



ПЕРЕ- ГОВОРЫ

ПОБЕЖДАЙ И ВЫИГРЫВАЙ!

Петер Брандль,

ведущий эксперт в области переговоров



Москва
2016

УДК 159.9
ББК 88.5
Б87

Peter Brandl
30 Minuten.VERHANDELN
Copyright © 2012 GABAL Verlag GmbH, Offenbach.
This translation published by arrangement
with GABAL Verlag GmbH

Перевод на русский язык *М. Виноградовой*
Художественное оформление *Е. Гузьяковой*

Брандль, Петер.

Б87 Переговоры. Побеждай и выигрывай! / Петер
Брандль ; [пер. с нем. М.И. Виноградовой]. —
Москва : Издательство «Э», 2016. — 128 с. —
(Психология. 30 минут к успеху).

ISBN 978-5-699-83344-3

Книга известного эксперта в области коммуникации поможет стать мастером переговоров на любом уровне, будь то деловая сфера или личная жизнь. Несмотря на маленький объем, книга содержит максимум полезной информации о том, как планировать переговоры, выстраивать аргументацию, правильно реагировать на слова собеседника, добиваться своих целей, сохраняя уверенность и спокойствие даже во время жестких переговоров.

УДК 159.9
ББК 88.5

© Виноградова М., перевод
на русский язык, 2015
© Оформление.
ООО «Издательство «Э»,
2016

ISBN 978-5-699-83344-3

Через 30 минут вы будете знать больше!

Цель данной книги — за короткое время снабдить вас основательной и точной информацией. Продуманная система указателей поможет вам быстро найти все нужные сведения. Вы сможете усвоить все самое существенное, не выбиваясь из своего рабочего графика (это займет от 10 до 30 минут).

Чтение за считанные минуты

За 30 минут вы можете прочитать всю книгу. Если времени у вас меньше, читайте выборочно — лишь те куски, которые содержат важную, с вашей точки зрения, информацию.

- Вся важная информация выделена **жирным шрифтом**.
- Ключевые вопросы с отсылками к соответствующим страницам, помещенные в начале каждой главы, помогут мгновенно сориентироваться, открыть книгу сразу в нужном месте и быстро ликвидировать пробелы в знаниях.
- Благодаря многочисленным резюме внутри каждой главы достаточно лишь бегло просмотреть основной текст.

- Сжатое изложение содержания, которое вы найдете в конце книги, охватывает все важнейшие аспекты.
- Алфавитный указатель облегчает поиск нужной информации.

Содержание

Предисловие	9
6 элементов успешных переговоров	12
1. Подготовка	16
1.1 Стратегическая подготовка	17
1.2 Принцип МАМА	21
1.3 Тактическая подготовка	24
1.4 Техника «исходная цена плюс»	28
2. Убедительная аргументация	32
2.1 Убеждение — это чувство	33
2.2 Убеждение посредством перекидывания мостика к пользе	35
2.3 Говорить не о позициях, а об интересах	39
2.4 Аргументировать структурированно	42
2.5 Убеждать, задавая вопросы	45
3. Реакция на аргументы собеседника	48
3.1 Быть готовым к ответным доводам партнера	49
3.2 Возражения или отговорки	52
3.3 Тактика реагирования на аргументы	55
3.4 Вопросы в ответ на возражения	58
3.5 Концепция АБВ	62
4. Управление переговорами	66
4.1 Придать новый импульс зашедшим в тупик переговорам	67
4.2 Направить переговоры в конструктивное русло	69
4.3 Контролировать свои эмоции	73
4.4 Фазы переговоров	77
4.5 Спасительные вопросы	80
5. Применение тактических приемов	84
5.1 Тактика нажима	85
5.2 Тактика изменения контекста	89

6. Поиск решений	98
6.1 Достичь своих целей — соблюсти баланс интересов	99
6.2 Концепция Гарвардского университета ...	100
6.3 Говорить «нет»	110
Только самое главное	113
Об авторе.	125
Алфавитный указатель	127

Предисловие

Почему некоторые люди, как нам кажется, без особого труда получают все, что хотят? Почему они легко достигают своих целей, тогда как другие почти всегда оказываются в проигрыше? Может, существует что-то вроде переговорного гена или врожденного таланта переговорщика?

Конечно нет! Умение вести переговоры — такое же ремесло, как и любое другое. Ремесло, которому можно научиться и в котором применяются определенные инструменты, в принципе доступные каждому.

И это относится не только к деловой жизни. Мы ведем переговоры постоянно: и на работе, что само собой разумеется, и дома — обсуждая, куда поехать в отпуск, какие-то крупные приобретения и даже время, в которое лучше укладывать детей в постель.

Однако с инструментами ведения переговоров знакомы очень немногие. Видимо, именно этим и можно объяснить тот факт, что свыше 80% людей обычно бывают скорее недовольны итогами своих переговоров.

А что из этого следует? Вся наша жизнь состоит из переговоров, и поэтому личный успех и чувство удовлетворения напрямую зависят от успешности этих переговоров.

Нужно понимать, что эффективные переговоры представляют собой нечто большее, чем простые торги. Их задачи выходят далеко за рамки «выколачивания» максимальной выгоды.

Как часто результаты переговоров вскоре ставятся под сомнение, и все начинается с самого начала! По-настоящему хорошие результаты всегда долговременны и стремятся к оптимальности для всех участвующих сторон.

Девиз «За обоюдную пользу» нередко подвергается насмешкам как далекий от практики идеализм. Но если допустить возможность таких решений — что сделать для их достижения?

Мы ведем переговоры каждый день. И эта книжка подскажет вам, как действовать, чтобы получать наилучшие результаты, как самым эффективным — и одновременно самым легким — путем добиваться того, чего вам хочется.

В сущности, вы узнаете о том, как облегчить себе жизнь — и на работе, и в приватной сфере. Именно для этого я и написал эту книгу.

Приятного чтения и успехов при реализации полученных знаний!

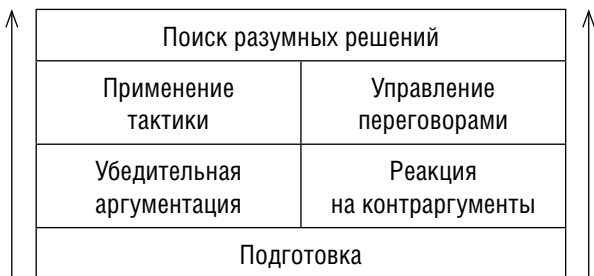
Ваш Петер Брандль
www.peterbrandl.com

6 элементов успешных переговоров

Успех в переговорах не бывает случайным. Такого суперпереговорщика, который всегда и везде запросто добивается сенсационных результатов, не существует. Как не существует и единой суперметодики, одинаково срабатывающей в любых ситуациях. Люди, ситуации, а также цели и содержание переговоров очень различны.

Зато существует **структурированная система**, которая поможет вам в будущих переговорах свободнее и эффективнее отстаивать свои интересы.

В эту систему входят **шесть элементов**:



Первый элемент — «Подготовка» — занимает в системе особое место. Так как именно он определяет, хорошо вы будете вооружены для переговоров или вас легко будет застать врасплох и сбить с толку.

Второй элемент — «Убедительная аргументация» — научит вас выстраивать свои аргументы так, чтобы они достигали максимального эффекта, т. е. наивысшей убедительной силы.

Разумеется, вы должны исходить из того, что противная сторона согласится с вами далеко не сразу. Поэтому задача **третьего элемента** — показать, что значит профессионально реагировать на контраргументы и даже использовать их к собственной выгоде.

Важные переговоры всегда имеют некую динамику. Они проходят через различные фазы и не застрахованы от конфликтов. Поэтому **четвертый элемент** заострит ваше внимание на том, как регулировать переговорный процесс и направлять его в желаемое русло.

В **пятом элементе** речь пойдет о ваших тактических возможностях, в том числе о приемах и уловках, которые позволят вам улучшить свои позиции.

Любые переговоры подспудно связаны с такими понятиями, как «отдавать» и «по-