



КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ

# Презентаційний матеріал до дисципліни “Ділові переговори”

**Викладачі:** д.е.н., професор кафедри маркетингу та реклами КНТЕУ,

**Дубовик Тетяна Віталіївна,**

[tatiana\\_dubovik@i.ua](mailto:tatiana_dubovik@i.ua)

к.е.н., доцент кафедри маркетингу та реклами КНТЕУ

**Буцацька Ірина Олександрівна,**

[ira\\_buchatska@ukr.net](mailto:ira_buchatska@ukr.net), та



# План презентації дисципліни “Ділові переговори”

1. Тематика та зміст лекційних занять.
2. Види форм практичних занять.
3. Очікувані результати від вивчення дисципліни.





## Цілі :

- Ознайомити з сучасними знаннями в сфері ділових переговорів
- Доповнити або поглибити існуючі знання;
- Систематизувати існуючі знання;
- Покращити практичні навички стратегії поведінки під час ділових переговорів.

# Основні положення

Все що розглядається  
може працювати, а  
може і не  
спрацьовувати



Якщо стратегії, які Ви  
застосовуєте,  
спрацьовують, не  
потрібно їх змінювати

Мета -  
розширити  
діапазон  
можливостей

“Вихід за межі”  
Навчитись  
застосовувати і лише  
після цього оцінювати

Не існує вірних або не  
вірних відповідей.  
Дисципліна дає  
можливість обдумати  
існуючі і нові стратегії, які  
можна обрати

# *Тема 1. Сутність та значення ділових переговорів в умовах розвитку споживчого ринку України*

## План

- Особливості, роль та місце переговорів в діяльності підприємства.
- Види ділових переговорів.
- Типи клієнтів, їх характеристика.
- Проблеми організації та проведення ділових переговорів



## ***Тема 2. Порядок організації переговорів***



### ***План***

- 1. Умови вибору партнера.**
- 2. Інформаційне забезпечення ділових переговорів.**
- 3. Розгляд можливих інтересів учасників переговорів.**
- 4. Планування переговорного процесу. Постановка цілей. Аналіз проблем та інтересів учасників переговорів**
- 5. Методи підготовки до переговорів. Прогнозування варіантів результату переговорів.**
- 6. Формування команди для організації переговорного процесу**

# ***Тема 3. Етапи розробки програми переговорів***



## ***План***

- 1. Етапи розробки програми переговорів.**
- 2. Формування головної ідеї переговорів.  
Підготовка тез.**
- 3. Формування набору аргументів.**
- 4. Проведення консультацій.**
- 5. Особливості підготовки до міжнародних ділових переговорів.**

# **Тема 4. Процес проведення ділових переговорів**



- 1. Підготовка та встановлення контакту.**
- 2. Характеристика прийомів встановлення контакту.**
- 3. Розміщення учасників переговорів.**
- 4. Обговорення процедури та регламенту переговорів.**
- 5. Пакети пропозицій. Початок бесіди та психологічні прийоми.**
- 6. Схема проведення переговорів.**
- 7. Сутність поняття «стратегія» і «тактика» переговорного процесу.**
- 8. Поняття «рішення» та їх класифікація. Стилi прийняття рішень.**



# **Тема 5. Подолання розбіжностей в переговорному процесі**



1. Подолання заперечень (розбіжностей) проведення переговорів.
2. Типи заперечень.
3. Альтернатива домовленостей .
4. Механізми маніпулятивного впливу в переговорному процесі.
5. Розпізнавання та методи захисту від маніпуляцій.
6. Технології ефективного ділового спілкування та раціональної поведінки у виникненні конфліктної ситуації.
7. Моделі поведінки особистості в конфліктній ситуації та їх характеристика.

# *Тема 6. Вербальні комунікації під час переговорів*

1. Сутність та значення вербальних комунікацій під час ведення ділових переговорів.
2. Послідовність побудови виступу.
3. Режими публічних виступів.
4. Проблеми здійснення публічних виступів.
5. Візуалізація основних аргументів виступу.



# *Тема 7. Невербальні комунікації під час переговорів*

1. Сутність та значення невербальних комунікацій під час проведення ділових переговорів.
2. Елементи невербальних комунікацій, їх характеристика.
3. Зовнішній вигляд людини, як засіб встановлення невербальних комунікацій під час проведення переговорів.
4. Дрес–код підприємств.



# **Тема 8. Технологічні досягнення в методах роботи з партнерами, покупцями, споживачами товарів/послуг підприємства**

- 1. Особливості формування інформаційного забезпечення для ділових переговорів. Формування клієнтської бази даних.**
- 2. Використання комп'ютерних технологій в процесі організації та проведення переговорів: комп'ютерні системи управління угодами, програмні засоби планування часу, програмне забезпечення телемаркетингу.**

# **Тема 9. Етичні аспекти ділових переговорів**

- 1. Етичні норми і стандарти в ділових переговорах.**
- 2. Етичні принципи ведення переговорів.**
- 3. Етичні норми у взаємовідносинах із діловими партнерами, конкурентами.**
- 4. Ділова етика та культура в міжнародному бізнесі. .**



# ***Тема 10 . Особливості здійснення переговорів з партнерами із зарубіжних країн***

- 1. Вплив культурних та ментальних розбіжностей партнерів (клієнтів) на ведення ділових переговорів.**
- 2. Особливості ведення переговорів з представниками країн Західної Європи, США, Азії, Латинської Америки тощо. Міжкультурні розбіжності в мові тіла.**
- 3. Основи ефективних міжкультурних комунікацій.**



## Види форм практичних занять.


1. рольові ігри;
2. ситуаційні завдання;
3. робота з фото та відео матеріалом;
4. опитування;
5. виступи;
6. участь у дискусії;
7. тестування;
8. підготовка есе.



# Очікувані результати від вивчення дисципліни.

- 1. розробити програму проведення ділових переговорів;*
- 2. сформулювати власну позицію на переговорах, використовуючи особистий стиль мислення;*
- 3. підібрати інформаційне, програмне, технічне оснащення для забезпечення ведення ділових переговорів;*
- 4. надати оцінку проведених ділових переговорів;*
- 5. застосовувати набуті знання в сфері професійної діяльності і особистого самовдосконалення;*
- 6. дотримуватись морально-етичних норм в процесі фахової діяльності.*





**«Хто задає питання – той задає  
тон переговорам»**

***Ф.Т. Рузвельт***

Дякую за увагу!

