

Не соглашайтесь на первое условие

Практические
переговоры
для предпринимателя

СЕРГЕЙ АНТОНОВ

Сергей Антонов
Не соглашайтесь
на первое условие.
Практические переговоры
для предпринимателя

*<https://litres.ru/74390762>
SelfPub; 2026*

Аннотация

Мир не спрашивает вас, справедливы ли условия, он лишь проверяет, хватит ли у вас духа их оспорить.

За каждым столом переговоров сидит не партнёр, а игрок, для которого ваша уступчивость дороже вашей дружбы. Первое условие, которое вам предлагают, придумано не для вас, оно придумано против вас. И тот, кто соглашается сразу, платит цену собственной слабости.

Эта книга не учит быть добрым. Она учит видеть, когда добротой пользуются: как распознать чужой блеф раньше, чем он сработает, как молчать так, чтобы молчание работало на вас, как превращать чужую самоуверенность в её же слабость.

Кто соглашается первым, тот проигрывает первым. Выбирайте, каким предпринимателем быть: тем, кого используют, или тем, кто умеет не соглашаться.

Сергей Антонов

Не соглашайтесь на первое условие.

Практические переговоры для предпринимателя

Переговоры — залог выживания в бизнесе

Образ «прирождённого мастера переговоров» одновременно привлекателен и ложен. Нам внушают, что некоторые люди от природы обладают особым талантом убеждать, манипулировать и заключать сделки, словно в их крови течет тайный компас, всегда указывающий на лучшие возможности. Но на самом деле это не так: **переговорам можно научиться**. Никто не рождается с умением рассчитывать прибыль, интерпретировать неловкое молчание или распознавать скрытые намерения собеседника.

Да, некоторые люди обладают большим шармом, харизмой или смелостью, но этого недостаточно. Хороший переговорщик — это не тот, кто без умолку болтает или выглядит чрезмерно уверенным в себе. Хороший переговорщик — это тот, **кто готовится, умеет слушать и с помощью ума** складывает все детали воедино. Хитрость важнее интуиции; стратегия важнее идеальной улыбки.

Первый тревожный факт: если вы предприниматель, но не научитесь вести переговоры, рано или поздно кто-то будет вести их за вас... и не обязательно в ваших интересах.

Для малого бизнеса переговоры — это не роскошь, а спасательный круг. Каждый евро, сэкономленный благодаря сделке с поставщиком, каждое улучшение условий, достигнутое с банком, каждый клиент, привлечённый без снижения рентабельности, — всё это кислород, необходимый для выживания компании. Умение вести переговоры определяет, закончите ли вы месяц с убытком или с избытком денежных средств.

Поэтому мы без преувеличения можем **сказать, что переговоры — это способ выживания в мире, где доминируют гиганты, а малые предприятия вынуждены бороться за каждый шаг; переговоры — это искусство, позволяющее добиться уважения к вашим интересам, даже если за вашей спиной нет целой армии.**

Если вы пришли сюда, то это потому, что понимаете: вам нужно научиться вести переговоры. Не как дипломат ООН, а как практичный предприниматель. Будьте прагматичны, сообразительны и, конечно же, проявите немного креативности. Ведь в мире бизнеса иногда побеждает тот, кто играет хитрее, а не тот, у кого на руках самые сильные карты.

Часть 1. Основы переговоров

Глава 1. Что такое переговоры, а что ими не является

Когда речь заходит о «переговорах», вы, возможно, представляете себе мужчину в костюме и галстуке с кожаным портфелем, пожимающего руку в офисе с видом на Гран-авеню. Но на самом деле переговоры начинаются гораздо раньше и происходят в гораздо более повседневных ситуациях.

Переговоры — это убеждение вашего поставщика предоставить вам более выгодные условия оплаты... Переговоры — это когда вы убеждаете своего клиента купить у вас товар, не требуя при этом огромной скидки... Переговоры — это даже достижение договоренности с вашим партнером о том, в какое время магазин будет закрыт по субботам.

Давайте сразу проясним одно: **переговоры — это не торг**. Торг — это почти то, что описывают в народных легендах: «Я хочу 10, ты предлагаешь 7, договариваемся на 8». А деловые переговоры идут дальше: это стратегический диалог, в котором обе стороны пытаются что-то получить (даже если одна из них ведет себя более тактично, чем другая).

Это различие тонкое, но крайне важное. В то время как торг — это краткосрочное действие, которое часто оставляет у собеседника плохое впечатление, **удачные переговоры позволяют построить долгосрочные отношения**. Поверьте мне: предприниматели больше заинтересованы в том, чтобы иметь лояльного поставщика, который предоставит им кредит в случае нехватки денежных средств, чем в экономии трёх евро на заказе.

Скрытая ценность удачной сделки

Хорошее соглашение — это не ситуация, когда «одна сторона выигрывает, а другая проигрывает», а ситуация, когда обе стороны за столом переговоров могут подумать: *«Я заключил выгодную сделку»*. Конечно, бывают и неожиданные повороты: всегда найдутся те, кто умеет переломить ситуацию с помощью улыбки и нескольких красивых фраз.

Подумайте об этом так: во время переговоров вы имеете дело не только с цифрами, но и с восприятием, эмоциями и ожиданиями. И именно здесь вступает в игру опытный переговорщик. Недостаточно просто знать о марже прибыли и процентах; нужно уметь читать по взгляду, улавливать неловкое молчание и использовать паузы как тонкое оружие.

В этой книге вы не найдёте абстрактных теорий, наполненных английскими терминами, понятных только выпускникам МВА, чьё обучение обошлось в 30 тысяч евро. Здесь мы **обсуждаем, как выжить и развиваться в реальном мире с помощью переговоров**: в пекарне, баре, магазине одежды, парикмахерской или небольшой консалтинговой компании. Ведь в конечном счёте переговоры — это ум, стратегия и, конечно же, немного испанской хитрости.

Глава 2. Переговорный треугольник

В каждом переговоре есть три вещи, которые важнее любых красивых слов или рукопожатий: **интересы, власть и время**. Если вы понимаете, как эти три фактора влияют друг на друга, то вы будете на несколько шагов впереди своего собеседника.

Многие во время переговоров думают только о цене. Это типичная ошибка новичков. Цена — лишь вершина айсберга; факторы, действительно определяющие ход переговоров, скрыты под поверхностью: чего хотят обе стороны, какое давление они могут оказать и сколько они готовы выдержать, прежде чем пойти на компромисс.

Интересы: то, что действительно важно

В переговорах требования, озвучиваемые вслух, почти никогда не являются действительно важными. За каждым «я хочу» всегда стоит «мне нужно». Умелые переговорщики знают: если им удастся выявить истинные потребности собеседника, они получат ключ к заключению соглашения, выгодного для себя.

Клиенты, настаивающие на быстром погашении задолженности перед поставщиками, не всегда руководствуются исключительно желанием заработать. Их реальная потребность может заключаться в немедленном получении наличных средств для оплаты счетов поставщиков, уплаты налогов или накопления средств на выплату заработной платы в конце месяца. Если вы это поймёте, возможно, вам не придётся снижать цену: достаточно предложить рассрочку платежа или небольшой аванс, чтобы дать им возможность передохнуть.

Те, кто просит у **клиентов** скидки, не всегда хотят заплатить меньше. Чаще всего они хотят почувствовать себя особенными, получить признание и насладиться VIP-обслужи-

ванием. Вы можете оставить цену без изменений, но предложить приоритетную доставку, надбавку к цене или напомнить им об эксклюзивных условиях. Таким образом, они получают выгоду, а вы не понесёте убытков.

Что касается сотрудников, то когда кто-то просит повышения зарплаты, возможно, дело не только в деньгах, а в желании более гибкого графика работы, одного дня удаленной работы в неделю или выполнения новых обязанностей, которые повысят их авторитет. Если вы сможете распознать такие скрытые выгоды, то сможете договориться о льготах, которые не потребуют от вас больших затрат, но будут очень ценны для них.

В общем: **выгода** — вот **настоящая** валюта **переговоров**. Самое любопытное, что эти выгоды зачастую не имеют отношения к деньгам. Безопасность, признание, доверие, скорость, стабильность... Все это влияет на желание людей совершать покупки гораздо сильнее, чем цена в евро.

Отличный переговорщик копает глубже, пока не обнаружит скрытую правду. Как только правда раскрыта, переговоры превращаются в неравный, но справедливый обмен: вы отказываетесь от чего-то, что для вас дешево, но ценно для другой стороны. В этом и заключается суть мудрых переговоров... Конечно, без доли хитрости здесь не обойтись.

Власть: кто обладает властью

Власть в переговорах заключается не в том, чтобы иметь больше денег, больше сотрудников или офис с большими ок-

нами. Настоящая власть заключается в **альтернативах**: у того, у кого больше вариантов, преимущество.

Местный бар может вести переговоры с дистрибьютором пива на условиях, практически не уступающих условиям транснациональной корпорации. Почему? Потому что дистрибьютор не хочет терять местные бары: они гарантируют стабильные продажи, присутствие в регионе и узнаваемость бренда. Для дистрибьютора каждый мелкий клиент — как домино, поддерживающее всю сеть. Если владелец бара понимает это, он может с уверенностью требовать более выгодных условий.

Правило простое: **если вы полагаетесь только на одного, ваша сила равна нулю**; если у вас есть три варианта, даже если они очень похожи, у вас внезапно появляются козыри. Вы больше не просите милости, а выбираете.

В этом и заключается секрет «шалости»: это не угроза, а невинный намек. *«Послушайте, они предложили мне вот это... Но, конечно, если мы сможем немного скорректировать условия, я предпочту работать с вами».* Сказанное с улыбкой, это звучит скорее как уверенность, чем как давление, но смысл ясен: у вас есть выбор.

Необычный вид власти

Власть через информацию: тот, кто владеет реальными рыночными данными, имеет преимущество перед тем, кто действует импровизируя.

Власть через связи: лояльные клиенты могут требовать

льгот, поскольку поставщики знают, что потерять их будет болезненнее, чем пойти на небольшую уступку.

Власть через видимость: некоторые предприятия привлекают клиентов к другим компаниям. Модное кафе может требовать от поставщиков более выгодных цен, поскольку появление в нем равносильно бесплатной рекламе бренда.

Как укрепить свои позиции на практике

Диверсифицируйте поставщиков и клиентов. Никогда не кладите все яйца в одну корзину.

Перед переговорами изучите альтернативные варианты. Даже если вы ими не воспользуетесь, их наличие в запасе изменит вашу позицию.

Зарабатывайте репутацию: серьёзная компания, своевременно оплачивающая счета, вызывает больше уважения, чем неформальная компания, даже если её гонорары ниже.

Играйте на объёме. Возможно, вы не сможете запросить слишком много, но можете пообещать более высокую частоту — это сила, замаскированная под стабильность.

Игра властью

Иногда достаточно просто дать собеседнику понять, что у вас есть другие варианты, чтобы заставить его пойти на уступки. Ключ — в интонации: это не то же самое, что сказать: «Если вы не снимете эту цену, я уйду» (угроза), а скорее: «Они предложили мне такие условия, но если мы сможем прийти к компромиссу, я предпочел бы продолжить сотрудничество с вами» (сотрудничество).

Власть за столом переговоров определяется не масштабом, а выбором. А «непослушный» предприниматель всегда следит за тем, чтобы даже на первый взгляд казалось, что он никогда не зависит от единственного пути.

Время: молчаливый враг

В переговорах время подобно влаге: оно невидимо и неосвязаемо, но проникает во все уголки. Хотя об этом мало кто задумывается, оно является одним из самых мощных факторов. **Нетерпеливые люди обречены на провал.**

Время — бесшумный арбитр: оно решает, является ли ваше предложение разумным или безнадёжным, вызовет ли ваше молчание у собеседника дискомфорт или же ваше терпение станет вашим самым мощным оружием.

Типичный пример: клиенту нужны ваши услуги до завтра. Он очень торопится, и это ставит вас в выгодное положение. Вам нужно решить: взимать надбавку за срочность или укрепить лояльность клиента, предложив быстрое решение, и избежать переутомления? Обе стратегии эффективны, главное — **сейчас время на вашей стороне.**

С другой стороны, если вы — тот, кто приходит с «белым флагом», потому что «вам очень срочно», то вы уже знаете, кто здесь главный. Срочность — это беззвучный крик, который говорит: *«Вы можете требовать от меня всего, что захотите, в конце концов я уступлю».*

Как использовать время в качестве оружия

Неловкое молчание После получения предложения со-

храняйте молчание. Не спешите отвечать. Пусть собеседник сам старается вас убедить, и зачастую он даже повысит предложение, чтобы восполнить пробел.

Стратегическая пауза: просьба о времени для «тщательного обдумывания» показывает, что у вас есть выбор и вы не зависимы от одной единственной сделки.

Тщательно рассчитанное ожидание: отсрочка переговоров на несколько дней может переломить ситуацию. Собеседник может устать или проявить настоящую срочность.

Игра внешних проявлений

Ни в коем случае не показывайте своего нетерпения, даже если время поджигает. Переговорщик, способный сохранять хладнокровие даже в сложной ситуации, сможет сохранить уважение собеседника и не станет легкой добычей. Пример «хитрости»: *«Я понимаю ваше предложение, но хотел бы потратить несколько дней на его анализ. Я отвечу вам в пятницу»*. Перевод: Мне нужно закрыть сделку прямо сейчас, но вам об этом не нужно знать.

Умение ускорить процесс

Конечно, не всегда нужно ждать. Иногда ускорение процесса может дать преимущество: быстро заключить сделку, прежде чем собеседник проконсультируется с другими поставщиками или столкнется с препятствиями. Мудрость заключается в выборе: замедлить темп или нажать на газ?

Время — самый дешёвый и самый мощный фактор неопределённости в переговорах. Играть с ним можно

без каких-либо затрат, но это может изменить всё. Умный предприниматель знает не только что сказать, но и когда это сказать.

Как найти баланс между ними на практике

Представьте себе весы с тремя чашами: если на одну из них **положить выгоду**, а на другую —... **Достичь идеального равновесия в трети случаев** — явление крайне редкое, практически невозможное. Секрет заключается в том, чтобы уметь в нужный момент сдвинуть нужную чашу.

Если вы уловите истинные интересы собеседника, можете предложить ему то, что вам обойдётся недорого, но для него будет бесценно. Поставщику, остро нуждающемуся в наличных, возможно, не нужна скидка: ему просто нужна частичная предоплата за заказ. Для вас это может быть приемлемо, но для него — спасительная соломинка.

Если вы укрепите свои позиции за счёт расширения выбора, у вас появится пространство для маневра. Переговоры за одним столом с несколькими поставщиками, клиентами или банками позволят вам сравнивать предложения и выдвигать свои предложения, не создавая угрозы. Это похоже на игру в покер: вам не обязательно разыгрывать все свои скрытые карты; достаточно просто дать сопернику понять, что они у вас есть.

Если вы умеете хорошо управлять своим временем, выдерживая давление и выбирая, когда ускоряться, а когда сбавлять темп, чаша весов склонится в вашу пользу. Тер-

пение — это бесшумное оружие: каждый день, который вы выдерживаете, позволяет вам превратить чувство срочности соперника в своё преимущество.

Выбор поля боя

Ошибка, которую допускают многие участники переговоров, — это попытка одержать победу сразу по всем трем направлениям. Это невозможно. Умный человек знает, **в чём его преимущество, и использует его** :

Если у вас нет сильных сторон, играйте на время: ждите, сопротивляйтесь, заставляйте оппонента раскрыть свои карты.

Если у вас нет времени, используйте мотивацию: выясните, что действительно мотивирует собеседника, и предложите соответствующую помощь.

Если вы не знаете, в чём заключаются ваши интересы, дайте себе время, чтобы их найти: спрашивайте, слушайте, не торопитесь.

Реальный пример

Владелец небольшого предприятия хочет пересмотреть условия аренды своего магазина.

Интересы арендодателя: гарантия долгосрочного дохода.

Преимущества предпринимателя: есть другие варианты, хотя и дороже.

Время: межсезонье дало ему возможность немного передохнуть.

Сюжет:

Он не просил о прямом снижении арендной платы (в своих интересах), а предложил **продлить договор на три года** в обмен на снижение арендной платы в настоящее время (в интересах арендодателя).

Он наивно упомянул, что бывал в других местах (власть).

Он попросил дать ему время «подумать», что очень обеспокоило арендодателя и дало ему пространство для переговоров (время).

Конечный результат: стороны достигли согласованного снижения цены и получили гарантии безопасности. Этот бизнесмен не одержал победу по всем трем пунктам, но ему удалось переломить ситуацию в ключевом моменте.

«Переговорный треугольник» — это не теория из учебника, **а практический компас**. Если вы научитесь использовать любую возможность в своих интересах, то сможете не просто вести переговоры... **вы будете выглядеть как постоянный победитель, даже если иногда вам придётся лишь слегка подправить ситуацию, чтобы склонить чашу весов в свою пользу.**

Глава 3. Психология за столом переговоров

Некоторые говорят, что переговоры — это игра с цифрами. Это не так. Переговоры — это игра между людьми. И именно здесь вступает в игру психология: умение читать собеседника, понимать, чего он на самом деле хочет, и, что самое важное, различать, когда он искренен, а когда просто

пытается продать вам пустую шумиху.

Переговорщик, не разбирающийся в психологии, похож на официанта, не умеющего читать по взгляду: он всегда приносит пиво к столу, когда оно уже остыло.

Язык тела: язык, который не лжет

В ходе переговоров слова можно маскировать, но язык тела всегда выдаёт слова. Большинство людей не могут контролировать то, что они говорят, с помощью жестов, позы и мелких движений. Поэтому внимательный переговорщик знает, **что один жест может быть ценнее целой речи.**

Вы услышите, как собеседник стучит пальцами по столу, словно ждет такси под дождем, и говорит: «Я не тороплюсь». Это простое движение говорит больше, чем любые аргументы: его терпение ограничено, а для вас это — ценное достоинство.

Признаки, которые не обманут

Напряжение в плечах: указывает на дискомфорт или стресс. Даже если собеседник улыбается, поднятые плечи означают, что на него давит какая-то проблема.

Приподнятые брови: указывают на удивление или недоверие. Если вы делаете предложение и видите, что собеседник приподнял брови, то знайте: вы задели его за живое.

Уклоняющийся взгляд: если человек, отвечая на вопрос, избегает смотреть вам в глаза, скорее всего, он не до конца убежден в том, что говорит.

Неспокойные руки: игра с ручкой, перемещение стака-

на, постоянные поправки... — всё это признаки нервозности.

Ноги, скрещенные наружу: оборонительная поза, означающая отказ.

Наклон вперед: искренний интерес. Если собеседник подходит ближе к столу, пока вы говорите, значит, вы на правильном пути.

Контекст решает всё

Один жест может быть обманчивым, но сочетание нескольких жестов складывается в целостную картину. Не ограничивайтесь просто постукиванием пальцами; напряженные плечи, взгляд на часы, несколько фраз — и вы поймете, что время на вашей стороне.

Как использовать информацию в своих интересах

Если вы заметили признаки нетерпения, немного затяните разговор перед тем, как озвучить окончательное предложение. Возможно, собеседник пойдет на уступки, чтобы как можно скорее заключить сделку.

Если вы заметили **защитную реакцию**, сбавьте темп, используйте юмор или примеры, чтобы создать более непринужденную атмосферу, прежде чем настаивать на своём.

Если вы заметили **искренний** интерес, окажите небольшое давление: в этот момент вы сможете запросить более выгодные условия, поскольку знаете, что собеседник не хочет упустить то, что вы предлагаете.

Наблюдательная хитрость

Отличный переговорщик не только умеет читать людей, но и побуждает их раскрываться. Сделайте немного рискованное предложение и наблюдайте за их реакцией: они нервничают, улыбаются или наклоняются вперед? Даже если позже они что-то скроют, такая мгновенная реакция говорит о многом больше, чем любые возражения.

В общем: **слова можно обсудить, но тело не лжет**. Тот, кто научится слушать этот беззвучный язык, получит неосязаемое преимущество за столом переговоров.

Микровыражения: мгновенная правда

Микровыражения — это как утечка правды: эти едва заметные движения появляются на лице, мимолетны и их трудно скрыть. Они возникают, когда истинные эмоции противоречат тем, которые человек хочет выразить. Хотя они длятся меньше, чем мгновение, для обученного глаза этого достаточно, чтобы прочитать скрытое за словами послание.

Представьте себе, что поставщик улыбается вам и говорит: *«Конечно, я могу оставить эту цену»*. Но в этот самый момент его бровь приподнялась на полмиллиметра. Это движение брови не было случайным: это был крик его лица: *«Я лгу, но давайте посмотрим, сработает ли это»*.

Примеры типичных микровыражений

Внезапное приподняtie бровей: недоверие или подозрение. В переводе это означает: не верьте тому, что говорите или слышите.

Дрожание верхней губы: неуверенность или страх. Это

указывает на то, что он или она боятся провала в переговорах.

Асимметричная улыбка: скрытая ирония или презрение. Будьте осторожны: этот человек, возможно, сидит прямо напротив вас за столом.

Мгновенное хмурение бровей: дискомфорт или отказ. Такое происходит, когда вы предлагаете то, что им на самом деле не нравится, даже если они ответят: «Конечно, без проблем».

Быстрый взгляд вниз, а затем резкий поворот головы: чувство неудачи или внутреннее осознание того, что вы уже потеряли очко.

Как использовать эти приёмы, не раскрывая своих карт

Ключ в том, чтобы не срывать маску сразу. Если вы скажете: *«Я знаю, что вы лжете»*, — это заблокирует переговоры. Разумнее **сохранить эту информацию** и позже ловко перевести разговор в другое русло:

Поставщик: *«Конечно, я оставлю эту цену»* (приподнимая брови).

Поставщик: *«Я знаю, что сохранить его сложно... А как насчёт того, чтобы скорректировать объём или сроки так, чтобы обе стороны остались довольны?»*

Вы признали его затруднения, но не назвали его обманщиком, а предложили ему достойное решение.

Шутка

Настоящее искусство интерпретации микровыражений заключается в том, чтобы использовать их как трамплин, а не как оружие. Собеседник не подозревает, что вы уловили его мимику; он считает, что это «интуиция» или «эмпатия» подсказали вам, что именно ему нужно. Это делает вас заслуживающим доверия переговорщиком, даже если на самом деле вы используете свой секретный «радар».

Микровыражения — это микроскопическое окно в душу участника переговоров. Любой, кто научился проникать в суть этих эмоций, не нуждается в догадках: он уже знает, что на самом деле чувствует собеседник.

Как распознать скрытые сигналы

Переговоры — это настоящая психологическая шахматная партия. Каждая пауза, каждый вздох, каждый уклоняющийся взгляд, каждое изменение позиции — всё это по-своему ход в игре. Отличный переговорщик не только слушает то, что говорит собеседник: **он читает то, что не сказано.**

1. Неловкое молчание

Если собеседник молчит после вашего предложения, не считайте это «отказом». Это испытание. Он хочет посмотреть, не сдадитесь ли вы из-за нервозности. Правило ясно: **тот, кто заговорит первым, проиграет.**

Например: вы называете цену, а поставщик молчит. Если вы поспешно предлагаете повысить цену, *говоря: «Но если вы хотите, мы можем немного снизить»*, — он уже вас зацепил.

Стратегия: сохраняйте спокойствие, улыбайтесь, пейте

воду, пересматривайте свои заметки. Заставьте его молчать, пока он не сдастся или не раскроет свою истинную позицию.

2. Внезапная смена темы

Когда вы затрагиваете деликатный момент, многие люди внезапно меняют тему разговора. Это не случайно: вы только что задели их **ахиллесову пяту**.

Например: вы спрашиваете о скрытых комиссиях в контракте, а банкир отвечает: *«Ну, главное — это гибкость, которую мы вам предлагаем».*

Стратегия: не настаивайте сразу, запишите это, а затем спокойно вернитесь к этому вопросу: «Вы ранее упомянули о гибкости... но давайте вернёмся к вопросу о комиссиях. Я хотел бы прояснить...»

3. Натянутая улыбка

Искренняя улыбка действует не только глаза, но и рот. Натянутая улыбка — это лишь движение губ. Когда она появляется, это не радость, а **нервозность, замаскированная под дружелюбие**.

Например: вы предлагаете продлить срок оплаты, а поставщик отвечает с натянутой улыбкой: *«Конечно, мы это рассмотрим».* Перевод: ему это совсем не нравится, но он не хочет звучать агрессивно.

Стратегия: снимите давление, предложите альтернативный вариант: «Я понимаю, что это сложно. Может быть, мы сможем сократить срок, но оставить цену без изменений».

4. Глубокий вздох

Глубокий вздох — это не просто выдох воздуха, а проявление усталости, разочарования или беспомощности. Он указывает на то, что собеседник вот-вот сдастся, даже если он ещё не открыл рот.

Стратегия: терпеливо подождите. Не давите на него сразу, так как он может отказаться. Вместо этого смягчите обстановку несколькими словами, выражающими сочувствие: *«Я знаю, что у нас много дел, давайте найдём решение, которое действительно выгодно для обеих сторон»*.

5. Межъязыковое общение

Если его слова не совпадают с его поступками, ориентируйтесь на жесты.

Например: он говорит: *«Я очень заинтересован в этой сделке»*, но при этом откидывается на спинку стула и скрещивает руки. Другими словами, он находится в оборонительной позиции и не так уверен, как это пытается показать.

Стратегия: не принимайте это как данность, а подкрепите свои слова дополнительными аргументами или преимуществами.

Хитрость «молчаливого читателя»

Секрет заключается в том, чтобы **не реагировать сразу**, а сохранить информацию и использовать её в подходящий момент. Таким образом, вы будете выглядеть интуитивным, но на самом деле вы просто разгадали эти невидимые сигналы.

Скрытые сигналы — это небольшие трещины в фасаде вашего собеседника. Если вы умеете их обнаруживать, вам не придется гадать: вы уже знаете, на что нужно нажать, а от чего лучше отступить.

Искусство убеждать, а не навязывать

Переговоры — это не ринг, а танец. Дело не в том, чтобы нокаутировать соперника, а в том, чтобы заставить его следовать за вами в заданном вами ритме, так чтобы он, сам того не замечая, пошёл за вами.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.