



Проблема: Ведя переговоры, вам постоянно приходится вносить коррективы в задачу из-за недостатка у вас информации

Действия:

- Тщательно подходите к этапу подготовки. 1) Четко определяйте ваши цели и пределы. Если цели и пределы установлены вам руководителем, запросите о них ПОЛНУЮ информацию. 2) Заблаговременно получите как можно больше информации о поставщике (например, из средств массовой информации, из советов коллег, друзей).
- Если же вы получили новую информацию от поставщика, возьмите паузу, чтобы обсудить это новое.

Проблема: Пытаются навязать вам вариант услуги, более удобный для поставщика
Действия:

- Помните о своих целях и пределах. Прибегните к легкому «шантажу»: спросите, в какие дни/часы работают компании-конкуренты; уточните, предоставляют ли подобные услуги какая-то другая компания.
- Возьмите паузу для пересмотра своих целей и пределов и проработки возникших вариантов.
- Если вами манипулируют ("Вы же умный человек", "Вы же знаете / помните / понимаете"), грамотно реагируйте. На комплимент - "спасибо". Но ссылку на ваше "понимание" скажите "К сожалению, я этого не знаю / не понимаю / не помню" или "Мне это не известно".

Проблема: Вам отвечают обтекаемо и не по существу

Действия:

- Выслушать и четко сформулировать вопрос, который содержал бы желаемые нами условия. Вопрос должен быть общим, закрытым, т.е. требующим ответа «да» или «нет».
- Помните о своих целях и пределах.
- Если вами манипулируют ("Вы же умный человек", "Вы же знаете / помните / понимаете"), грамотно реагируйте. На комплимент - "спасибо". Но ссылку на ваше "понимание" скажите "К сожалению, я этого не знаю / не понимаю / не помню" или "Мне это не известно".
- Используйте «метод Коломбо». Скажите: «Что-то я не понял, что вы хотели этим сказать. Объясните, пожалуйста, какое отношение это имеет к нашему делу?»

Проблема: Договоренность достигнута, а после поставщик меняет условия

Действия:

- Подписывать договор, обговорив и согласовав все условия.
- Если невозможно поменять поставщика (имеем дело с монополистом либо нет времени на переигрывание), искать компромисс.

Проблема: Невежливые ответы, игнорирование

Действия:

- Прекратить сотрудничество: «За следующим углом вас ждет еще одна сделка». И не стесняйтесь напомнить об этом.

Проблема: Несоблюдение обязательств поставщиком

Действия:

- Фиксируйте договоренности. Подписывать договор, обговорив и согласовав все условия. Заранее определяйте санкции за несоблюдение договоренности.
- Умейте отличать хорошую сделку от плохой. Они могут быть похожи, но при плохой Вы уже предчувствуете сложности.
- По возможности, имейте запасной вариант действий.
- Лучше всего прекратить сотрудничество с этим поставщиком.