

**Comunicarea eficientă
cu partenerii:
efect, impact, rezultat
și beneficii reciproce**

**Business trainer:
Olga Colesnicova**



This Programme is co-funded by the
European Union



Facem cunoștința



Olga Colesnicova



Antreprenoare, Mentor, Business trainer

24 - ani în business

12 – ani în traininguri și consultanța

78 – companii, 42% - loiali

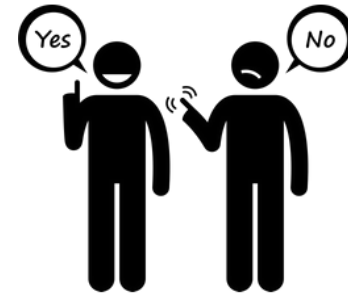
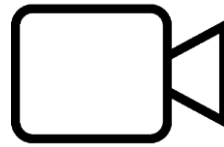
484 proiecte realizate,

care a crescut vânzările companiilor cu 23-35%

CCI, ODIMM, UNDP



Reguli



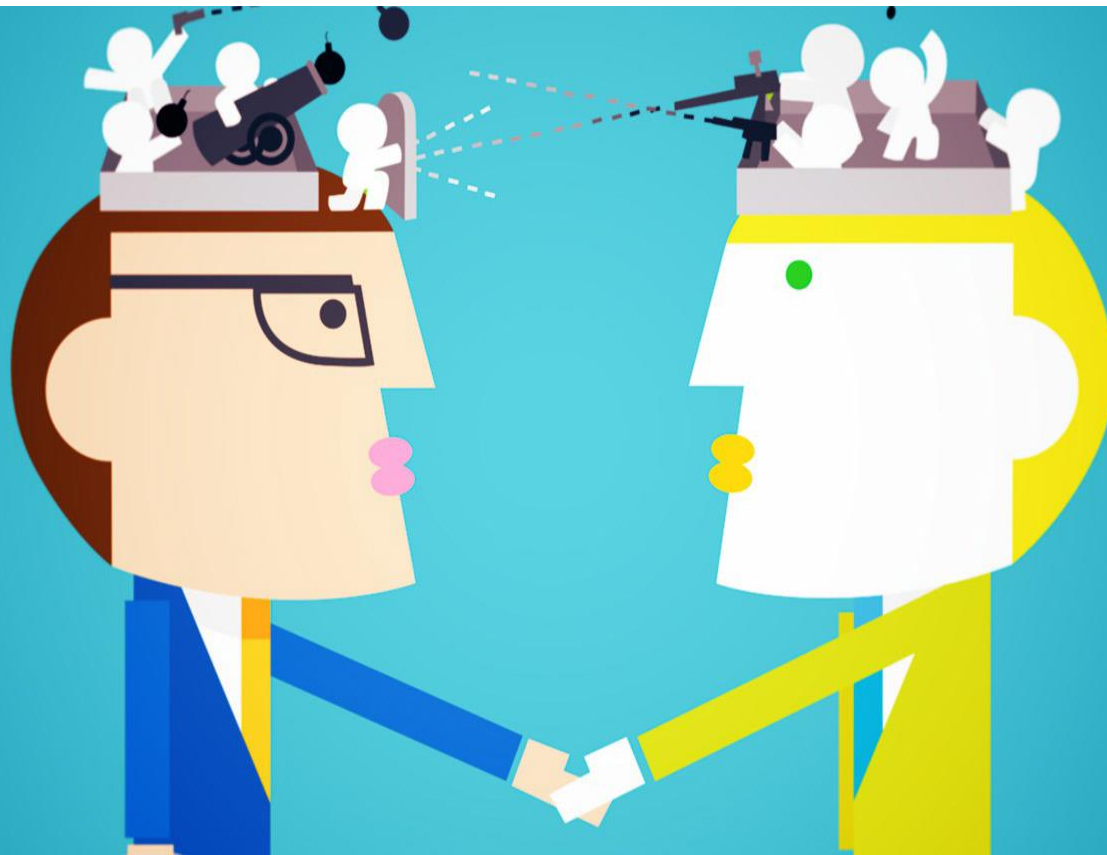


Cu cine negociem?

Așteptările noastre ...

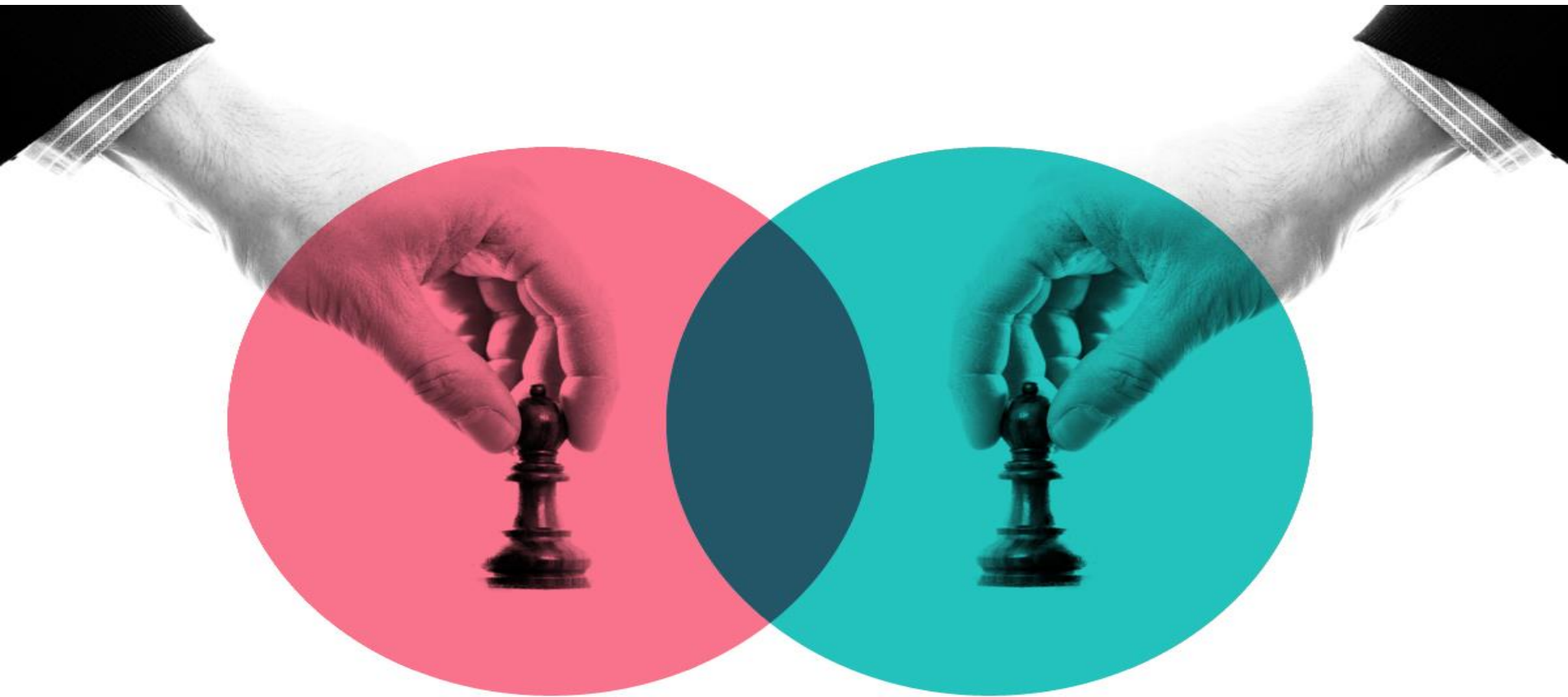


Realitatea ...



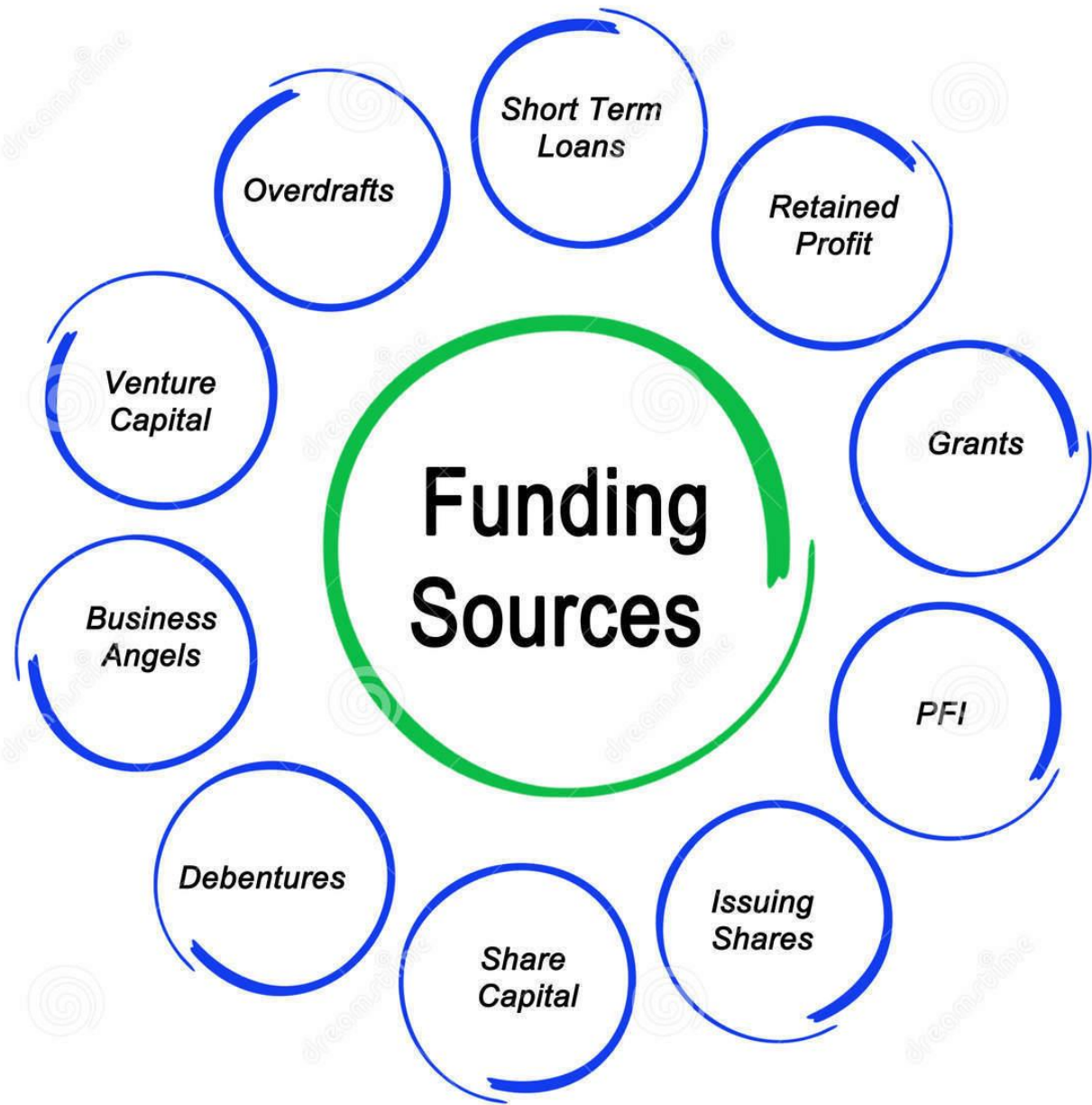


Înainte de a negocia,
trebuie să ne pregătim





Care poate fi surse de finanțare pentru
întreprinderi sociale?



Funding Sources

Overdrafts

Short Term Loans

Retained Profit

Grants

PFI

Issuing Shares

Share Capital

Debentures

Business Angels

Venture Capital

Instrumente de finanțare

Implicații pentru întreprinderea socială		Implicații pentru investitor	Instrument
1. Subvenții			
Durată:	Acordare unică sau multiplă	Dacă nu sunt restricționate, utilizarea lor ar putea fi limitată la anumite tipuri de lucrări	100% risc
Plăți:	Nu.	Pot implica costuri ridicate legate de strângerea de fonduri și/sau costuri de timp	Dacă nu se specifică, banii nu sunt recuperați dacă nu sunt cheltuiți sau sunt alocați necorespunzător
Rambursare:	Nu.	Flexibilitate antreprenorială scăzută	Singurul randament este cel social

Implicații pentru întreprinderea socială

Implicații pentru investitor

Instrument

2. Capital împrumutat (finanțare rambursabilă)

Durată: 3- 7 ani; până la 25 de ani, pentru achiziționarea de imobile

Plăți: Plăți aferente dobânzilor și rambursările de capital

Rambursare: Da

În cazul în care plățile sunt stabilite prin contract, va necesita un model financiar cu risc scăzut

Nu există o diluare a dreptului de proprietate; furnizorul împrumutului are drepturi extinse în cazul incapacității de plată sau la întârzierea efectuării plăților

Flexibilitate antreprenorială în termeni generali

Este posibil ca investițiile să trebuiască garantate cu active

Riscul de pierdere poate fi redus

Risc mai ridicat dacă împrumuturile nu sunt garantate

Plățile efectuate regulat vă vor permite să vă asigurați o stabilitate financiară

Randament social și financiar



Implicații pentru întreprinderea socială

Implicații pentru investitor

Instrument

3. Capitaluri proprii

Durată:	Nelimitată	Diluarea dreptului de proprietate	Drepturi de vot și posibilitatea preluării controlului
Plăți:	Dividende, dacă se obține profit	Participare la profit	Participare la profit
Rambursare:	Nu	Impact asupra misiunii?	Limitată la lichiditate zero/ piață secundară
		Flexibilitate în utilizare	Pe termen lung
			Risc ridicat, cu excepția utilizării unui model testat
			De obicei, este primul afectat

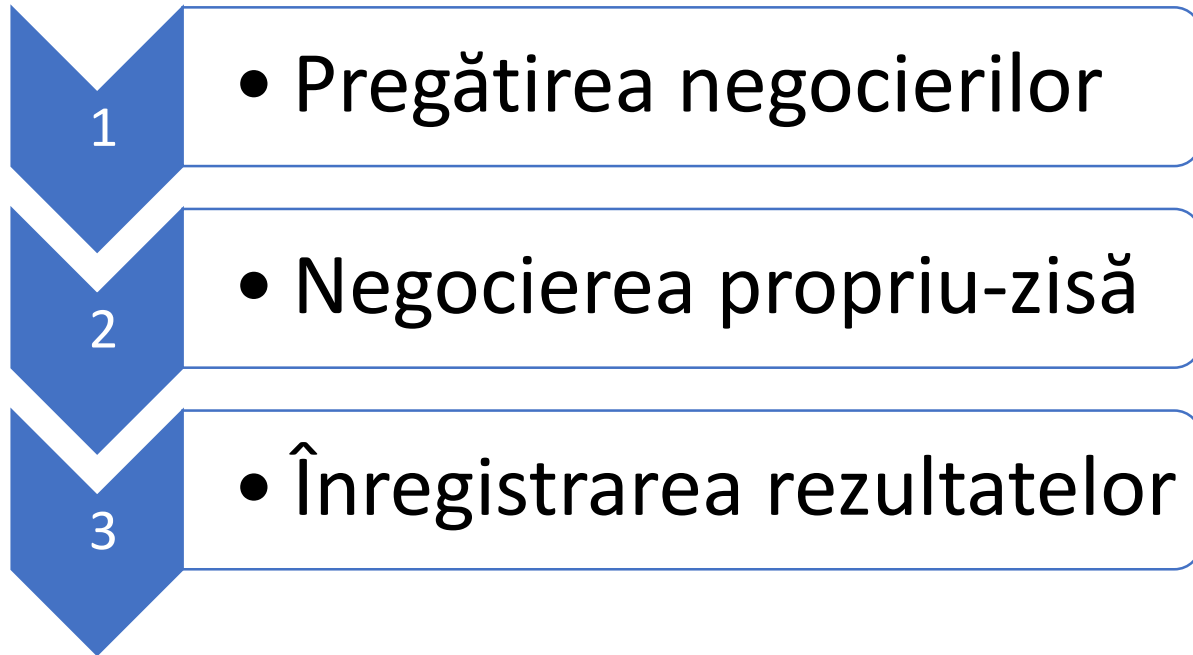


E posibil de a câștiga sau a pierde negocierile cu viitori parteneri?

Negocierile nu pot fi câștigate sau pierdute. Dar cu siguranță puteți determina cu exactitate la ce etapă a procesului de negociere vă aflați și ce acțiuni să întreprindeți în următoarea etapă.



Etapele procesului de negociere



Stabilirea pașilor următori

Pregătirea negocierilor

1. Care este situația mea la început de drum?
2. Unde îmi doresc să ajung?
3. Este posibil oare?
4. În ce mod îmi voi atinge scopul?
5. Ce îmi convine?
6. Ce voi face în cazul unei decizii pozitive?
7. Ce voi face în cazul unei decizii negative?





Care este situația mea la început de drum?

A

Ce mă face mai puternic?
Care-mi sunt punctele slabe?



Ce îmi doresc de la aceste negocieri?

B

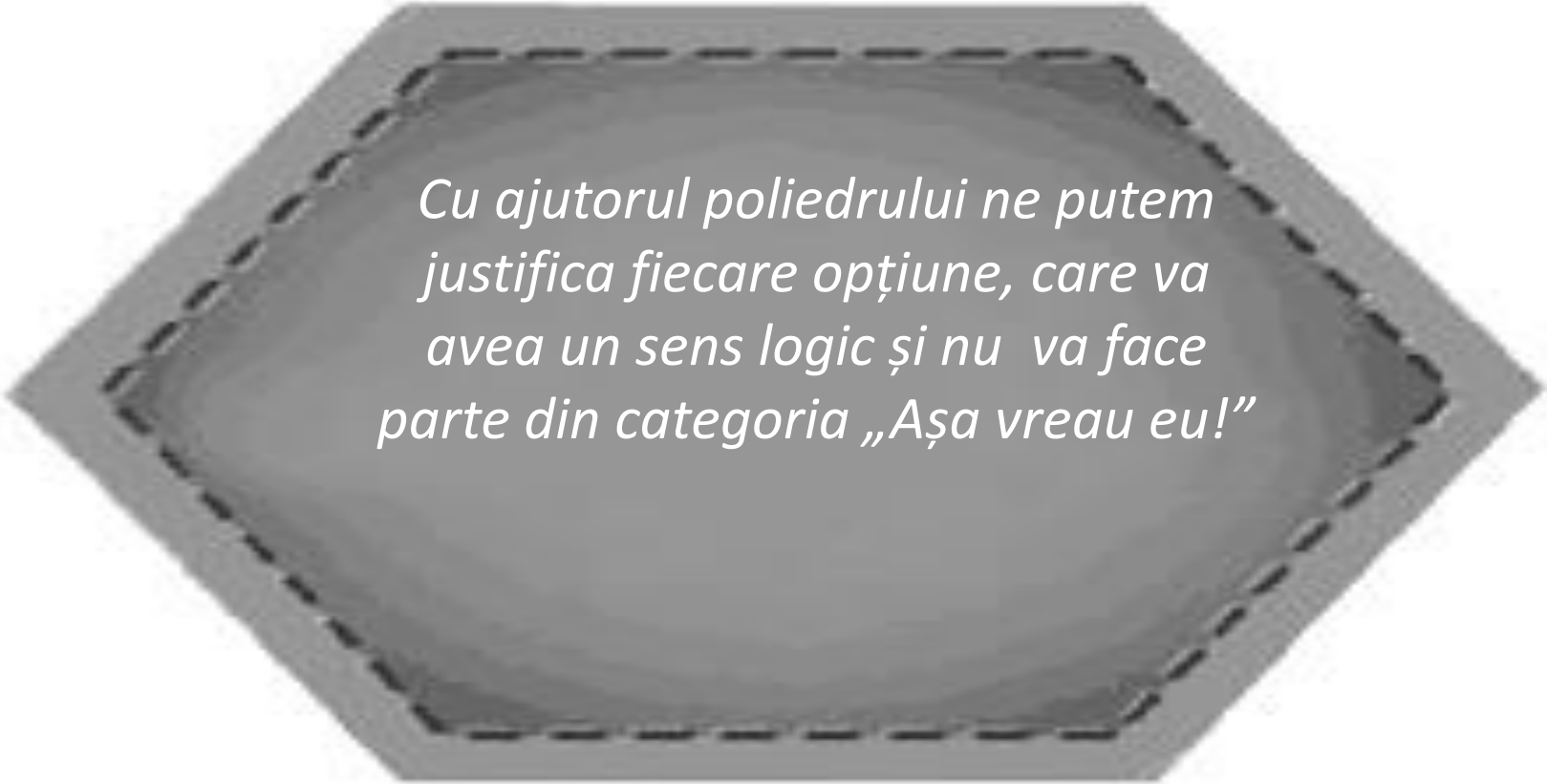


În ce mod voi ajunge în punctul B?

Cum?

Care vor fi întrebările?
Care vor fi argumentele?
Ce voi spune?

Poliedrul intereselor



Cu ajutorul poliedrului ne putem justifica fiecare opțiune, care va avea un sens logic și nu va face parte din categoria „Așa vreau eu!”

Cel mai eficient – 5 - 7 laturi

Cum să căutați partnerii cu ajutorul Internetului?

- Motoare de căutare
- Rețelele sociale
- Crearea unei licitații online
- Forumuri tematice
- Recomandări din partea firmelor privind ocuparea forței de muncă
- «Listele negre»



Criterii pentru selectarea partenerii

- Recomandări
- Personajele cheie
- Prima importantă întâlnire
- Costul serviciilor
- **Responsabilii de rezultate!**

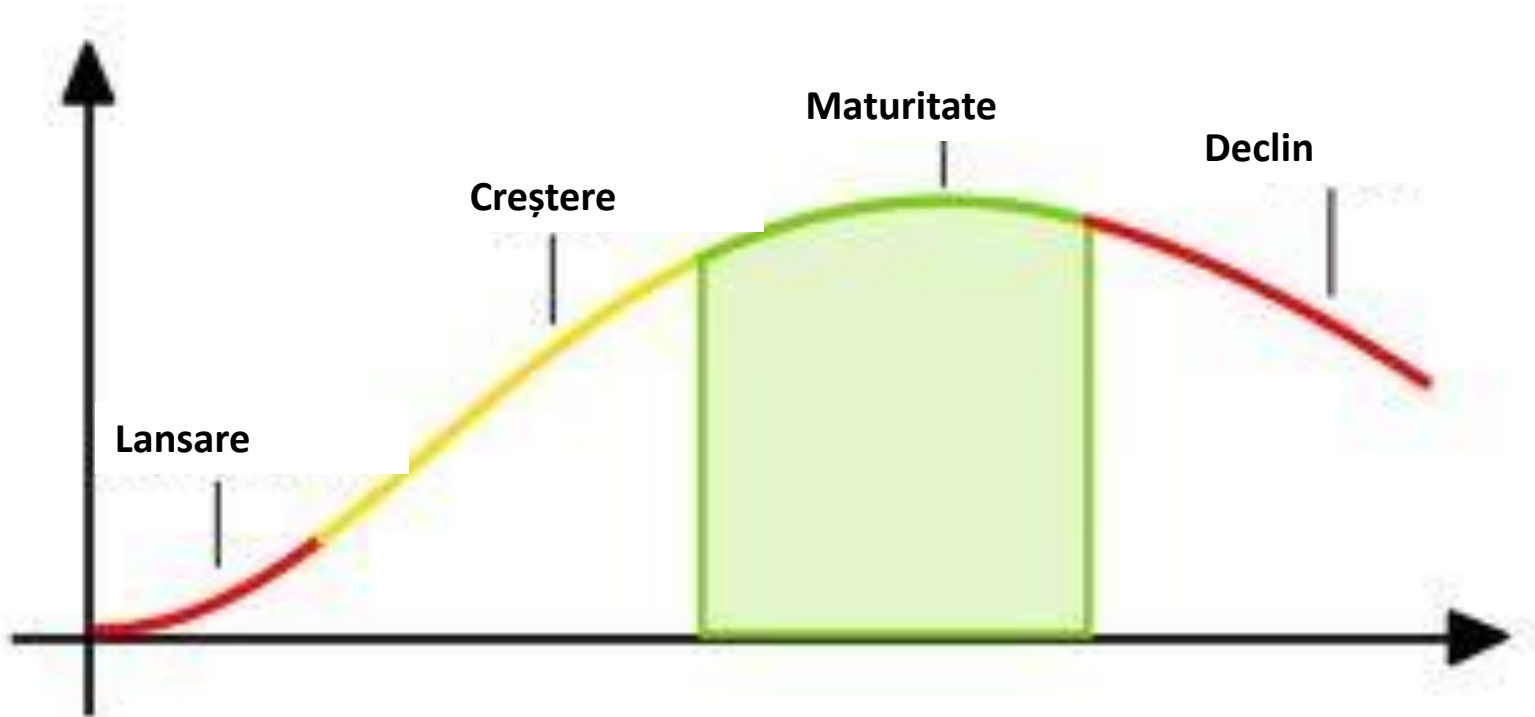


Ce trebuie să includă contractul cu partnerii:

- Termenii
- Ordinul de plată
- Informații despre investiții
- Specificarea caracteristicilor
- Locația
- Actualizarea



Cele 4 etape de interacționare



Erori grave în negocieri

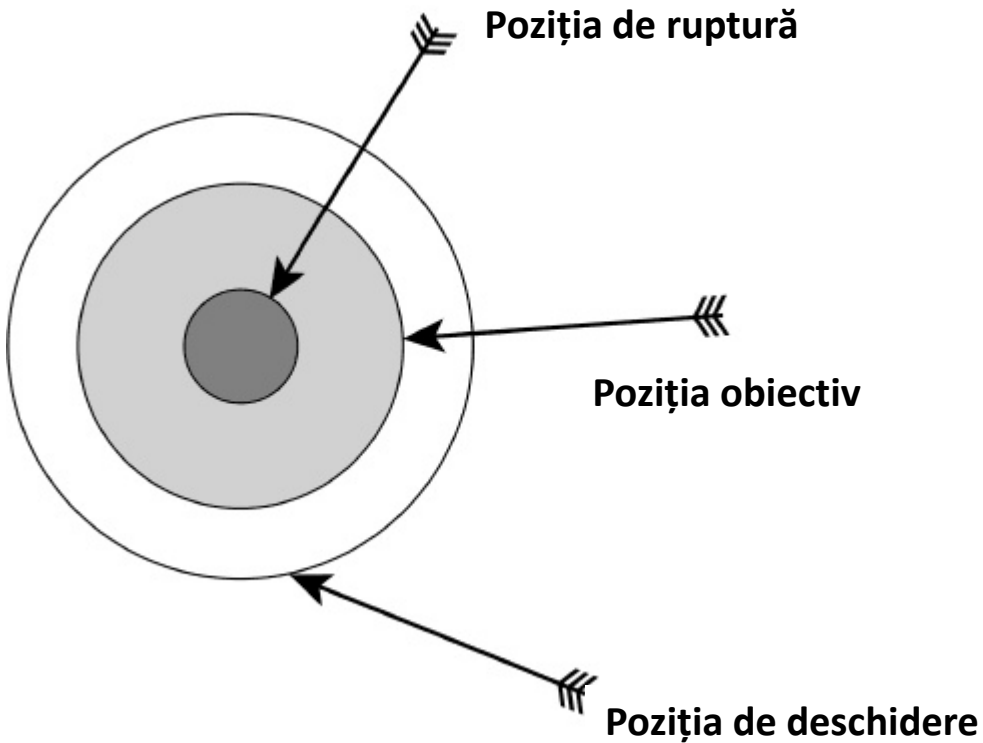
- Lipsa unui scop clar definit
- Incapacitatea de a menține scopul în cadrul negocierilor
- Lipsa obiceiului de a fixa înțelegerile în procesul de negociere
- Auzim ceea ce dorim să auzim, dar nu ceea ce ni se comunică
- Dorința de a spune cât mai multe despre sine
- Încălcarea algoritmului de negociere.

E important să reținem!

- Scopul: clar definit, enumerarea rezultatelor minime și maxime
- Formularea cerințelor
- Justificarea cerințelor și argumentelor
- Acumularea informațiilor despre partner
- Înregistrarea rezultatelor.



Poziții de negociere



1. Poziția de ruptură – reprezintă nivelul minimal al pretenției, unde acordul este încă posibil.
2. Poziția obiectiv – reprezintă nivelul considerat realist, de natură să satisfacă interesele proprii, corespunzând obiectivului țintă.
3. Poziția de deschidere – reprezintă nivelul de începere a negocierii, este poziția de plecare, aceea cu care, un negociator își începe expunerea pretențiilor.

Gândeți-vă cu un pas înainte ...

**Ce voi face în cazul unei
decizii pozitive?**

**Ce voi face în cazul unei
decizii negative?**



Negocierile



Încheierea negocierilor



Înregistrarea rezultatelor

Propuneri cu referire la pasul următor



Limbajul
trupului

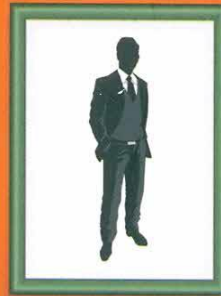


ALLAN & BARBARA

PEASE

LIMBAJUL TRUPULUI

ÎN MEDIUL DE AFACERI



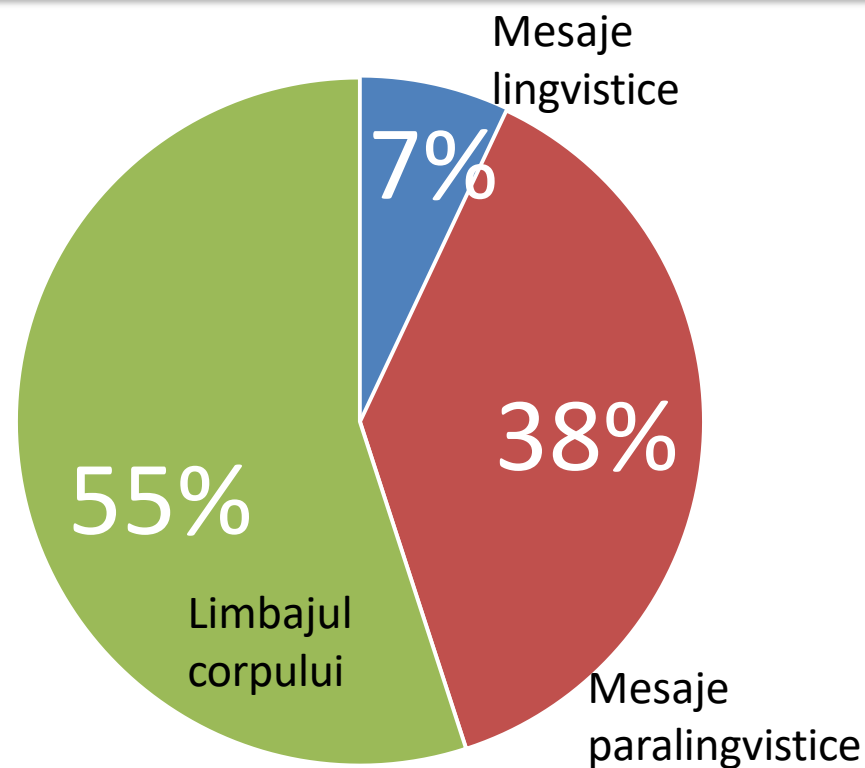
Curtea
veche

Cand cineva transmite un mesaj, modul in care ascultatorul intelege si judeca cele spuse se bazeaza pe:

- mesaje lingvistice – **ceea ce spui**

- paralingvistice- cum o spui

- limbajul corpului- ceea ce fata ta si corpul tau spune



Primele impresii sunt un fel de dragoste la prima vedere

Cercetările arată că primele:

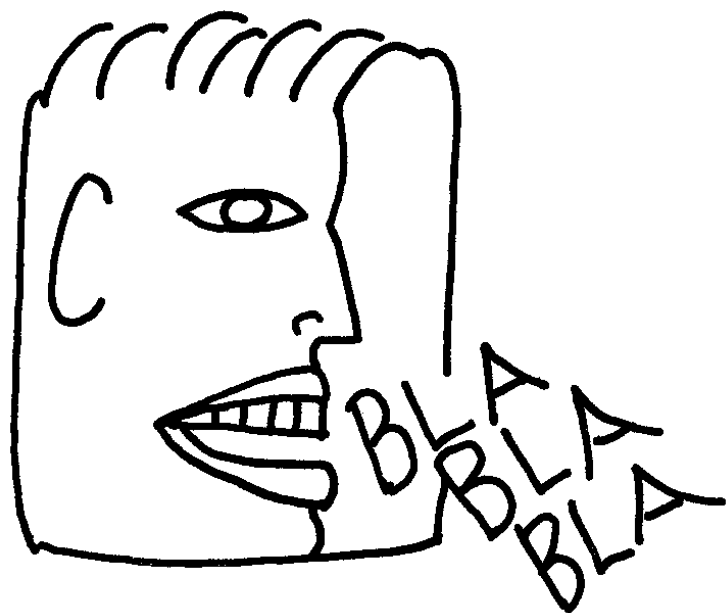
15 sec- sunt vitale. Acestea constituie prima impresie!

4min- Oamenii își formează 90% din opinia față de tine!

Impactul nonverbal este luat în considerație aprox.
60-80 %.



5 lucruri pe care nu ar trebui să le faceți niciodată la negocieri



- ❖ Nu purtați barbison!
- ❖ Nu vă umpleți niciodată pînă la refuz servieta sau mapa!
- ❖ Nu vă așezați niciodată pe o sofa joasă!
- ❖ Evitați să vorbiți mult!
- ❖ Nu strîngeți mîinile direct peste birou!

5 lucruri pe care ar trebui să le faceți

- Pășiți cu încredere!
- Folosiți numele interlocutorului!
- Orientați-vă scaunul sau corpul la 45 de grade față de acesta!
- Folosiți cuvinte pătrunzătoare, mai ales în cadrul interviurilor telefonice (descoperire, ușor, garanție, dragoste, sănătate, bani, tu)!
- Planificați-vă ieșirea!



Ținuta

- Evită culorile puternic contrastante.
- Îmbracă-te să te simți lejer.
- Dacă nu te poți hotărî, îmbracă-te plicticos.
- Verifică nasturii și fermoarele înainte.



Limbajul corpului pentru El



- Bărbații nu trebuie să se îmbrace în costume de culoare cafenie, dacă interlocutorul lor e femeie.
- Aveți grijă de pozițiile: foarfece, fermoarul defect sau călărețul.

**Picioarele ușor depărtate-
încredere masculină**

**Picioarele încrucișate- reticență
masculină.**

Limbajul corpului pentru EA



- Femeile trebuie să se rujeze în culori pastelate sau atenuate și să nu mențină constant contactul vizual cu interlocutorii-bărbați. Totuși ele trebuie să evite privirile în podea.

Persoanele autoritare mereu țin capul sus!

Arta de a strînge mîinile



De fiecare dată cînd triburile primitive se întruneau în condiții prietenoase, membrii lor își întindeau brațele cu palmele expuse pentru a arăta că nu ascundeau arme.



- Există 3 tipuri de strîngere a mîinii:
 1. Dominare!
 2. Supunere!
 3. Egalitate!
- Ritualul dominant al strîngerii mîinilor e utilizat de:
 - 88% din bărbați
 - 31% din femei

Cele mai îngrozitoare strângeri de mână

- Peștele umed
- Concasorul de oase

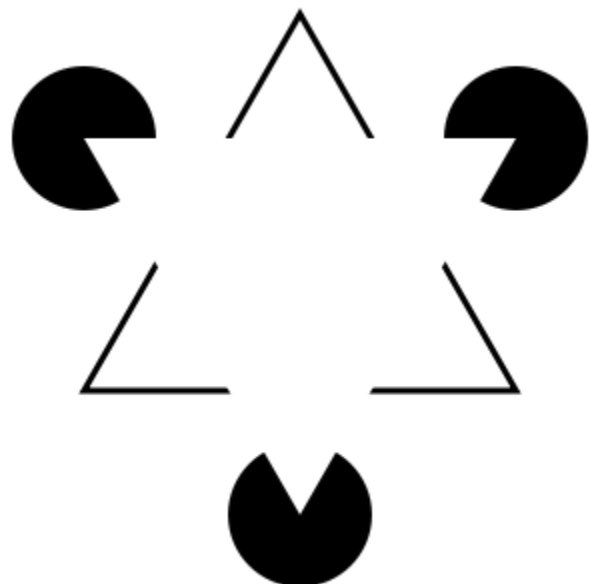


Pentru a dezarma interlocutorul ce aplică jocurile puterii

- Tehnica mîinii plasate deasupra (strîngerea dublă a mîinii)
- Ultima soluție!
(gest șocant)

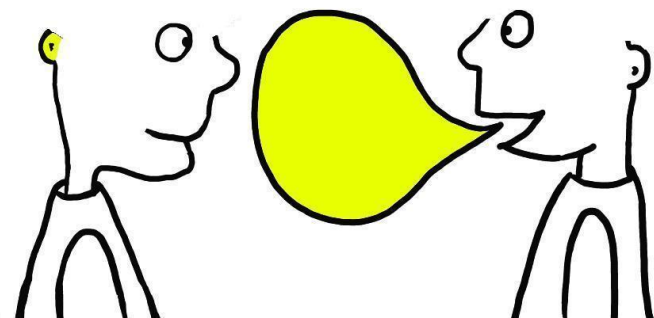


Poziții în timpul convorbirii în picioare



Poziția deschisă triunghiulară încurajează intrarea în conversație celei de-a treia persoane

- Nu stați astfel într-o conversație!
Poziționați-vă la 45 de grade unul de altul.



Evitarea capcanelor la petrecerile cu partenerii

- Beți cu moderație!
- Evită să zîmbești prea mult colegilor de sex masculin în cazul în care ești femeie!
- Femeile ar trebui să evite limbajul trupului care le accentuează feminitatea!
- Dacă ai o relație de cuplu cu un coleg evită să îți manifesti public afecțiunea!
- Repetă comportamentul interlocutorului ca o “oglindire”!



Prezetări convingătoare

- **Acordați atenție locului în care se așează oamenii.**
(Dacă susțineți o prezentare și doriți anumite persoane să recepteze mesajul, plasați-le în rîndul 1)
Pentru a capta atenția tuturor, grupurile de oameni se aranjează nu în forma “sălii de clasă” ci în forma “potcoavă” sau “pătratul deschis”.
- **Acordați atenție prezentărilor PowerPoint!**
(Informațiile transmise creierului în cadrul prezentărilor vizuale sunt percepute în medie de 83%, cele auditive- 11% și celelalte-6%)



Cum se foloseste un Flipchart



- Scrie cateva cuvinte
- Intoarce-te si vorbeste
- Scrie cateva cuvinte
- Intoarce-te si vorbeste

5 recomandări fundamentale pentru prezentări perfecte

- Nu spuneți niciodată audienței că sunteți neliniștiți!
- Arătați încrezători atunci când vorbiți!
- Evitați gesturile negative!
- Fiți expresivi, dar nu întreceți măsura!
- Exprimați-vă cu înșuflețire!



Cum vă dați seama că ați pierdut interesul publicului

- Privirile fixe!
- Zîmbetul cu buze strînse!
- Brațele încrucișate!



Globalizarea



Avînd în vedere globalizarea, în activitatea profesională actuală ar trebui să acordați prioritate învățării și respectării limbajului corporal al partenerilor de afaceri-dacă doriți să-i impresionați și să evitați momentele jenante!



Ține minte!

O persoană de succes în afaceri e una care înțelege că limbajul trupului său e la fel de important ca ceea ce spune!





SELF-ESTEEM

Guaranteed to make you think at least twice as highly of yourself.

Caution: Overdose can have negative side effects.

30 tablets

Pregătirea și repetiția
te fac să treci de la:



- 1.Frica No.1 = Vorbitul în public**
- 2.Frica No.2= Moartea**

Cum sa reduci emotiile

1. Familiarizează-te cu sala în care va avea loc prezentarea
2. Cunoște-ți audiența
3. Să știi foarte bine ceea ce vrei sa spui
4. Relaxează-te !!!
5. Vizualizează-te ținând prezentarea . Vizualizează-te având succes...și vei avea succes
6. Adopta o pozitie de putere



Cum sa reduci emotiile

7. Nu-ți cere scuze că ai emoții, vor fi mult mai atenți la greșelile tale
8. Folosește un checklist cu ceea ce trebuie să faci, să duci sau să verifici
9. Transformă emoțiile în entuziasm și vitalitate
10. Concentrează-te pe cineva din public care îți zambeste

Nu uita ca : audienta vrea sa te vada reusind

În timpul negocierii

- Fi pregătit pentru probleme tehnice
- Zâmbește
- Respiră
- Bea apă
- Termină la timp sau înainte
- Cum să răspunzi la întrebări:
 - Fă o mică prezentare!!!
 - Anticipează întrebările



Arată-ți entuziasmul și pasiunea!!! Cu
asta câștigi cel mai ușor audiența





[www. oktrainings.com](http://www.oktrainings.com)

+373 79776951

+373 68170022

ok@oktrainings.com

**Succese în
comunicare cu
parteneri**