**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.***

*\*\*\**

1. *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.***
2. *Приглашение к встрече, переговорам следует выслать заблаговременно, обеспечив возможность достаточной подготовки обеих сторон? —* ***Да.***
3. *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).***
4. *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 убелить их в привлекательности своего решения.***
5. *Планируя переговоры, из какой их дневной продолжительности вы будете исходить? —* ***Не более двух часов в день.***

*\*\*\**

1. *Организуя место переговоров, что вы предпочтете: кресла или стулья? —* ***Стулья, так как они не позволяют расслабиться и способствуют вовлеченности в процесс переговоров.***
2. *Вы подготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить? —* ***Лучше поставить воду на отдельный столик, чтобы не забрызгать бумаги на переговорном столе.***
3. *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.***
4. *Вы не возражаете, чтобы во время переговоров курили. Ваши действия? —* ***В переговорной должны быть выставлены пепельницы.***
5. *Что нужно сделать для организации стенографирования или магнитофонной записи переговоров? —* ***Согласовать это со второй стороной.***
6. *Делегацию гостей следует посадить лицом или спиной к двери? -* ***Лицом.***
7. *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 обращается его сотрудник со срочным вопросом по работе. Как поступить? —* ***Дать сотруднику понять, что в данный момент члены делегации должны быть заняты только процессом переговоров.***

*\*\*\**

1. *Согласно этикету, при первой встрече сувениры дарят хозяева или гости? —* ***Хозяева, если у гостей есть сувениры - их дарят вслед за хозяевами.***
2. *Сувениры вручают без упаковки или в упаковке? —* ***В упаковке.***
3. *Членам делегации вручают равноценные подарки или в зависимости от ранга члена делегации? —* ***В зависимости от ранга.***
4. *Стоит ли дарить иностранцам матрешки или самовары? —* ***Нет.***
5. *Принята ли гравировка на подарках? —* ***Да.***
6. *Обязателен ли обмен сувенирами при второй встрече? —* ***Да.***
7. *Может ли следующий подарок повторять предыдущий? —* ***Нет, за исключением спиртного.***

*\*\*\**

1. *Что является сигналом к началу переговоров? —* ***Приглашение к переговорам главы делегации гостей.***
2. *С какой стороны от главы делегации размещается переводчик: справа или слева? —* ***Слева.***
3. *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.***

1. *Тот же вопрос, если глава делегации и переводчик одного пола. —* ***б) ухудшает.***
2. *Как предпочтительнее сидеть при беседе с глазу на глаз: а) напротив друг друга или б) под углом? —* ***б) под углом.***
3. *При встрече в узком кругу хозяину надлежит сесть слева или справа от главы делегации гостей? —* ***Слева.***
4. *Кто имеет психологическое преимущество в переговорах: а) делегация гостей или б) делегация хозяев? —* ***б) делегация хозяев****.*
5. *Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров: а) изложить свою точку зрения сразу или б) выслушать мнение другой стороны? —* ***б) выслушать мнение другой стороны.***
6. *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.***

1. *Надо ли дать понять партнеру по переговорам, что вы осведомлены о делах его фирмы? —* ***Да.***
2. *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.***
3. *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.***
4. *Наилучший компромисс заключается, когда а) идут на взаимные уступки в рамках решаемой проблемы; б) выходят за рамки проблемы? —* ***б) выходят за рамки проблемы***

*\*\*\**

1. *Какие условные знаки между членами делегации допустимы на переговорах? —* ***Только знаки, понятные всем присутствующим.***
2. *Можно ли участникам выходить во время переговоров? —* ***Нет.***
3. *Где во время переговоров лучше держать руки? —* ***На столе.***
4. *Можно ли курить во время переговоров? —* ***Если на столе имеются пепельницы.***
5. *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 выражать доброжелательность.***
6. *В начале беседы вы раскрыли блокнот, но … переговоры идут, а ничего достойного быть записанным вы не услышали. Сделаете ли вы какие-либо записи? —* ***Да.***

*\*\*\**

1. *Чай и кофе гостям предлагают всегда или если только переговоры затягиваются? —* ***Если переговоры затягиваются - обязательно, иначе - на усмотрение хозяев.***
2. *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.***

1. *За рубежом считают, что их партнеры из СНГ из двух вариантов выберут более или менее рискованный? —* ***Менее рискованный.***
2. *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.***

1. *Интересуется ли, как правило, население на Западе политикой? —* ***Скорее нет.***
2. *Представители какой страны самые трудные, но и самые перспективные партнеры по переговорам? —* ***Японцы.***

*\*\*\**

1. *Партнеры поинтересовались численностью персонала вашего предприятия. Сообщите ли вы ее? —* ***Нет.***
2. *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.***
3. *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.***
4. *Как воспринимаются самокритичные высказывания на переговорах (например: «Я не оратор…»)? —* ***От них стоит воздержаться, они вредят репутации.***
5. *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.***

*\*\*\**

1. *Партнер поигрывает авторучкой. Что это может означать? —* ***Нервозность, необученность этике.***
2. *Во время переговоров партнер машинально рисует узоры в своем блокноте. О чем это говорит? —* ***О его невовлеченности.***
3. *Некоторые проявляют расположение к партнеру, дружески похлопывая его по плечу. Как вы к этому относитесь? —* ***Это фамильярный жест.***
4. *Устная договоренность подтверждена письменной. Однако в нее вошли не все пункты устного соглашения. Остаются ли действующими устные договоренности? —* ***Нет.***
5. *У вас есть устная договоренность с вице-президентом зарубежной компании. Равносильна ли она письменному соглашению? —* ***Нет.***
6. *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.***
7. *Обязательна ли развлекательная программа для гостей, прибывших на переговоры? —* ***Да.***
8. *Кто приглашает участников переговоров в ресторан и платит? —* ***В чужой стране приглашают хозяева. В своей — инициатор переговоров.***