

# Конкурс.

## Условия:

1. Каждая команда должна собраться до 30 апреля и состоять не более чем из 3 участников.
2. Количество звонков за неделю от команды - 10.
4. Для зачета идут разговоры со входящих и исходящих звонков, а также звонки по таскам — работа над ошибками.
5. Эксперты будут оценивать разговоры по критериям, которые будут определены заранее. Результаты каждой недели будут объявлены на следующей неделе.
6. Призовые места будут определены по результатам всего конкурса.
7. Все материалы, предоставленные участниками, будут использоваться только в рамках конкурса и не будут передаваться третьим лицам без их согласия
8. Участники должны быть готовы к полному соблюдению всех правил и требований конкурса, а также соблюдать принципы честности и порядочности.
9. Организаторы конкурса имеют право дисквалифицировать команды за нарушение правил конкурса или невыполнение требований.
10. Организаторы конкурса имеют право изменять правила конкурса в любое время, предварительно уведомив об этом участников.

### **Проверка экспертов.**

В конце недели приглашенные эксперты оценивают разговоры.

Если у экспертов есть расхождение в оценке участники из других команд прослушивают и выставляют оценки разговору.

Каждый эксперт выставляет свою оценку разговору.

Общая оценка по разговору: средняя оценка = баллы от всех участников/количество участников.

Предлагаемая оценка навыков переговорщика начинается с уровня 0:

0 - отсутствие навыка, неумение выполнять задание.

1 - начальный уровень навыка, базовые знания и умение применять их в практике, но нет навыков для эффективного решения сложных задач.

2 - средний уровень навыка, умение применять базовые техники в большинстве ситуаций, но не всегда эффективно решать сложные задачи.

3 - профессиональный уровень навыка, умение эффективно применять техники и находить оптимальные решения в большинстве ситуаций.

4 - высокий уровень навыка, умение применять не только стандартные, но и нетрадиционные техники переговоров, предлагать нестандартные решения для достижения лучшего результата.

5 - экспертный уровень навыка, превосходное владение техниками переговоров и уникальными методами работы с клиентами, способность находить решения в самых сложных и нестандартных ситуациях и добиваться нужных результатов.

Оценка проводится по каждому пункту на шкале от 0 до 5 баллов. Таким образом, если участник не проявляет умение в данной сфере, ему присуждается оценка 0. На начальном этапе, в зависимости от уровня выполнения задания и с учетом особенностей каждой задачи, ему присуждаются определенные баллы, начиная с 1.

Таким образом, оценка 1 не является минимальным уровнем навыка, а лишь означает начальный уровень, на котором навык только начинает формироваться и требует дальнейшего развития и улучшения. Каждый уровень оценки соответствует определенным навыкам и умениям, и участник может прогрессировать по шкале, повышая свой уровень навыков и достигая все лучших результатов в переговорах.

## **Оценка переговорных навыков:**

**1. Убедительность** — умение убедить оппонента в своей правоте, находить компромиссы.

- *1 - начальный уровень, участник не убеждает оппонента в своей правоте, слабо представляет свою позицию, не находит компромиссы.*
- *2 - умение не всегда убеждать оппонента, применяет стандартные техники переговоров, может недостаточно учитывать интересы оппонента при поиске компромисса.*
- *3 - умение убеждать и находить компромиссы в большинстве ситуаций, но не всегда учитывается полный комплекс интересов оппонента.*
- *4 - экспертный уровень убедительности, умение находить оптимальные решения в сложных ситуациях, предлагать альтернативные варианты решений, учитывается полный комплекс интересов оппонента.*
- *5 - высочайший уровень убедительности, отличное умение убеждать и находить оптимальные решения для всех участников, применять инновационные методы убеждения и компромиссов, создание взаимовыгодных решений для всех заинтересованных сторон.*

**2. Профессионализм** — знание и умение применять техники переговоров, знание предметной области.

- *1 - начальный уровень, базовые знания по техникам переговоров, но не всегда эффективное применение в практике, недостаточное знание предметной области.*
- *2 - средний уровень, участник владеет основными техниками переговоров, но не всегда находит эффективный подход в сложных ситуациях, среднее знание предметной области.*
- *3 - профессиональный уровень, участник эффективно применяет техники переговоров в большинстве ситуаций, обладает глубоким знанием предметной области.*
- *4 - экспертный уровень, участник владеет не только стандартными, но и нетрадиционными техниками переговоров, глубокое знание предметной области, а также умеет адаптироваться к различным ситуациям.*
- *5 - высший уровень профессионализма, отличное знание не только базовых, но и сложных техник переговоров, успешное применение инновационных методов и высокий уровень экспертизы в предметной области.*

**3. Решительность** — способность быстро принимать решения, выполнять действия и достигать поставленных целей.

- *1 - начальный уровень, небольшое колебание в принятии решений, нежелание брать на себя ответственность за результаты, требуется большее количество информации для принятия решения, медлительность в выполнении действий.*
- *2 - средний уровень, участник умеет принимать решения в большинстве ситуаций, но может испытывать некоторую нерешительность в сложных ситуациях, не всегда обладает всей необходимой информацией для принятия оптимального решения, средняя скорость выполнения действий.*
- *3 - профессиональный уровень, участник быстро принимает решения в большинстве ситуаций, способен принимать верные решения, даже при высокой степени неопределенности, эффективно выбирает стратегию выполнения задач и скорость выполнения действий.*

- 4 - экспертный уровень, участник быстро принимает сложные решения в условиях высокой неопределенности и давления, способен добиваться оптимальных результатов в короткие сроки, принимает действия, рассчитанные на достижение целей.
- 5 - высочайший уровень решительности, участник быстро принимает решения даже в самых сложных и неопределенных ситуациях, осуществляет стратегические решения на высоком уровне, достигает ожидаемых результатов в кратчайшие сроки.

**4. Эффективность коммуникации** — умение эффективно общаться с оппонентом, принимать во внимание его мнение и позицию.

- 1 - начальный уровень, участник не всегда точно понимает мнение и позицию оппонента, не всегда эффективно выражает свою позицию и не всегда учитывает интересы оппонента.
- 2 - средний уровень, участник частично учитывает мнение и позицию оппонента, может быть несколько неэффективным в своем высказывании, не всегда находит общий язык с оппонентом.
- 3 - профессиональный уровень, участник успешно общается с оппонентом, учитывая его мнение и позицию, достигает консенсуса и находит общие точки зрения.
- 4 - экспертный уровень, участник великолепно общается с оппонентом, точно определяет его мнение и позицию, может быстро и эффективно реагировать на изменение обстоятельств, учитывая интересы оппонента.
- 5 - высший уровень эффективности коммуникации, участник прекрасно общается с оппонентом на всех уровнях, с легкостью определяет его позицию и мнение, находит общие точки зрения без ущерба для интересов всех сторон.

**5. Аналитические навыки** — способность анализировать информацию и применять полученные знания при решении проблемных ситуаций.

- *1 - начальный уровень, участник может не справиться с объемом информации, которая нужна для решения проблемной ситуации, и не сможет эффективно применить полученные знания для решения проблемной ситуации.*
- *2 - средний уровень, участник может столкнуться с проблемой, но знает, какие знания нужны, чтобы решить эту проблему, участник может быть несколько медленным в анализе информации и довольно стандартен в применении своих знаний.*
- *3 - профессиональный уровень, участник может эффективно анализировать информацию, необходимую для решения проблем, также участник имеет достаточные знания, чтобы решать проблемы, включая разнообразные варианты, которые включают в себя реализацию наиболее оптимального решения.*
- *4-- экспертный уровень, участник может быть уверен в своих способностях анализировать проблемные ситуации, он способен применять свои знания и опыт для решения проблем, которые могут быть непредсказуемыми и сложными. Участник может успешно разрабатывать и реализовывать альтернативные стратегии решения проблем.*
- *5 - высший уровень аналитических навыков, участник может быстро анализировать информацию и применять свои знания для решения самых сложных и нестандартных проблемных ситуаций. Он способен прийти к инновационным решениям на основе анализа вариантов и рисков.*

Дополнительные критерии оценки:

Оценка выставляется по бинарной системе, где 0 - не проявляет навыки, 1 - проявляет.

**Адаптивность:** участник должен уметь быстро находить варианты в различных ситуациях и адаптироваться к новым условиям переговоров.

**Скорость реакции:** участник должен уметь быстро реагировать на изменения позиции оппонента и ситуации в целом.

**Устойчивость к стрессу:** участник должен обладать высокой устойчивостью к стрессу и давлению.

**Гибкость мышления:** участник должен уметь быстро менять тактику в ходе переговоров и принимать решения в нестандартных ситуациях.

Призы:

Предложение по призовым местам:

- 1 место - 12000 рублей/чел (36000)
- 2 место - 8000 рублей/чел (24000)
- 3 место - 5000 рублей/чел (15000)

Приз "За лучшее применение переговорных техник" - 5000