



Успешные переговоры

Для успешного продвижения продукции компании Aobos необходимо:

Шаг №1. Знать уникальность тестеров и съёмников производства компании Aobos включающую в себя:

- Тестирование извещателей различных типов: Дымовых. Тепловых. Линейных. Аспирационных. Пламени. Горючих газов;
- Тестирование извещателей любых производителей и конструкций;
- Индивидуальный подбор модели тестера в зависимости от функционального назначения пожарных извещателей установленных на объекте (дымовых, тепловых, пламени);
- Индивидуальный подбор телескопической штанги в зависимости от максимальной высоты помещений объекта 2м, 3м, 6м, 8м, 11м;
- Тестирование пожарных извещателей установленных на высоте до 13 метров без использования лестниц, лесов и подъёмных механизмов;
- Снятие-установка пожарных извещателей установленных на высоте до 9 метров без использования лестниц, лесов и подъёмных механизмов;
- Снятие-установка пожарных извещателей под углом наклона относительно вертикального положения секционной штанги механического съёмника ABS-CZ08;
- Снятие-установка пожарных извещателей установленных на натяжных потолках и потолках типа Амстронг электрическим съёмником ABS-CZ07;
- Тестирование извещателей установленных в труднодоступных местах. (За подвесным потолком, за коммуникациями жизнеобеспечения здания - лотки вентиляционные коробка, трубы);
- Наличие в одном тестере от 1 до 4 функций. (модель ABS-V2 дымовой, тепловой, обдув. Модель ABS-Q2 дымовой, тепловой, пламени, горючих газов);
- Снижение затрат на приобретение тестера в связи с индивидуальным подбором (по функциональному назначению извещателей и высоте помещений);
- Низкая себестоимость проверки пожарных извещателей по сравнению с балончиками для тестирования;
- Экономичный расход дымообразующей жидкости (Включение режима работы непосредственно вблизи извещателя установленного на высоте);
- Проверка до 450-800 дымовых и 450 тепловых пожарных извещателей на одном цикле аккумуляторной батареи;
- Наличие подсветки в виде фонарика устанавливаемого на специальном кронштейне к корпусу штанги;
- Контроль работоспособности всех установленных на объекте пожарных извещателей при проведении регламентных работ по техническому обслуживанию организациями имеющими лицензию МЧС (проверка одного пожарного извещателя длится 15 секунд);
- Компактные габаритные размеры кейсов и сумок удобные для переноски;

- Наличие сертификата соответствия и пожарной безопасности;
- Подробная цветная инструкция на русском языке;
- Гарантия 3 года;
- Наличие сервисного центра в г. Москве.

Шаг №2. Выбрать категорию потенциального покупателя продукции компании Aobos, с которым будут проводиться переговоры о поставке продукции.

Категории покупателей:

- Монтажные организации, имеющие лицензию МЧС;
- Компании, торгующие противопожарным оборудованием;
- Организации торгующие инструментом: Все инструменты, Лимано-про, Яндекс;
- Сетевые компании Пятёрочка, Магнит. Лента.
- Маркетплейсы: Озон, Валберис, Яндекс и др.
- Службы безопасности крупных объектов:
- Торговые центры;
- Банки;
- Компании, управляющие жильём;
- Железнодорожные вокзалы;
- Аэропорты;
- Метрополитен;
- Отделы здравоохранения;
- Отделы образования;
- Испытательные пожарные лаборатории, частные и государственные;
- Производители пожарных извещателей. (Дымовых, тепловых, пламени, горючих газов);
- Специалисты проводящие пожарный аудит объектов;
- Проектировщики, аккредитованные в МЧС. (Разрабатывающие раздел противопожарной защиты);

Шаг №3. Необходимо определить лицо, принимающее решение о заключении договора на поставку продукции компании Aobos.

- Через сайт компании покупателя;
- Позвонив по контактному телефону, размещенному на сайте;
- Через интернет.

Шаг 4. Договориться о встрече с лицом, принимающим решение.

- Личная встреча с секретарем компании покупателя, передача сопроводительного письма, коммерческого предложения и визитной карты;
- Отправка сопроводительного письма, коммерческого предложения и визитной карты почтой России.
- Отправка сопроводительного письма, коммерческого предложения и визитной карты, через сайт компании, путём регистрации и заполнения сообщения в всплывающем окне;
- Отправка сопроводительного письма, коммерческого предложения и визитной карты по электронной почте указанной на сайте компании покупателя;

Шаг 5. Донести до лица принимающего решение две вещи:

- Убедить, что ему необходима продукция компании Aobos;
- Показать сколько он на этом может заработать или сэкономить.

Шаг 6. Провести презентацию работы тестера модель ABS-V2, Телескопической штанги ABS-813 (13м). Электрического съёмника ABS-CZ07. Желательно на действующем объекте высотой до 13 метров.

Шаг 7. Успешно провести переговоры.

Шаг 8. Подписать договор поставки.

Порядок проведения успешных переговоров

Переговоры это процесс убеждения в личных целях.

Рассказ заканчивается итогом. Переговоры – результатом.

Переговоры без предварительной подготовки обречены на провал!

Если у Вас нет плана, Вы планируете НЕУДАЧУ!

Каждый этап составления плана переговоров очень важен, так как помогает контролировать ход ведения переговоров, отвечать на непредвиденные выпады оппонента, управлять переговорным процессом, подводя оппонента к нужному Вам результату переговоров.

Подготовка к переговорам, составление плана.

Анализ возможностей изменений и последствий:

Первый этап подготовки к переговорам проведение анализа возможностей и последствий.

Обсуждаем последствия (что получу, что буду делать, как будут развиваться события)

Сила – рычаг, который у меня есть. Силой будет только то, что легко и быстро можно применить. Это означает, что на пути применения силы я контролирую каждый шаг.

Немочь – возможный вред, который легко нанести мне, от которого трудно защищаться.

Возможность – выгодные варианты развития событий в создавшейся ситуации.

Угроза – ближайшие негативные последствия, которые мне грозят.

Формулировка тезиса и цели:

Тезис - это то, с чем трудно не согласиться.

Цель - это согласие оппонента.

Продвижение к цели малыми шагами уменьшает сопротивление оппонента.

Переговоры ведутся только на равных!

Давление на оппонента провоцирует агрессию, а разговор снизу – завышенные требования и неуступчивость.

Слои картины мира:

Лестница аргументов:

При изложении лестницы аргументов важно оставаться в одном слое картины мира!!!

- За, что точно можно обоснованно отказать мне в покупке предлагаемых мной тестеров пожарных извещателей?
- Обсуждение моей вины;
- Договор о распределении ответственности;
- Формулировка уступок на которые я готов пойти ради достижения результатов переговоров.

В рассуждениях мы идем поэтапно, до момента, когда оппоненту нужно согласиться или отказаться.

Качественно обосновав свою позицию, переходим к её обсуждению в переговорах. (С этим согласны или не согласны? Если согласны, то в какой части? Спорите в какой части?)

Захват внимания оппонента на цели переговоров:

Захват это начальное утверждение, с которым оппонент должен согласиться. Утверждение может быть только одно!

Существует 3 вида захватов (Проблема. Выгода. Здравый смысл.)

Захват должен быть единичным!

Сводим всё к простым формулировкам: «Вы согласны найти приемлемое для нас обоим решение?», «Вы согласны получить уступки с моей стороны?».

Простые формулировки создают развилку, на которой процесс переговоров повернет или пойдет прямо.

Нужно построить одну фразу, на которую оппонент ответит «НЕТ» либо «ДА». Желательно «ДА».

Определение выгоды:

Выгоды бывают (финансовая, временная, репутационная и др.). Важно выяснить выгоду собеседника!

Если в переговорах важно уклониться я имею право сказать: «На эту тему я сейчас не готов говорить»

Важный момент, касающийся захвата: Посмотреть на ситуацию глазами оппонента

1 момент: У кого из переговорщиков больше времени, всегда в более выигрышной позиции.

2 момент: У кого больше внешней силы (кто, что может привлечь со стороны).

3 момент: Репутация, имидж.

Анализ контекста:

Начинаем анализ с контекста с поиска проблемы оппонента, потом определяем выгоду оппонента, потом здравый смысл.

Контекст, это описание ситуации. Сначала мы смотрим какие ресурсы имеются, сколько есть времени, как повлияет ситуация на имидж.

Если в Контексте мы не нашли опору, ищите её в словах оппонента.

Уточняйте прочность захвата, прежде чем двигаться дальше.

Техническая формулировка тезиса:

Записываем мысль отражающую суть ситуации, согласие оппонента на покупку тестеров.

Тезис это лаконично сформулированное описание решения или основного вопроса по сути ситуации, вытекающее из предыдущего анализа, содержащее точку согласия или точку начала предметного диалога с оппонентом. Тезис задаёт вектор обсуждения.

Постановка цели:

Нужна такая цель, которую реально можно достичь в конкретных переговорах. Если Вы управляете процессом приближения к цели, значит она достижима.

Шкала выгоды:

Если я получу это в ходе переговоров, то результат:

«СУПЕР» - берем сразу, без раздумья.

«НРАВИТСЯ» - возьмём, если это не будет стоить слишком дорого (когда взамен отдаём что-то не очень для нас значимое)

«ЗАДУМАТЬСЯ» - когда нам что-то предлагают, но и отдать нужно что-то серьёзное.

Это поле для компромиссов, предмет для диалога.

«ПРИДЁТСЯ» - цель переговоров в любом случае получить результат, потому, что, например дефицит времени.

«УЙТИ» - договориться не сможем, переговоры закончены.

Если не проработать шкалу, то можно неожиданно согласиться на меньшее, чем реально возможно получить.

Чем обоснование мы поднимем планку своих требований, тем ближе к нам будет точка согласия. У оппонента предусмотрена некая «нижняя цена» - точка согласия будет где-то по середине.

Переговоры в идеале начинаются с выяснения шкалы оппонента. Если не получается, спросить прямо: «А ты что хочешь получить» есть смысл обсудить предмет обмена. Это позволить приблизится к шкале собеседника.

Если человек сразу соглашается на наше предложение «СУПЕР», то нас «СУПЕР» не «СУПЕР», мы где-то, что-то упустили. Можно применить следующий ход: «Какая цена? Сто рублей. Согласен. Но это только аванс. Согласен. Это не включая доставки. Согласен. Таким образом, мы «СУПЕР» начинаем поднимать настолько, насколько хватит наглости и времени.

Самое важное описать диапазон, с чем Вы точно не согласитесь, а какое решение Вас вполне устроит.

Примите решение о максимуме и минимуме своих целей, до вступления в переговоры. Поиск решения, с которым согласиться оппонент:

После того, как мы сформулировали Тезис и поставили себе цель, наша задача найти такое решение, с которым согласиться оппонент. Нужно учесть его интересы. Мы сформулировали свой путь движения к цели. Теперь нужно определить, как мы пойдём туда вместе.

Примерив на себя роль оппонента, мы должны вкратце сделать анализ возможностей (проверить силу, немочь, возможности, угрозы) и анализ изменений и последствий. Представить, что оппонент своей цели достиг и теперь рассказывает о своём достижении. «Глазами другого человека» можно видеть, слышать, чувствовать взаимодействие. Способность увидеть ситуацию с вершины чужой модели мира, нередко дарит прозрение.

Когда мы сформулируем такую цель, о достижении которой легко и приятно рассказывать другим людям, мы записываем её на бумаге. Смотрим, как наша цель согласуется с целью оппонента (то есть, каким образом мы можем добиться своей цели, помогая ему достичь своей). Какой путь ведёт к согласованию наших целей?

Если оппонент не видит своей выгоды, то будет сопротивляться до последнего.

Если мы в роли оппонента не нашли логичной цели, о достижении которой ему приятно рассказать, то нам от себя нужно дать ему какую ни будь выгоду, которая нам не так важна, а для его роли сгодится.

Выяснение степени обоснованности:

Степень обоснованности можно выяснить с помощью вопроса: если то, на что он ссылается произойдёт, что это будет для него значить, что изменит в ситуации, что он чувствует по этому поводу? Если ответа не последует, задайте простой вопрос: «Давайте определимся, Вы со мной хотите договариваться или нет? Если нет, мы теряем время.

Если хотите, выражайтесь яснее, пожалуйста»

Если аргументы оппонента понятны с точки зрения здравого смысла, не вызывают у Вас отторжения, значит человек обоснованно говорит о своих интересах.

Если оппонент конструктивный, пора искать общее решение.

Если оппонент не настроен на конструктив:

Профессиональный переговорщик получает желаемое благодаря тщательному анализу ситуации и точным ходам в переговорах, а запугивают люди, у которых нет реальных аргументов.

Любое решение принимается эмоционально, а обосновывается уже рационально.

В диалоге удобнее всего опираться на то, что сказал оппонент.

Учтите. Неконструктивный оппонент принимает решение на основе одного из четырёх вариантов (согласие с авторитетом, корысть, жажда, страх)

Если требуется получить решение здесь и сейчас, нужно слушать собеседника, но помнить о собственной цели.

Если добиться решения с помощью давления, качественного исполнения договорённостей не ждите.

Опираясь на слова оппонента, двигайте его к своей цели с помощью положительной мотивации.

Если оппонент не с чем не согласен:

Если оппонент уклоняется от решения, обсудите последствия вместе с ним.

Необходимо показать оппоненту те варианты развития событий (мы их проанализировали при подготовке к переговорам) которые он не сможет предотвратить.

Возможно, после этого собеседник вернётся к диалогу. Если нет, пора действовать независимо от того, что считает оппонент.

Нужно найти такой вариант действий, при котором мы можем идти к своей выгоде (либо сокращению вреда) самостоятельно, без согласия оппонента.

Фиксация результата переговоров:

Если Вы сформулируете результат в том же явном виде, в котором формулировали шаги, ведущие к цели, то у оппонента может наступить просветление сознания. Ему просто не понравится, если он поймёт, что Вы выиграли. У него возникнет ощущение, что он проиграл. На этом этапе он может сказать : «Нет-нет, мы это всё отменяем сейчас, я не согласен».

Основные способы фиксации результатов переговоров (подведение итогов, Обсуждение ответственности каждой из сторон, штрафных санкций за неисполнение договоренностей).

Формирование протокола:

Фиксируйте положительную динамику переговоров и конечную формулу соглашения.

Формирование протокола переговоров – один из главных этапов переговоров. Можно зафиксировать результат переговоров, отправив его оппоненту по электронной почте.

В процессе формулировки итогов переговоров необходимо их фиксировать пошагово:

«Извините, правильно ли я понял, что...», «Итак мы с Вами решили, что...». Вводная часть может быть любой, главное, что последующая часть, как можно более однозначно и выгодно для Вас закрепляет формулировку достижения договоренности.

Хороший способ фиксации переговоров – обсудить, кто, что делает в связи с достижением результата. «Значит, Вы теперь это делаете, вот это и вот это. А я делаю вот это.

Если оппонент не настроен на переговоры:

Если с человеком нельзя договориться, решайте вопрос без его участия.

Первый вопрос, который следует задать в этой ситуации: Мы с Вами вообще можем договориться или нет, как Вы считаете?». Размытый ответ позволяет зафиксировать тупик переговорного процесса: остаётся односторонне рассмотреть варианты развития событий. Если есть негативный вариант для оппонента, который мы полностью контролируем, есть шанс, что удастся вернуть человека в переговоры. Если нет, придётся решать вопрос вне переговорного поля.

Если в диалоге оппонент начинает повышать голос, переходить на личности, значит возразить по существу ему нечего, и он начинает раскачивать лодку чтобы вывести Вас из игры.

Анализ альтернативных действий:

Возвращаемся к техническому заданию, где мы определили твёрдую позицию. Теперь наша задача – на основании этого найти варианты изменения ситуации в нашу пользу.

Или минимизировать наш ущерб.

Это те шаги, которые мы в одностороннем порядке можем сделать, даже не встречаясь с оппонентом.

Такой анализ нужно обязательно сделать, если мы знаем или предполагаем, что оппонент с нами договариваться не собирается, а нам решать вопрос необходимо.

При анализе альтернативы необходимо учитывать несколько моментов:

1. Пошаговая технология, с помощью которой Вы продвигаетесь к альтернативной цели. Каждый шаг проверяется простым вопросом: на сколько я этот шаг контролирую? Если мне нужно кого-то просить, или получить у кого-то разрешение, или привлечь третьи силы, то этот шаг ненадёжный. А вот если для того, чтобы добиться желаемого результата, мне достаточно не отдать человеку то, что он желает получить, он вынужден пойти на уступки.

2. Оценить технологию движения к альтернативной цели на предмет последствий её применения.

Первый вариант –

Я хочу заключить сделку, веду переговоры, переговоры не идут, (оппонент не хочет ни с чем соглашаться, припирается, аргументов своих не приводит). В итоге я принимаю решение приведенное выше.

Вариант второй –

Отправляю через посредника или по электронной почте окончательное своё предложение.

В двух вариантах действия одинаковые – применена альтернатива. Переговорному соглашению.

В первом варианте мною была осуществлена попытка договориться путём диалога. Во втором варианте, переговоров не было (я в одностороннем порядке применил своё право, что может создать мне имидж человека безжалостного, высокомерного).

Одним словом, когда есть план действий, лучше прикинуть последствия его реализации. Решите для себя, оправдывает ли цель средства.