

Издательский дом «Имидж-Медиа»

Главный редактор:

Тимур Асланов
editor@image-media.ru

Заместитель главного редактора:

Карина Весновская
karina.vsn@gmail.com

Помощник редактора:

Татьяна Дубровская
editor.sellings@gmail.com

Отдел подписки:

Руководители

Ольга Коновалова,
Елена Николаева,
Татьяна Тренина

Старшие менеджеры

Елена Артамонова,
Наталья Гайтова,
Татьяна Ямкина

Маргарита Борискина,
Екатерина Васильева,
Наталья Власова,
Ольга Глаголева,
Мария Ерина,
Татьяна Илутова,
Наталья Кирюхина,
Татьяна Ломоносова,
Екатерина Романова,
Татьяна Ягодина

Отдел продления подписки:

Руководители

Наталья Беляева,
Марина Напылова

Заместитель руководителя отдела

Галина Смирнова

Старший менеджер

Марина Безрукова

Алена Белина,
Ирина Бухтеева,
Юлия Вахромова,
Юлия Гикова,
Лариса Дементьева,
Алла Каравашкина,
Алексей Лабутин,
Ирина Матвеева,
Елена Ракитянская,
Элина Сперанская,
Ольга Титовская

Отдел доставки:

Руководитель

Анастасия Тарычева
dostavka@reklamodatel.ru

Экономико-правовое обеспечение:

Наталья Культина

Верстка:

Игорь Кашалов

Корректоры:

Марина Белова,
Елена Волкова

Адрес редакции:

127018, г. Москва, ул. Полковая,
дом 3, стр. 6, каб. 305
Тел.: (495) 723-39-49, 726-90-52,
739-86-27

В случае возникновения проблем

*с доставкой издания просьба
немедленно сообщать на e-mail:
dostavka@image-media.ru
или по телефону (495) 723-17-15*

Территория распространения:

Российская Федерация, Украина,
Белоруссия, Казахстан,
страны Балтии

Умение вести переговоры — это то, без чего невозможно обойтись ни в личной жизни, ни, тем более, в профессиональной деятельности. Некоторые считают, что в переговорах можно быть либо мягким и податливым, либо жестким и диктующим. Но в действительности, это неверный подход к ведению переговоров, так как цель большинства переговоров — это достижение компромисса, это принятие решения, которое устраивает обе стороны. Если вам часто приходится участвовать в переговорах, то вам необходимо не просто владеть всеми возможными техниками и приемами их ведения, но и четко понимать, в какой ситуации какие из них следует применять.

Кроме того, регулярно принимая участие в переговорах, необходимо быть профессионалом и в такой теме, как манипуляции и противодействие им. А также для переговорщика очень важно уметь слушать и слышать собеседника, знать на какие уступки он может пойти, а на какие — ни при каких условиях. Об этом и многом другом наши авторы — ныне действующие директора компаний, руководители коммерческих отделов, бизнес-консультанты и профессиональные переговорщики — расскажут на страницах альманаха.

Издание предназначено для генеральных, коммерческих директоров, начальников отделов сбыта и маркетинга и профессиональных переговорщиков.

Успешных переговоров!

Перепечатка материалов без письменного согласия и ссылки на альманах запрещена. Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов. Все рекламируемые товары и услуги подлежат обязательной сертификации. Ответственность за содержание рекламы несет рекламодатель.

<i>Елена Тихонова</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	6
ПОБЕЖДАТЬ РАЗУМОМ, А НЕ СИЛОЙ, ИЛИ ПОИСК ВЗАИМОВЫГОДНЫХ ВАРИАНТОВ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Алексей Колик</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	10
КАК ГОТОВИТЬСЯ К ПЕРЕГОВОРАМ		
<i>Алексей Кошурин</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	16
9 ЭТАПОВ ПЕРЕГОВОРОВ О ПРОДАЖЕ		
<i>Петр Офицеров</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	22
«БОЕВАЯ» ПРАКТИКА ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Максим Роменский</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	27
ПЕРЕГОВОРЫ В РОЛИ ЭКСПЕРТА		
<i>Лариса Федорова</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	31
ПЕРЕГОВОРЫ О ЦЕНЕ: КАК ВЕСТИ ТОРГ		
<i>Алексей Колик</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	36
ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ НА РЫНКЕ В2В		
<i>Александр Дерезицкий</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	41
ВНИМАНИЕ К ГОВОРЯЩЕМУ, ИЛИ ТЕХНИКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Сергей Логачев</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	45
КАКИЕ АРГУМЕНТЫ СПОСОБНЫ УБЕДИТЬ ОППОНЕНТА В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Людмила Мельник</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	50
СЛАГАЕМЫЕ УСПЕХА В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Александр Вакуров</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	56
О ГЛАВНОМ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Борис Саркисян</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	59
СТРАТЕГИИ ПЕРЕГОВОРОВ: КАК ВЫБРАТЬ ОПТИМАЛЬНУЮ?		
<i>Александр Морозов</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	64
СПОСОБЫ АРГУМЕНТАЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Надежда Прокофьева</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	67
ВОПРОСЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Анатолий Сафронов</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	70
ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ С НЕДОВОЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ		
<i>Борис Саркисян</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	74
ПОСПЕШНАЯ РЕАКЦИЯ В ПЕРЕГОВОРАХ – ВРАГ УСПЕХА		
<i>Ардальон Кибанов</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	78
КОМПРОМИСС ИЛИ КОНФРОНТАЦИЯ?		
<i>Игорь Варнаков</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	82
ПЕРЕГОВОРЫ – ИСКУССТВО ИЛИ ИГРА?		
<i>Аркадий Пригожин</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	87
ПРОИЗВОДСТВО УЛУЧШЕНИЙ, ИЛИ ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ		

<i>Юрий Лапыгин</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	90
ЧЕТЫРЕ ЭЛЕМЕНТА УСПЕШНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Людмила Введенская</i>	ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ ПЕРЕГОВОРОВ	94
ИСКУССТВО ДЕЛОВОЙ ДИПЛОМАТИИ		
<i>Людмила Мельник</i>	МАНИПУЛЯЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ	99
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АТАКА И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ДАВЛЕНИЕ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Александр Деревицкий</i>	МАНИПУЛЯЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ	103
ЖЕСТКИЕ ТЕХНИКИ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Игорь Мелихов</i>	МАНИПУЛЯЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ	107
МАНИПУЛИРОВАНИЕ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Лариса Титова</i>	МАНИПУЛЯЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ	113
ЧЕГО ДОБИВАЕТСЯ МАНИПУЛЯТОР?		
<i>Вячеслав Соснин</i>	МАНИПУЛЯЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ	118
КАК ПРОТИВОСТОЯТЬ МАНИПУЛЯЦИЯМ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Татьяна Владимирская</i>	ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ	129
КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Полина Гавердовская</i>	ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ	137
РАБОТА НАД СОБОЙ В ПЕРЕГОВОРАХ ПО ТЕЛЕФОНУ		
<i>Марина Измайлова</i>	ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ	141
СПЕЦИФИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Евгений Колотилев, Андрей Парабеллум</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	144
НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ ПО ВЕДЕНИЮ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Сергей Логачев</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	150
ПРАВИЛА ЛУЧШИХ ПЕРЕГОВОРЩИКОВ		
<i>Александр Вакуров</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	154
ЧЕМ ОТЛИЧАЮТСЯ ПЕРЕГОВОРЫ ОТ ПРОДАЖ		
<i>Евгений Буряков</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	163
КАК ПОВЫСИТЬ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Юрий Чуфаровский</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	167
ГОВОРИТЕ ТАК, ЧТОБЫ ВАС ПОНИМАЛИ		
<i>Ася Барышева</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	172
КАК ИЗБАВИТЬСЯ ОТ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИЙ ПОСЛЕ СЛОЖНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ		
<i>Евгений Ильин</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	175
О ЧЕМ ГОВОРЯТ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ В ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Елена Старченкова</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	185
КАК ПЕРЕГОВОРЩИКУ ЗАЩИТИТЬ СЕБЯ ОТ СТРЕССА		
<i>Михаил Каменев</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	191
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРЕССИНГ В СЛОЖНЫХ ПЕРЕГОВОРАХ		
<i>Ирина Хоменко</i>	ПЕРЕГОВОРЩИКУ В ПОМОЩЬ	195
КАК ИЗБЕЖАТЬ ОШИБОК В ПЕРЕГОВОРАХ ПО СПОРНЫМ ВОПРОСАМ		