

Сложные сценарные переговоры в продажах

Бизнес-тренер – Людмила Мельник



Сценарии переговоров — это заранее продуманные способы построения общения с целью получить определенный результат.



Классический сценарий:

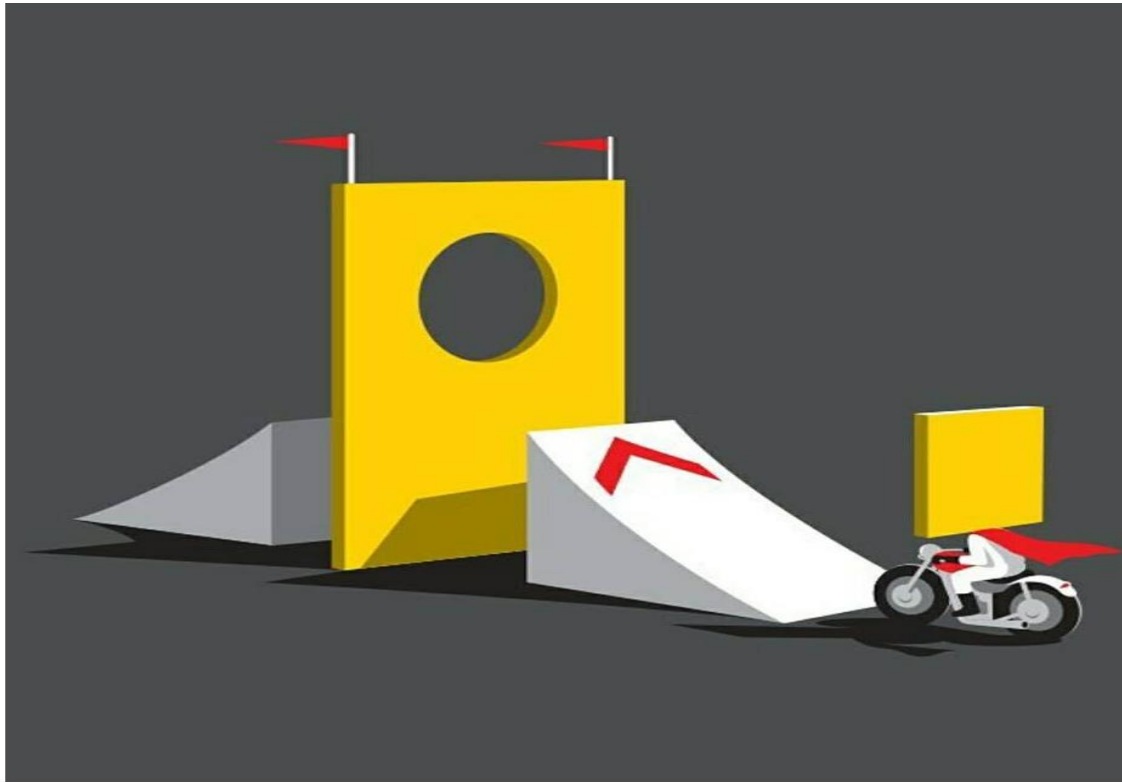
1. Первый контакт
2. Выявление потребностей
3. Убеждение (презентация)
4. Работа с возражениями
5. Завершение

} торг



НО!!! Не всегда срабатывает. И не только потому, что неверно используется

Знать и использовать только один сценарий переговоров
=
возможность успешно проводить их только с теми, кто
использует именно этот сценарий





+ головная боль
- деньги

Сценарии сложных переговоров на первый взгляд
кажутся совсем не тем, чем оказываются на второй и
третий взгляд.



СЦЕНАРИИ ПЕРЕГОВОРОВ

Ультиматум в начале

Блеф

Ультиматум в конце

Разрыв сценария

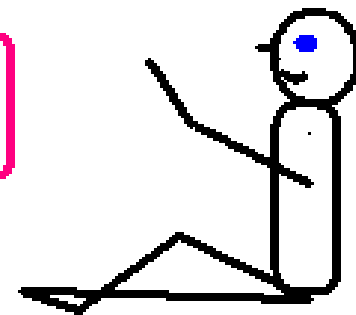
Обмен незначимого на значимое

Способ Колумбо

Шантаж

Эмоциональные качели

Добрый и злой следователь



Ультиматум – тупик в переговорах



Почему предъявляют ультиматум?

1. Это в самом деле единственный вариант, который доступен оппоненту.
2. «А вдруг пройдет?»
3. «А не пройдет - все равно добьюсь более выгодных для себя условий»

Задачи того, кому его предъявили:

1. Не согласиться с ультиматумом, если согласие – невыгодно.
2. Вернуть переговоры на этап обсуждения (торга).
3. Договориться на выгодных для себя условиях.



Ультиматум сразу

Как это делается?

- Значит так. Не надо мне ничего рассказывать о ваших прекрасных продуктах и задавать вопросы. Моя цена – 7. Говорите «да» - продолжаем разговор по остальным вопросам. Говорите «нет» – нет и смысла тратить время.

Что делать? Варианты:

- Семь. Ну что же, вполне понятная цена. Давайте поговорим о других условиях.
- Я ваше предложение услышал. Давайте его обсудим. Интересно узнать вашу аргументацию этой цены.
- То есть с предложением вы познакомились и оно вам интересно. Давайте обсудим все детали.

Задача: Не согласиться на ультиматум сразу и войти в переговоры.

Ультиматум в конце

Как это делается?

- Это все хорошо. Теперь послушайте наши условия. Мы ждем вашего согласия на нашу цену и тогда начинаем работать.



Что делать?



1. Вспомнить о критериях переговоров : *«И вам и нам хочется, чтобы результаты переговоров устроили максимально обе стороны».*

2. Вспомнить все хорошее:

«В ходе переговоров мы пришли к выводу, что по качеству, ассортименту и т.д. ваши интересы и наши предложения полностью совпадают»

3. Подчеркнуть желание договариваться.

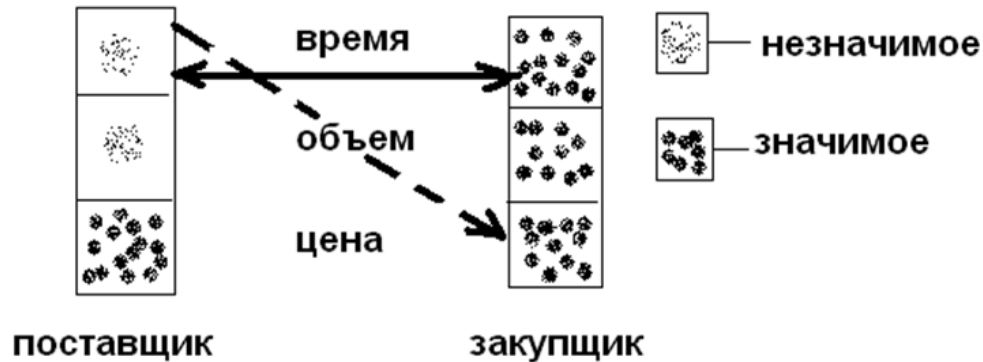
Так как и для вас и для нас важно договориться в переговорах , то мы со своей стороны будем продолжать искать общие точки соприкосновения и возможность договориться с вами».

4. Вернуться к предмету торга

«Правильно ли я понимаю, что единственным вопросом, по которому нам осталось договориться, является цена? Мы сделали вам предложение по поставке именно в эти сроки, потому что ...»

6. Продолжаем обсуждение вопроса или ведем торг.

Обмен незначимое на значимое



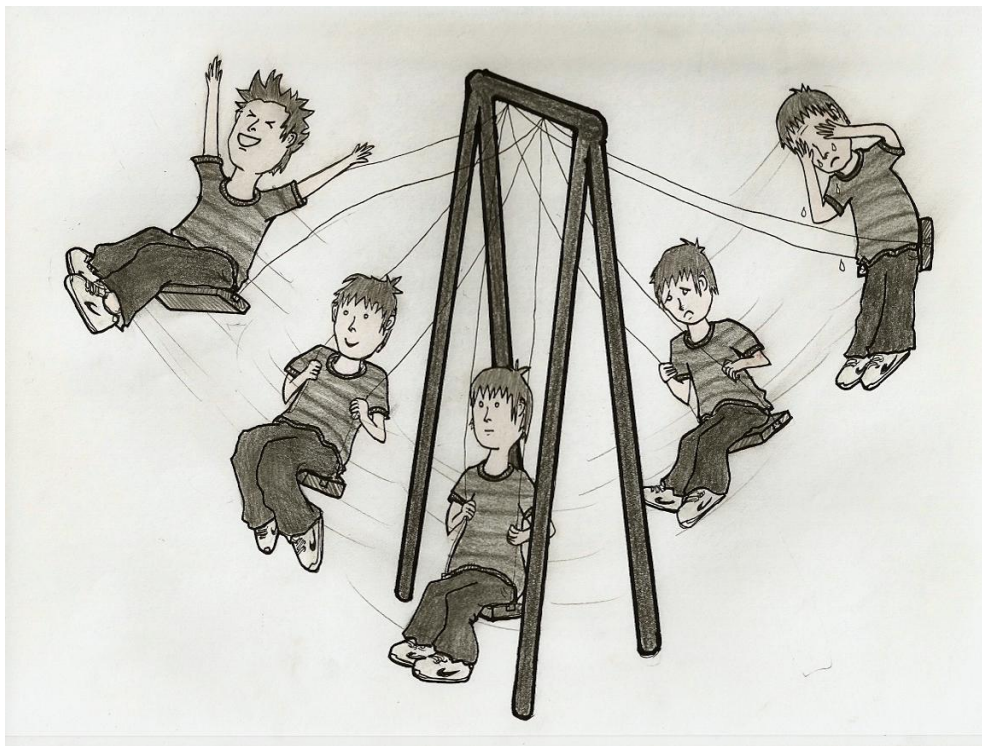
Задачи инициатора сценария:

1. Отвлечь оппонента от важного для себя предмета переговоров,
2. Создать проблему и решить ее,
3. Вызвать чувство вины у оппонента,
4. Получить желаемое.

Что делать?

1. Проверить факты.
2. Продолжить переговоры без учета общения о незначимом.

Раскачивание эмоциональных качелей



Как это делается?

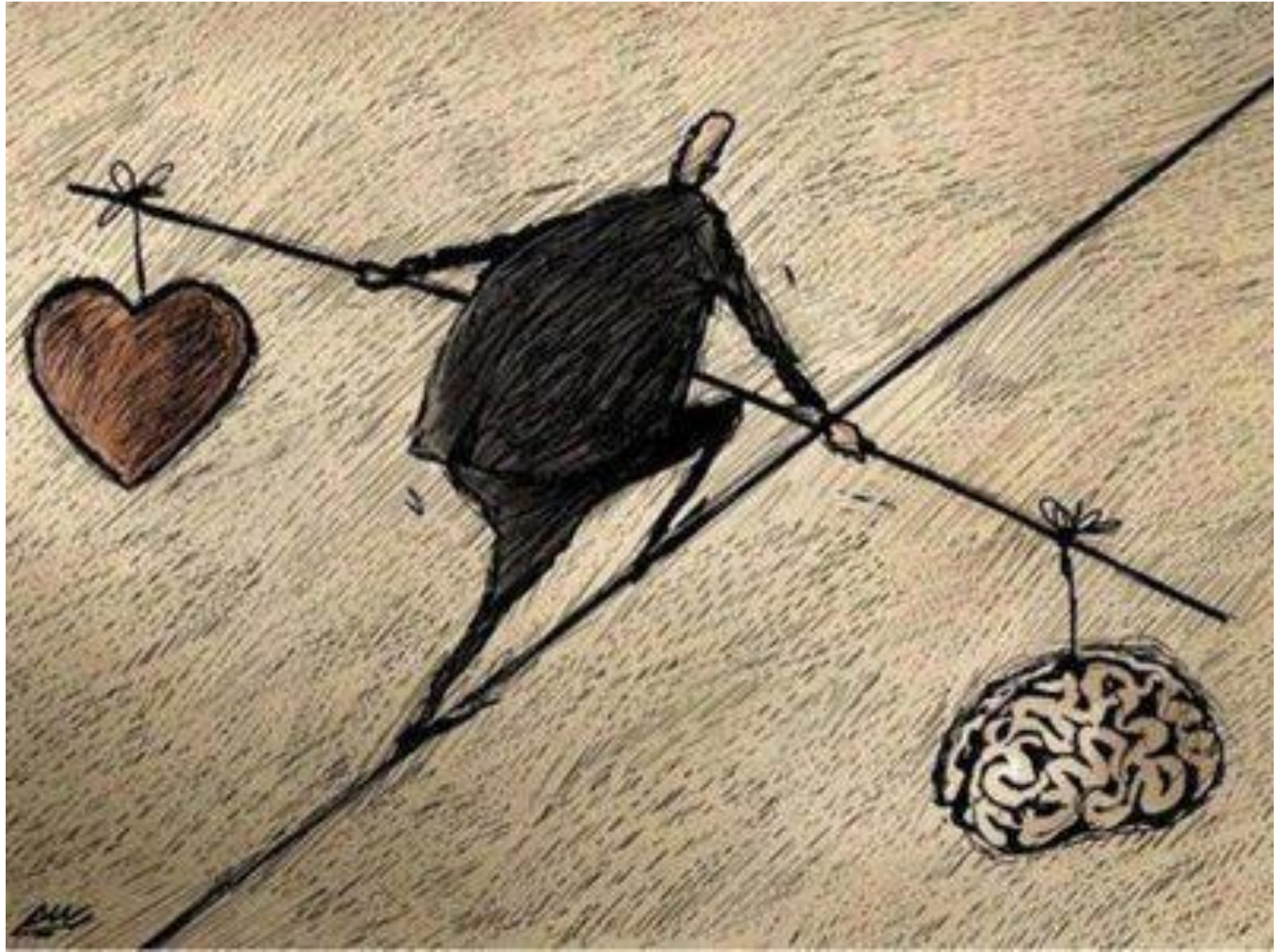
1. Похвалить предложение, объявить его не интересным, похвалить, поругать и т.д.
2. Давать противоречивые невербальные сигналы.

Зачем это делается?

1. Вызвать у оппонента непонимание происходящего.
2. Заставить сомневаться в своем предложении.
3. Ослабить позицию оппонента.

Что делать, если по отношению к вам используют «Эмоциональные качели»?

1. Осознать, что это только игра, которая к вашему предложению отношения не имеет.
2. Продолжать переговоры.
3. Задавать уточняющие вопросы, в том числе «Так нравится или не нравится?»



Добрый и злой следователь

Как это делается?

1. Раскачиваются эмоциональные качели.
2. Создается видимость невозможности договориться со злым следователем.
3. Добрым следователем подается «единственно возможный» вариант.
4. Создается несуществующая срочность.



ДОБРЫЙ И ЗЛОЙ СЛЕДОВАТЕЛЬ

ПРОФИЛАКТИКА

- 1. Заранее договориться со Злым.**
- 2. Привести своего узкого специалиста.**

ЕСЛИ ВСЁ УЖЕ ПРОИЗОШЛО

- 1. Ко мне лично это не имеет отношения.**
- 2. Надо подумать/проконсультироваться.**
- 3. А теперь давайте поговорим (как будто ничего не произошло).**



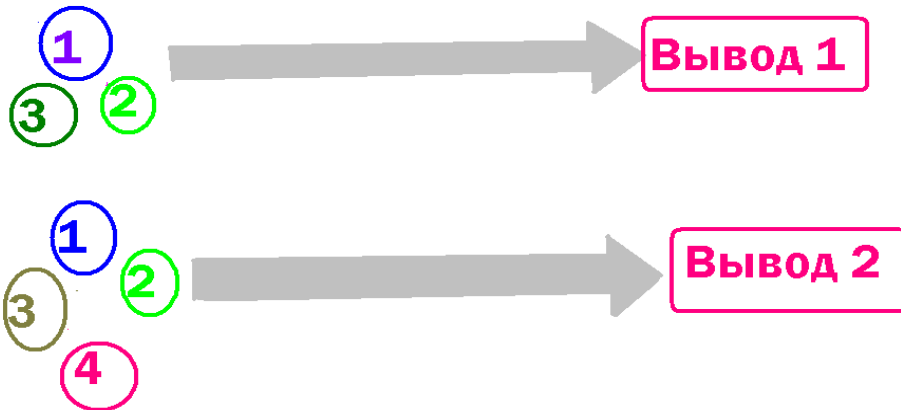
Org
агентство по

Необходимость принимать решение быстро

Как это делается?

1. Прошло уже несколько раундов переговоров и из существующих предпосылок (фактов) сделаны определенные выводы (например, цена).
2. Появляется еще одна предпосылка (факт), которую невозможно сейчас проверить.
3. Новая предпосылка кардинально меняет вывод.
4. Создается несуществующая срочность принятия решения.

РЕШЕНИЕ "ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС"



Что делать?

1. Взять паузу.
2. Проверить новую предпосылку.
3. Принимать решение, исходя из реальных, а не навязанных предпосылок.

ПЕРЕГОВОРЫ В ФОРМАТЕ СКРИПТОВ



Выбора нет, как бы не
изменялась ситуация



Для езды по одной колее в
тунеле водитель
экстра-класса не нужен



Безразличие и
безынициативность

ПЕРЕГОВОРЫ В ФОРМАТЕ ПЕРЕГОВОРОВ



Многовариантность



Гибкость



Вызовы радуют и
стимулируют к росту

СКРИПТЫ ЭКОНОМЯТ $\left\{ \begin{array}{l} \text{время, силы, мозг переговорщика и его руководителя} \\ \text{время, необходимое на подписание договора} \end{array} \right.$



И о себе

Мельник Людмила – бизнес-тренер,
консультант, фасилитатор, ТОС-консультант,
Киев.

Автор 5-и книг: «Жесткие переговоры»,
«Практическая психология», Практическая
конфликтология», «В поисках волшебного
зеркала», «Ролевые игры на работе. О чем не
пишут в трудовой книжке».

Сайт - -melnikl.com

Тел – +38050-38-401-38