

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ

Бондаренко А.В.

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет

имени Г.Р. Державина»

stasya752@yandex.ru

На сегодняшний день в любой деятельности нельзя обойтись без деловых встреч и переговоров, ведь здесь решаются важнейшие вопросы, касающиеся сотрудничества. Именно поэтому нужно придавать большое значение их грамотной организации, а также понимать психологию процессов переговоров.

Деловая встреча – это организованный процесс общения, в котором принимают участие минимум две стороны. Её целью является решение поставленных проблем.

Деловая встреча может быть самостоятельным процессом, частью переговоров, либо являться их предпосылкой [6].

Следует отметить, что деловая встреча обычно состоит из установления диалога для передачи информации, обсуждения деталей, где приводятся аргументы и оспаривания, принятия решения и конечного результата. Она может быть: внешней и внутренней, формальной и неформальной, официальной и неофициальной, информативной, консультативной и исполнительной.

Переговоры – это процесс обсуждения, участниками которого являются официальные стороны, необходимый для определения взглядов сторон и подписания соглашения.

Главная цель переговоров состоит в подписании договорных документов. С их помощью официально детально закрепляются права и обязанности сторон.

Ведение переговоров состоит из подготовки к началу обсуждения, обмена информацией между участниками, где выдвигаются официальные заявления сторон, поиска решения поставленной проблемы, в ходе которого используются аргументы и опровержения, принятия решения и окончания переговоров. Переговоры могут быть мягкими, жесткими, принципиальными, конструктивными, а также между сторонами, находящимися в конфликтных либо мирных отношениях.

Подготовкой деловых встреч и переговоров занимается, как правило, секретарь. Для наиболее успешной подготовки необходимо уделить внимание следующим моментам:

- 1 Провести информационную подготовку.
- 2 Психологически подготовиться к предстоящему мероприятию.

Существует два основных аспекта работы по подготовке переговоров:

1 Урегулирование вопросов, связанных с организацией переговорного процесса.

2 Изучение основных положений переговоров. Здесь необходимо проработать аргументы, служащие целям переговоров.

Рассмотрим каждый аспект подробнее.

На секретаря возлагаются обязанности по решению организационных проблем. Ему необходимо оповестить потенциального партнера о предстоящей деловой встрече или переговорах по телефону либо в письменной форме минимум за три рабочих дня. Традиционно переговоры следует планировать на утро на 9.30-10.00. Если время проведения встречи необходимо сдвинуть после полудня, то учитывается, что окончание переговоров не должно быть позднее 17.00-17.30 [1]. Проведение переговоров с утра понедельника и пятничным вечером является нежелательным [6]. Переговоры, являющиеся наиболее важными, следует проводить во вторник и среду, а четверг является благоприятным днем для налаживания связей [3]. Продолжительность переговоров необходимо планировать максимум два часа в день. Очень важным является определение языка, на котором будут проводиться переговоры с иностранной делегацией.

Для места проведения мероприятия может подойти одно из офисных помещений сторон переговорного процесса, либо на нейтральной территории. Это наиболее подходящий вариант для сторон, находящихся в конфликте. Помещение, где проводятся переговоры, должно быть обособленным и комфортабельным.

При изучении основных положений переговоров, необходимо проработать аргументы, служащие целям переговоров.

Обязанность документирования деловых встреч и переговоров возлагается на секретаря руководителя.

Вначале издается приказ об организации поиска потенциальных партнеров. Здесь устанавливаются ограничения по требованиям к будущим клиентам и условиям сделки. Далее исполнителем издается докладная записка, в которой отражены результаты поиска со всеми нюансами по каждой кандидатуре. На её основе составляется приказ, содержащий условия переговоров с каждым из потенциальных партнеров. Затем составляется письмо-предложение второй стороне будущих переговоров для проведения встречи. Как только это будет сделано, следует приступить к составлению списка участников, повестки дня и регламента. Их содержание должно быть точно определено и согласовано до начала переговоров [5].

Для составления повестки дня необходимо выявить цель переговоров.

В регламенте указывается общая продолжительность переговоров, время, данное на выступление каждого участника и обсуждения, перерыв. Его необходимо утвердить до начала деловой встречи.

На основании повестки дня и списка участников составляются приглашения.

К приглашению прикрепляют документы, которые необходимы для ознакомления для будущей деловой встречи.

На основании списка участников составляются регистрационные формы, которые заполняются в начале встречи.

До того, как начнется переговорный процесс, необходимо выяснить, правомочен ли партнер участвовать в нем. Для этого представитель должен иметь доверенность на представление интересов компании.

По итогам переговоров составляется протокол. Важность протокола обусловлена тем, что в нем прописаны принятые решения, исполнители и сроки исполнения поручений. Протокол может быть полным и кратким. Недостаток протокола в том, что он составляется для внутреннего пользования. Решить эту проблему можно изданием меморандума, который бы включал подписи участников переговоров.

Завершающим этапом проведения переговоров является заключение соглашения, договора или контракта. Независимо от вида итогового соглашения, они все содержат взаимные обязательства сторон. Юридической разницы между этими видами документов нет.

Таким образом, грамотная подготовка является очень важной и неотъемлемой частью деловых встреч и переговоров. Зачастую именно от неё зависит процесс переговоров, а также его результат. Плохая подготовка может негативно отразиться на успешном окончании переговорного процесса. Участники переговоров, не уделившие должного внимания подготовке, могут попасть в неудобное и невыгодное положение.

Процесс документирования деловых встреч и переговоров сложно переоценить, ведь он придает всем действиям юридическую силу, обеспечивает взаимные гарантии и закладывает основы для последующего продуктивного сотрудничества.

Список использованных источников:

1 Афолина А.В. Типичные ошибки при подготовке переговоров / А.В. Афолина // Секретарское дело. – 2006. - № 5. – С. 36-46.

2 Бикеева И. Комната для переговоров: интерьер определяет решение / И. Бикеева // Секретарское дело. – 2011. - № 5. – С. 6-11.

3 Котова М.А. Гл. 2 Деловые встречи [Текст] / М.А. Котова // Обслуживание по протоколу / М.А. Котова. – Москва, 2007. – С. 52-72.

4 Лядов П.Ф. Шесть заповедей делового общения / П.Ф. Лядов // Секретарское дело. – 2009. – № 6. – С. 38-43.

5 Россол С.В. Документирование переговоров / С.В. Россол // Секретарь-референт. – 2013. - № 4.

6 Топчиева И.В. Подготовка и документирование деловых встреч и переговоров / И.В. Топчиева // Делопроизводство. – 2015. - № 3.