

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП ПЕРЕГОВОРОВ

Вопросы

1. Договариваясь о встрече, вы назовете время встречи или предложите партнеру назвать удобное для него время? — **Предложу партнеру назвать удобное для него время.**

2. В процессе обсуждения вы упорно отстаиваете свой вариант решения или согласны пойти на небольшие уступки? — **Согласен пойти на небольшие уступки.**

3. Каким принципом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны? — **Правилом паритета (равенства) числа участников с каждой стороны.**

4. Как влияет количество членов делегаций на длительность переговоров? — **Чем меньше членов делегации, тем быстрее идут переговоры (но выше шанс упустить детали).**

5. Подлежит ли предварительному обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры, или по этикету это язык гостей? — **Язык переговоров подлежит обязательному предварительному обсуждению.**

6. Какую информацию следует получить до того как отправить конкретному руководителю в структуре крупного западного предприятия просьбу о встрече? — **Прежде всего необходимо получить достоверные сведения о пределах компетенции конкретного руководителя.**

7. Приглашение к встрече, переговорам следует выслать заблаговременно, обеспечив возможность достаточной подготовки обеих сторон? — **Да.**

8. Планируя программу переговоров, какую последовательность вы предложите: а) встреча – размещение – отдых – переговоры; б) встреча – размещение – переговоры – отдых? — **а) встреча – размещение – отдых – переговоры (однако прибывшие имеют право отказаться от отдыха и предложить вариант б).**

9. Кого называют «key-persons» и как их наличие влияет на тактику ведения переговоров? — **«key-persons» обозначает человека, мнение которого по определенному кругу вопросов является определяющим для руководства, независимо от его положения в организации. Крайне важно**

узнать мнение таких людей по вопросу переговоров и попытаться убедить их в привлекательности своего решения.

10. Планируя переговоры, из какой их дневной продолжительности вы будете исходить? — **Не более двух часов в день.**

11. Организуя место переговоров, что вы предпочтете: кресла или стулья? — **Стулья, так как они не позволяют расслабиться и способствуют вовлеченности в процесс переговоров.**

12. Вы подготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить? — **Лучше поставить воду на отдельный столик, чтобы не забрызгать бумаги на переговорном столе.**

13. Вы не хотите, чтобы во время переговоров курили. Что вы предпримете? — **В переговорной должны быть убраны пепельницы, гостям стоит заранее объяснить, где находится курительная комната, таким образом дав понять, что нельзя курить в переговорной.**

14. Вы не возражаете, чтобы во время переговоров курили. Ваши действия? — **В переговорной должны быть выставлены пепельницы.**

15. Что нужно сделать для организации стенографирования или магнитофонной записи переговоров? — **Согласовать это со второй стороной.**

16. Делегацию гостей следует посадить лицом или спиной к двери? - **Лицом.**

17. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров? - **В алфавитном порядке, по часовой стрелке вокруг стола.**

НАЧАЛО ПЕРЕГОВОРОВ

Вопросы

1. Встретить прибывших гостей (наших или иностранных) должен а) руководитель фирмы; б) заместитель руководителя; в) начальник отдела; г) симпатичная приветливая девушка; д) любой член делегации хозяев. — **г) симпатичная приветливая девушка.**

2. Переговоры будут проходить в помещении, находящемся на втором этаже. Где вы будете встречать прибывших? — **В вестибюле 1-го этажа.**

3. С какой стороны от гостя должно идти лицо, встретившее главу делегации? — **Слева.**

4. Представление участников переговоров происходит а) до начала переговоров или б) за столом переговоров? — **а) до начала переговоров**

5. Порядок представления участников переговоров: а) сначала представляются гости; б) сначала представляются хозяева? — **б) сначала представляются хозяева**

6. Среди прибывших есть дамы. Оказывают ли им особые знаки внимания? Варианты: а) да; б) только если это глава делегации. — **а) да**

7. О чем свидетельствует рукопожатие: а) слишком короткое, очень сухой ладонью; б) слишком влажной ладонью; в) чуть более продолжительное, сопровождаемое широкой улыбкой; г) с задерживанием руки партнера в своей? — **а) безразличие б) напряженность в) дружеское отношение г) назойливость**

8. Во время взаимных представлений вы не расслышали имя партнера. Что делать? — **Обменяться визитками.**

9. Во время знакомства с приехавшими к заместителю руководителя делегации хозяев обращает его сотрудник со срочным вопросом по работе. Как поступить? — **Дать сотруднику понять, что в данный момент члены делегации должны быть заняты только процессом переговоров.**

10. Согласно этикету, при первой встрече сувениры дарят хозяева или гости? — **Хозяева, если у гостей есть сувениры - их дарят вслед за хозяевами.**

11. Сувениры вручают без упаковки или в упаковке? — **В упаковке.**

12. Членам делегации вручают равноценные подарки или в зависимости от ранга члена делегации? — **В зависимости от ранга.**

13. Стоит ли дарить иностранцам матрешки или самовары? — **Нет.**

14. Принята ли гравировка на подарках? — **Да.**

15. Обязателен ли обмен сувенирами при второй встрече? — **Да.**

16. Может ли следующий подарок повторять предыдущий? — **Нет, за исключением спиртного.**

17. Что является сигналом к началу переговоров? — **Приглашение к переговорам главы делегации гостей.**

18. С какой стороны от главы делегации размещается переводчик: справа или слева? — **Слева.**

19. Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж главы делегации, если они разного пола?

Варианты: а) улучшает в глазах другой стороны; б) ухудшает; в) не влияет? — **а) улучшает в глазах другой стороны.**

20. Тот же вопрос, если глава делегации и переводчик одного пола. — **б) ухудшает.**

21. Как предпочтительнее сидеть при беседе с глазу на глаз: а) напротив друг друга или б) под углом? — **б) под углом.**

22. При встрече в узком кругу хозяину надлежит сесть слева или справа от главы делегации гостей? — **Слева.**

23. Кто имеет психологическое преимущество в переговорах: а) делегация гостей или б) делегация хозяев? — **б) делегация хозяев.**

24. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров: а) изложить свою точку зрения сразу или б) выслушать мнение другой стороны? — **б) выслушать мнение другой стороны.**

25. Какая из сторон рассказывает о себе первой в начале переговоров: а) инициатор переговоров; б) другая сторона? — **а) инициатор переговоров**

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Вопросы

1. На чем нужно делать акцент в переговорах: а) на проблеме; б) на личности партнера? — **а) на проблеме**

2. Какой порядок переговоров является оптимальным?

Варианты: а) каждый из присутствующих вступает в разговор по мере необходимости; б) говорит только первое лицо, остальные берут слово после

его приглашения либо просят у него разрешения; в) до начала переговоров необходимо распределить, кто, когда и о чем будет говорить. — **б) говорит только первое лицо, остальные берут слово после его приглашения либо просят у него разрешения.**

3. Надо ли дать понять партнеру по переговорам, что вы осведомлены о делах его фирмы? — **Да.**

4. Применяется ли в международной практике следующее правило: «Найди покупателя, которому нужно то, что ты хочешь продать, и дави на него, дави и еще раз дави»? — **В отношении клиента стоит придерживаться вежливой настойчивости.**

5. Встретившись с вами, партнеры сразу же предложили цену, которая вас вполне устраивает. Вы скажете им об этом или поторгуетесь, хотя бы для виду? — **Стоит поторговаться хотя бы для виду.**

6. Наилучший компромисс заключается, когда а) идут на взаимные уступки в рамках решаемой проблемы; б) выходят за рамки проблемы? — **б) выходят за рамки проблемы**

7. Какие условные знаки между членами делегации допустимы на переговорах? — **Только знаки, понятные всем присутствующим.**

8. Можно ли участникам выходить во время переговоров? — **Нет.**

9. Где во время переговоров лучше держать руки? — **На столе.**

10. Можно ли курить во время переговоров? — **Если на столе имеются пепельницы.**

11. Некто из членов делегации знает, что к нему практически никогда не обращаются прохожие с вопросами, как пройти, который час и т.п. Является ли это для данного человека указанием на то, что ему потребуются какие-то дополнительные усилия в ходе переговоров? Если да, то какие? — **Данному человеку во время переговоров необходимо контролировать свои жесты и мимику, чтобы выразить доброжелательность.**

12. В начале беседы вы раскрыли блокнот, но ... переговоры идут, а ничего достойного быть записанным вы не услышали. Сделаете ли вы какие-либо записи? — **Да.**

13. Чай и кофе гостям предлагают всегда или если только переговоры затягиваются? — **Если переговоры затягиваются - обязательно, иначе - на усмотрение хозяев.**

14. *В каком порядке разносят чай (кофе)?*

Варианты: а) сначала руководителям делегации; б) сначала гостям; в) сначала руководителям делегаций, потом – остальным гостям, и лишь затем – своим участникам переговоров. — б) сначала гостям.

15. *За рубежом считают, что их партнеры из СНГ из двух вариантов выберут более или менее рискованный? — Менее рискованный.*

16. *Каков, по вашему мнению, средний уровень образования населения в западной Европе?*

Варианты: а) ниже, чем у нас; б) в целом такой же; в) выше; г) существенно выше. — в) выше.

17. *Интересуется ли, как правило, население на Западе политикой? — Скорее нет.*

18. *Представители какой страны самые трудные, но и самые перспективные партнеры по переговорам? — Японцы.*

19. *Партнеры поинтересовались численностью персонала вашего предприятия. Сообщите ли вы ее? — Нет.*

20. *Один из партнеров обманул вас. Воспользуетесь ли вы этим обстоятельством в переговорах с другим партнером, чтобы он с пониманием отнесся к вашему требованию твердых гарантий? — Нет, чтобы не демонстрировать свою оплошность.*

21. *Вы увидели просчет партнера по переговорам, делающий впоследствии этот договор выгодным только для вас. Скажите ли вы ему об этом? — Да, необходимо поддерживать деловую репутацию в долгосрочной перспективе.*

22. *Как воспринимаются самокритичные высказывания на переговорах (например: «Я не оратор...»)? — От них стоит воздержаться, они вредят репутации.*

23. *На переговорах с португальцами на их вопрос, есть ли у вас претензии, вы сделали из пальцев «ноль». Как это будет воспринято и почему? — Негативно, это неприличный в Португалии жест.*

24. *Партнер поигрывает авторучкой. Что это может означать? — Нервозность, необученность этике.*

25. Во время переговоров партнер машинально рисует узоры в своем блокноте. О чем это говорит? — **О его невовлеченности.**

26. Некоторые проявляют расположение к партнеру, дружески похлопывая его по плечу. Как вы к этому относитесь? — **Это фамильярный жест.**

27. Устная договоренность подтверждена письменной. Однако в нее вошли не все пункты устного соглашения. Остаются ли действующими устные договоренности? — **Нет.**

28. У вас есть устная договоренность с вице-президентом зарубежной компании. Равносильна ли она письменному соглашению? — **Нет.**

29. На ваше деловое предложение зарубежный партнер сказал: «Это замечательный проект. Он мне очень нравится. Я вижу в нем большие перспективы». Что означают эти слова? — **Вежливый отказ, иначе партнер захотел бы узнать детали.**

30. Обязательна ли развлекательная программа для гостей, прибывших на переговоры? — **Да.**

31. Кто приглашает участников переговоров в ресторан и платит? — **В чужой стране приглашают хозяева. В своей — инициатор переговоров.**