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килмена.

Взяв за основу степень ориентации участников переговоров на свои собственные интересы и интересы партнёра (сохранение взаимоотношений), можно выделить 5 стратегий взаимодействия.



Процессуальная модель переговоров

или

Переговоры как процесс:

этапы и фазы переговорного процесса

Описать, что такое переговоры можно с помощью разных моделей, с разных точек зрения. Наиболее распространённый подход представляет переговоры как процесс. Ведь переговоры - это разговор между людьми, который начинается, как-то развивается и потом заканчивается.

Не зависимо от того, знают ли что-нибудь о закономерностях этого процесса сами переговорщики или нет, в реальной ситуации реальные переговоры всё равно будут проходить определённые этапы и фазы.

Детальное и осознанное знание этого процесса позволит вам лучше понимать, как вести переговоры, что нужно делать в переговорной ситуации и, в конечном итоге, позволит чаще договариваться.

Процессуальная модель переговоров. Обзор

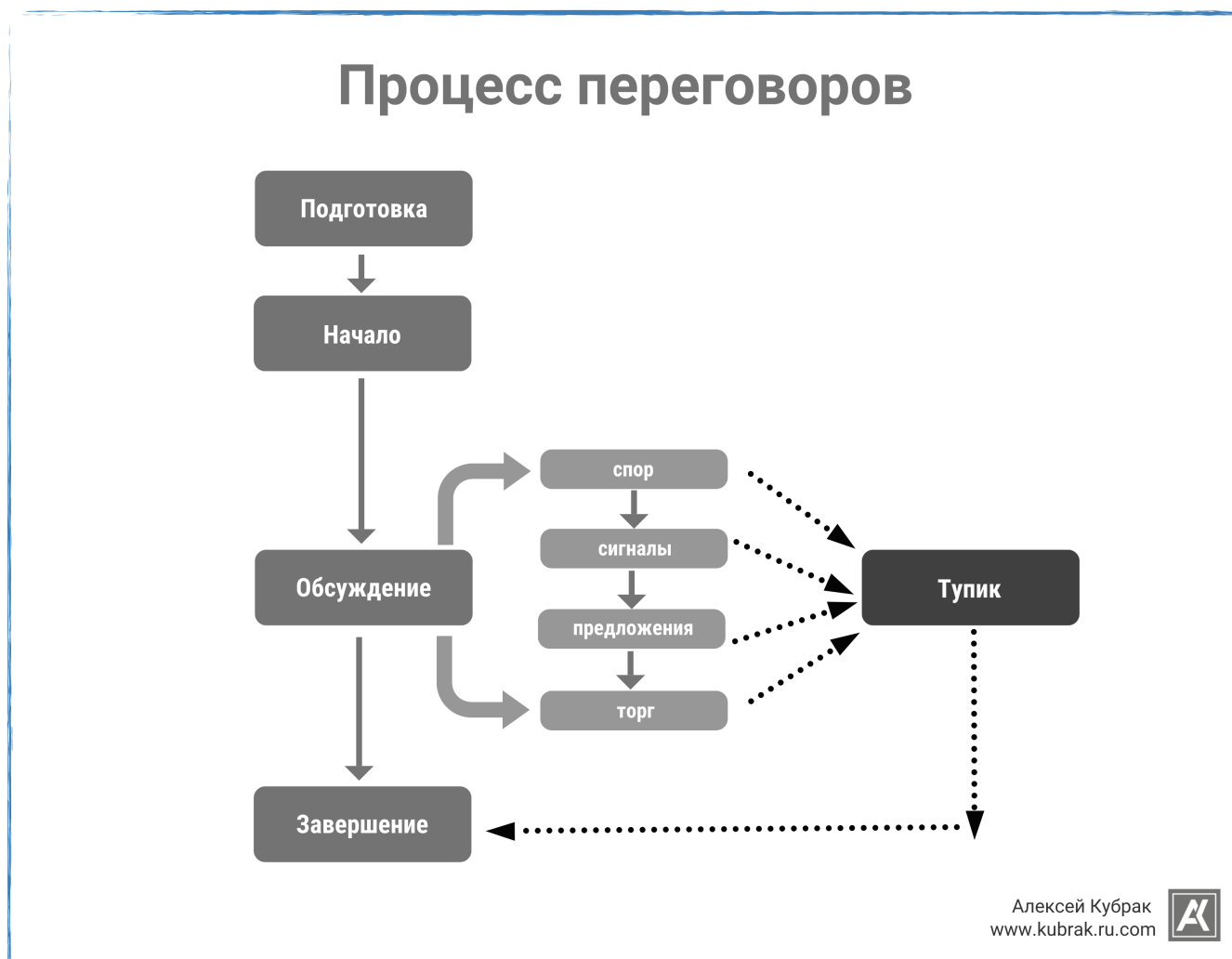
В процессе переговоров можно выделить четыре этапа:

1. Подготовку к переговорам (проходит заочно).
2. Начало переговоров.
3. Обсуждение. Основная часть переговоров, где обсуждается вопрос по существу.
4. Завершение переговоров.

Этапы	Что делают переговорщики / Фазы переговоров
Подготовка	<ul style="list-style-type: none"> • разработка стратегии и тактики (сценария) ведения переговоров • подготовка предложений, аргументов и др.
Начало	<ul style="list-style-type: none"> • вступительные фразы: приветствие, знакомство • тема, обсуждаемые вопросы, регламент • заявление первоначальной (стартовой) позиции
Обсуждение	<ul style="list-style-type: none"> • дискуссия или спор • сигналы и знаки • внесение предложений • торг
Завершение	<ul style="list-style-type: none"> • подведение итогов • выход и дальнейшие шаги

Внутри этапа «Обсуждение» могут быть, а могут и не быть следующие фазы:

- a) спор,
- b) сигналы,
- c) предложения,
- d) торг.



Форма подготовки к переговорам

Цель переговоров (сформулировать для себя)

1

2

Обсуждаемые вопросы

1

2

3

Заявления позиция (что сказать собеседнику)

Мои интересы

1

2

3

4

Интересы другой стороны

1

2

3

4

Торг

Позиция для торга

Исходная позиция

Наилучшая альтернатива

Точка выхода

1

2

3

4

Список уступок

1

2

3

4

Список желаний

1

2

3

4

Предложения (сформулировать в формате «если вы..., то мы...»)

1

2

3

4

ЧАСТЬ 2.

ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ

В предыдущей части мы изучили, что такое переговоры вообще и общие рекомендации, как их вести.

В этой части рассмотрим частный случай переговоров, когда предметом обсуждения является цена.

Основные ошибки переговоров о цене

Осуждая цену переговорщики могут совершать следующие ошибки:

- «привязка» к ранее названной цене;
- боязнь сказать «нет»;
- «быстрая» сдача позиции и предоставление скидки;
- большой шаг скидки;
- отсутствие торга, то есть принятие первого предложения;
- отсутствие предложений (а вместо этого «стоять на своём»);
- нарушение формулы «Если Вы..., то я...», односторонние уступки;
- внесение предложения заведомо неприемлемого для другой стороны;
- блокировка предложения другой стороны, не уточняя детали предложения;
- «продавливание» одного единственного предложения.



Трёхэтапный подход к переговорам о цене

В переговорах о цене следует использовать три последовательных шага «защиты» цены. У каждого шага есть своя цель и свои приёмы.

№	Этапы	Цель
1	Обосновать цену	Продаж без скидки, показать ценность продукта/услуги
2	Удержать цену	Продать без скидки, меняя другие условия сделки, предоставляя «заменители» скидок
3	Уступить в цене	Продать со скидкой, минимизируя свои потери, обменивая свои уступки на уступки с другой стороны

Суть данного подхода в следующем. Если на первом шаге «отстоять» цену не удалось, переходим ко второму шагу. Если не удалось удержать цену на втором этапе, переходим к третьему шагу.



Шаг 1. Обосновать цену

Цель данного шага продать без скидки, показывая ценность продукта/услуги для покупателя.

Можно использовать следующие приёмы обоснования цены.

«Давайте еще раз посмотрим, что вы получаете»

В ситуации, когда клиент говорит вам «у вас дорого», скажите клиенту: «Давайте еще раз посмотрим, что вы получаете за эту цену...» Далее идет перечисление выгод для клиента.

«Всё остальное устраивает?»

Когда клиент будет вас спрашивать про цену или просить скидку, скажите ему примерно следующее «Давайте вопрос цены (скидки) рассмотрим отдельно. На данный момент всё остальное устраивает?». Или «Вопрос скидки можно обсуждать. Скажи в целом вас наше предложение устраивает?» Таким образом вы переводите фокус с цены на ваш товар (услугу), что позволит вам продолжить рассказ о ценности вашего предложения.

Если клиент говорит «все остальное устраивает, давай про цену», то здесь для вас тоже есть ряд плюсов: а) вы зафиксировали, что клиенту нравится ваш товар, и б) вы локализовали возражение цене, и скорее всего других возражений не будет, осталось только договориться по стоимости.

