

174.4 (075.8)

## ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ (ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ) – ЧАСТЬ 1

**Горшенина Е.В.**, руководитель учебно-методического отдела ООО «ИнтерКонсалт», д.э.н., профессор

*Редакция журнала «Экономические исследования» продолжает публикацию материалов в разделе: «Приёмы делового общения. Практикум». В данном номере журнала вниманию читателей предлагается одна из тем раздела: «Ведение переговоров (деловой беседы) – часть 1». Часть 2 будет опубликована в первом номере журнала за 2025 год.*

*The editorial board of the journal "Economic Research" continues to publish materials in the section: "Business communication techniques. The workshop". In this issue of the magazine, readers are offered one of the topics of the section: "Conducting negotiations (business conversation) – part 1". Part 2 will be published in the first issue of the magazine for 2025.*

*Ключевые слова: переговоры, деловая беседа, «вы-подход», замечания, аргументация.*

*Keywords: negotiations, business conversation, "you are the approach", remarks, argumentation.*

**Переговоры** – это диалог с одним или несколькими оппонентами с целью достижения соглашения по одному или нескольким вопросам, в решении которых существуют противоречия.

**Деловая беседа** – это устный контакт между деловыми партнерами, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению.

**«Вы-подход»** – это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

**Замечание** – это краткое суждение, высказанное устно или письменно по поводу чего-либо увиденного, услышанного, прочитанного.

**Аргументация** – это метод убеждения, предназначенный для рационального обоснования какого-либо утверждения при помощи других утверждений.

### ЗАДАНИЕ 1

- Оцените Вашу готовность к переговорам (деловой беседе). Какие вопросы Вы обычно продумываете до начала переговоров (деловой беседы)? Чем больше ответов «нет», тем хуже Вы готовы к переговорам (деловой беседе). Для выполнения задания используйте следующую таблицу:

Вопросы	Да / Нет
---------	----------



Собираю информацию о собеседнике: служебное положение, отношение к окружающим, любимые и запретные темы	
Определяю цель переговоров (беседы) и ожидаемый результат	
Собираю информацию о цели переговоров (беседы) и об ожидаемом результате для собеседника	
Разрабатываю стратегию переговоров (деловой беседы) и составляю план ведения	
Готовлю ключевые формулировки, тезисы, иллюстрации, цифры	
Подбираю помещение для переговоров (деловой беседы) и согласовываю с собеседником	
Делаю имиджевую подготовку: внешний вид, визитка, презентация	
Организирую чай, кофе, сувенир	

## ЗАДАНИЕ 2

- Составьте первые фразы для начала беседы. Включите в начальную фразу беседы профессиональный вопрос.

- 
- Используйте следующие рекомендации относительно начала беседы:
    - ✓ «Вы-подход» – это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять;
    - ✓ ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы и объяснения;
    - ✓ обращение к собеседнику по имени и отчеству или по имени, если в данной ситуации так принято;
    - ✓ соответствующий внешний вид (одежда, подтянутость, выражение лица);
    - ✓ проявление уважения к личности собеседника, внимание к его мнениям и интересам;
    - ✓ упоминание об изменениях, которые произошли со времени последней встречи;
    - ✓ обращение за советом;
    - ✓ включение в начальную фразу беседы какого-либо профессионального вопроса.

## ЗАДАНИЕ 3

- Составьте несколько фраз с «Вы-подходом» для самых востребованных ситуаций. Например, «Согласны ли Вы с тем, что...» или «Не думаете ли Вы что...»

---

---

#### ЗАДАНИЕ 4

- Подготовьте несколько вариантов завершения переговоров (деловой беседы): оптимистичный и пессимистичный. Например, 1) оптимистичный вариант – резюме, положительные моменты, перспективы; 2) пессимистичный вариант – сохранение контакта, не подводить итоги, непринуждённая атмосфера прощания.
- 
- 

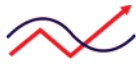
#### ЗАДАНИЕ 5

- Оцените, какие методы нейтрализации замечаний Вы используете? Чем больше ответов «нет», тем хуже Вы умеете нейтрализовать замечания. Для выполнения задания используйте следующую таблицу:

Методы нейтрализации замечания	Да / Нет
Ссылка на авторитеты	
Метод «бумеранга»	
«Сжатие» нескольких замечаний	
Перефразирование	
Условное согласие	
«Эластичная оборона»	
Принятые предпосылки	
Сравнения	
Метод опроса	
Метод «да, но...»	
Отсрочка	

#### Список литературы

1. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 370 с.
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 315 с.



**!** Продолжение публикации материалов раздела «Приёмы делового общения. Практикум» в следующих номерах журнала.