

ДАО успешных переговоров: диалоги с Владом Акишевым.

«Истинно просвещенный человек никогда
не воюет...»
(Лао-цзы)

— Влад, вы освоили популярную в последнее время технологию управленческих поединков Владимира Тарасова. Как-то используете ее в тренинге эффективных переговоров? Ведь и переговоры иногда становятся поединком...?



— Не всегда есть необходимость использовать данную технологию в коммерческих переговорах, поскольку цели могут быть разные. На управленческом поединке нужно выиграть доверие судейской коллегии, показать технологии, уметь регулировать эмоции. В обычных переговорах нам важно договориться, важно найти точку, которая принимается обеими сторонами для исполнения. И здесь нет понятия Я или Ты выиграл, выиграть или проиграть можем только Мы. Управленческие поединки — это борьба за власть, за репутацию. При этом решение принимается судьями со стороны, а в переговорах основная цель — это достижение договоренностей и их исполнение. Поэтому и технологии в каждом случае нужны соответствующие. Это очевидно: если человек приходит на боксерский ринг, то он надевает перчатки, если играть в хоккей — коньки, хочет заниматься теннисом — берет в руки ракетку. И нет смысла делать наоборот или смешивать. Так и в поединках и переговорах, цель определяет методы достижения. Не оправдывает, но определяет.

«Что не претворяется в поступках человека, является пустой болтовней...»
(Мо-цзы)

— Существует множество программ разных авторов по ведению переговоров, преодолению возражений, технологии продаж. Чем ваш тренинг отличается?

— Эта программа имеет сугубо практическую направленность, и она полностью авторская. Ее цель — дать человеку такие знания, чтобы он мог сразу превратить их в деньги, чтобы он представлял, какую проблему может решить с помощью данных техник, понимал, что желает человек, с которым он хочет договориться... Сначала информацию нужно выучить наизусть, а затем за три дня превратить эти знания в навыки. Поэтому каждого участника я спрашиваю: во сколько раз вы хотите окупить эту программу? Максимальная цифра, которая была зафиксирована — 80. Именно во столько группа из пяти менеджеров за год окупила свое участие после управленческой программы. В коммерческих переговорах суммы договоренностей бывают намного больше, поэтому и дополнительный выигрыш часто исчисляется миллионами.

— Вы применяете то, чему учитесь, в личной жизни?

— Да, бывает... Например, в разговорах с представителями ГИБДД. И у участников есть примеры. Этих примеров, кстати, гораздо больше. Однажды владелец автомастерской после тренинга проверял ночью машину на ходу. Выехал без прав на улицу, и, как это бывает, тут его остановил патруль. Они минут 10 разговаривали. После чего представитель закона извинился и даже проводил его, чтоб коллеги не остановили. Но спросил: «Откуда ты шустрый такой взялся?»

*«Почтительная поза и сосредоточенный вид рыбака
при ловле рыбы вовсе не сулят пользы рыбе...»
(Мо-цзы)*

— Влад, исход переговоров решают не знания, а навыки. За три дня вашего тренинга участники успеют сформировать их?

— На тренинге я даю рекомендации, что необходимо делать в течение двух недель после программы для закрепления полученных навыков. На это уйдет буквально 15 минут в день. Но самый основной навык, полученный в ходе обучения — это навык думать по-другому: думать о клиенте, про клиента, и за клиента наперёд. В процессе наблюдений за многие годы я пришел к выводу, что люди делятся на «просителей» и «созидателей». При этом «созидатели» мыслят так: «Я ему то-то предложу, на этом он сможет заработать и мы поделим прибыль». Говорить имя клиента в каждом третьем предложении, дышать с ним в такт и улыбаться — это, конечно, важно, но — это лишь поверхностное, как луковая шелуха. Нужно понимать, что мы несем клиенту, собираясь на переговоры. В начале тренинга я обычно говорю: «Я могу дать набор техник, а как бонус — вы разовьете способность думать по-новому, как я уже говорил О..., Про..., и За клиента. И это само по себе дает результат».

*«Пусть даже человек от природы и обладает прекрасными свойствами и мудростью — он должен еще получить мудрого учителя и следовать ему...»
(Сюнь-цзы)*

— Влад, Вы — ученик Владимира Тарасова, известного авторской методикой, управленческими поединками. Этот факт — своеобразный знак качества...

— Это уникальный человек, он вызывает у меня огромное уважение. Несколько лет я занимался у него, был лицензиатом его школы, проводил управленческие поединки. То есть длительный период моей жизни был тесно связан с изучением данной методики. На меня повлиял и сам Владимир Константинович, и каждый его разговор, и его книги. Можно сказать, я до сих пор учусь у него. Но есть и те, кто в это вовлечен больше, без остатка, для кого это Путь с большой буквы.

*«И убыток может обернуться прибылью,
а может и прибыль обернуться убытком...»
(Лао-цзы)*

— Ваш учитель основал обучающую программу на искусстве дзенского диалога. А вы эту практику применяете?

— Мне близка восточная философия. Применяю ее при подготовке программ, выработке стратегии, но не саму эту технику. Я трепетно отношусь к авторскому праву, поэтому использую собственные методики. Одно из любимых мною изречений китайских мыслителей — фраза Сунь-цзы: «Бывают дороги, по которым не ходят; бывают армии, на которые не нападают; бывают крепости, из-за которых не борются; ... бывают повеления государя, которых не выполняют». Мир — это баланс, Инь и Янь. Если ты выиграешь, можешь разрушить отношения. Истинный успех любого переговорного процесса — это восстановление равновесия между сторонами переговоров, а не ощущение превосходства или ущемления чьих-то интересов. Как-то, отдыхая на Бали, я вел переговоры с торговцем (люблю из восточных стран привозить всякие штучки, связанные с бытом.). Там это целый ритуал. И для этого торговца это была первая продажа за день. Я приобрел товар на очень выгодных для себя условиях, даже чересчур выгодных. Но по глазам продавца я понял, что он отдал его гораздо дешевле, чем мог себе позволить. Я ему доплатил, и его глаза засветились. Так и в любых переговорах — важно почувствовать грань. Иногда стоит отдать даже больше, чем ты хочешь, особенно если ты нацелен на долгосрочное сотрудничество.

*«Когда у человека много свободного времени, он немногого достигнет»
(Сюнь-цзы)*

— Как вы вдруг стали бизнес-тренером?

— В начале 2000х, я уже имел хороший опыт работы директором и занимался подготовкой своих специалистов к эффективным переговорам. Наступил момент, когда меня стали приглашать в учебные заведения проводить там подобные тренинги. Это был знак, что пора! Поэтому тренинги для меня — логичное продолжение управленческой стези. Затем стал учиться у лучших специалистов в области проведения тренингов в России и за рубежом. Учиться приходится много и по сей день. Вообще, я считаю, что можно быть успешным тренером только, если умеешь учиться у других и создавать сам, именно создавать новое. При этом каждый тренинг — это проверка, вызов знаниям и навыкам тренера и его способности думать и создавать.

*«Тот, кто, обращаясь к старому, способен
открывать новое, достоин быть учителем...»
(Конфуций)*

— Вам приходилось нанимать в свою компанию продавцов. По каким критериям вы их отбирали?

— У них должны быть такие качества, как желание зарабатывать и выигрывать, при этом уважая других, способность искать ходы в нестандартных ситуациях. Чтобы оценить соискателя, применяю свою методику: анализирую опыт, увлечения, семью, цели, которые потом сопоставляю с достижениями. Например, претендент заявляет, что хочет успешности. Я прошу привести пример из биографии, что для этого уже было сделано. По прошлым поступкам можно спрогнозировать будущее. В мечтах все хотят многого, а потом некоторым лень из кабинета выйти на встречу с клиентом.

— Вы писали какие-нибудь статьи на тему эффективных переговоров?

— Я не обучаю тренеров и того, что я даю, нет ни в одной книге. А сам книги пока не пишу. Руки не доходят... Хочется много узнать, сделать, но думаю, дойдет дело и до книги. Хотя друзья говорят — сейчас пора, но пока нет времени, а может быть и желания. Встречал людей, кто, побывав на тренинге, попытался скопировать, вести нечто подобное для аудитории. Но любая копия хуже оригинала. Настоящий тренер — тот, кто создает свое. Хотя я всегда даю участникам рекомендации, как внедрить полученные знания, системы и технологии в своих компаниях. Хочется, чтобы от всего была польза для людей.

*«Если вещь не годна для одной цели, ее можно употребить для другой...»
(Лао-цзы)*

— На хобби время остается?

— Да. Это активный отдых, горные походы, сплавы. Я много путешествую. Учеба приводила в Америку, Канаду, Англию. Был и Непале, Индии, Таиланде. А не так давно был в Барнауле, и директор компании «Мария Ра» вовлек меня в скандинавскую ходьбу (со специальными палками, аналог передвижения на лыжах или трекинга в горах.) Теперь мои «горы» всегда рядом. Я часто вожу палки с собой.

*«Люди в древности не любили много говорить.
Они считали позором для себя не поспеть за собственными словами...»
(Конфуций)*

— Влад, путешествуя, вы сталкивались с проявлением различного менталитета. Не со всеми удавалось договориться, или отличный переговорщик, он и в Африке...?

— Договориться можно почти в любой ситуации. Непальцы — косвенное тому подтверждение. В Непале такое движение на уличных дорогах, что расстояние между машинами измеряется миллиметрами. И при этом они разъезжаются с улыбками и без ссор. Умение говорить без слов — это искусство. Чем меньше лишних слов и проще язык, тем лучше. Этому нужно учиться, ставить навык. Потому что умение говорить определяет умение думать.

*«Нельзя быть драгоценным, как яшма, нужно стать простым, как камень...»
(Лао-цзы)*

— Ваше жизненное правило — просто решать сложные задачи. Можете привести пример одного такого решения — в профессиональной деятельности или в личной жизни?

— Надо искать самый элементарный путь. Это достигается, например, техникой, которую я называю «Лампа Алладина», когда каждая задача делится на более мелкие. У меня на тренинге, который проходил в выходные дни, был бизнесмен, очень занятой человек. У него молодая семья — жена и маленький ребенок. Супруга была очень недовольна его режимом работы, и даже в тот день уже успела ему на телефон «СМС-претензию» скинуть. Вечером, после занятий, ему удалось разрешить затянувшийся конфликт. Он просто сказал, придя домой: «Подумай, у нас в неделю есть семь часов для полноценного общения друг с другом. И только мы решаем, на что их потратить: на споры или на качественное проживание». А еще вспоминается притча. *«Желтый Владыка Хуан-ди поехал навестить Тай-квея, сбился с пути и встретил пастушка, который и подсказал дорогу. «Как лучше устроить жизнь в Поднебесной?» — спросил у него император. «Поднебесный мир нужно оставить таким, какой он есть», — ответил мальчик. «Но все-таки, как мне быть с ней?» — снова задал вопрос император. «Управлять миром — не сложнее, чем пасти лошадей, — сказал мальчик. — Подводи к тому, что им нужно, уводи от того, что опасно, — вот и все!» Император поклонился пастушку и назвал его «небесным наставником».*

— Вы осуществляете консультации на тему «Выстраивание системы взаимоотношений между собственниками и менеджментом компании». В этой процедуре применимы знания, получаемые в рамках программы по эффективным переговорам?

— Да, применимы. Собственник должен уметь презентовать понятным языком идею, вовлекать, воодушевлять. А задача менеджера — прояснить все и понять. Плюс должны быть совместные ценности, или, по крайней мере, совместимые.