

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ: ПЕРЕГОВОРЫ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ БАНКА

(Антонио Квизон)

Замечание автора: Культура корпорации значительно отличается от культуры неправительственной организации. При проведении переговоров с представителями Банка важно не только концентрироваться на “идее”, но и уделять внимание другим вопросам. Я предлагаю вашему вниманию несколько практических советов, которые считаю полезными, исходя из собственного опыта. Мое намерение - помочь неправительственным организациям донести смысл своего сообщения и добиться желаемого ответа.

• ПРАВИЛЬНО ПОДБИРАЙТЕ ОДЕЖДУ

Манера одеваться - часть корпоративной культуры. Правильный выбор одежды поможет вам избежать ненужных неожиданностей: на входе вас не остановит охрана, и осторожные служащие банка не будут чинить препятствий при назначении встречи с начальством.

• ДОГОВАРИВАЙТЕСЬ О ВСТРЕЧЕ

Относитесь лучше к секретарям: кроме своей работы, они выполняют обязанности сотрудников службы безопасности и доверенных лиц. Оставьте секретарю свою визитку, контактный адрес и телефон. Начальник может забыть о встрече, секретарь - никогда.

Будьте готовы к спонтанным встречам и “лоббированию в коридоре”. Оставляйте место неожиданностям. Неформальная встреча за ланчем или во время перерыва на кофе - лучший вариант: внимание собеседника в вашем распоряжении.

• ПРИХОДИТЕ РАНЬШЕ НАЗНАЧЕННОГО ВРЕМЕНИ

Помните: первое впечатление - самое сильное. Приходите раньше назначенного времени. Во время ожидания полезно просмотреть свои заметки: не тратьте время зря.

• ПО КОНКРЕТНЫМ ВОПРОСАМ ОБРАЩАЙТЕСЬ К КОНКРЕТНЫМ ЛИЦАМ

Выясните компетенцию различных чиновников в банке, узнайте, к кому конкретно вам следует обратиться. Если банковское начальство отправляет вместо себя представителей, или вы понимаете, что разговариваете не с тем лицом, кратко изложите цель вашего визита и уходите.

• ЧЕТКО ОПРЕДЕЛИТЕ ЦЕЛЬ СВОЕГО ВИЗИТА; СОСТАВЬТЕ ПЛАН

Вы пришли за информацией? Выразить протест по поводу нового банковского проекта? Предложить план действий?

Помните, сколько времени в вашем распоряжении. В случае группового визита распределите роли и установите порядок выступлений. Лучше всего подготовить краткое (на страничку) описание вашего обращения, которое вы можете оставить в банке после встречи.

• ПОПЫТАЙТЕСЬ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ОДИН ГЛАВНЫЙ ВОПРОС

Банковским чиновникам свойственно забывать детали. Представьте себя и организацию, членом которой вы являетесь. Четко изложите цель своего визита, основные пункты и чего бы вы хотели от Банка.

Опирируйте только теми фактами, в достоверности которых вы не сомневаетесь. Чиновники могут обратить внимание на незначительные неточности и начать спор по этому поводу. Если вы допустили такую ошибку, сразу возвращайтесь к основной теме разговора.

Если вы намерены представить набор документов, составьте их перечень с кратким описанием содержания. Попробуйте использовать цветную бумагу или печать: при работе с огромным количеством документов это может привлечь внимание банковских чиновников.

- **НАЧИНАЙТЕ РАЗГОВОР СО СЛОВ, ПРИЯТНЫХ БАНКОВСКОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ. К своим вопросам переходите позже.**

В начале разговора вы можете отметить успешную деятельность Банка по осуществлению реформ. После этого излагайте свои вопросы и высказывайте ожидания по поводу дальнейшей деятельности Банка. Всегда помните, что на начальном этапе встреча с неправительственными организациями вызывает много сомнений и неясностей у банковских представителей.

- **ГОВОРИТЕ ЧЕТКО, ГРОМКО И УВЕРЕННО**

Не беспокойтесь о своем английском: уверенность - вот что главное. Не смущайтесь, будьте убедительны.

- **ПРЕДСТАВЛЯЙТЕ КОНКРЕТНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, А НЕ ЖАЛОБЫ**

Всегда уточняйте свои требования на уровне конкретных действий, например, в отношении финансирования вам следует установить определенные сроки, даты, условия и меры согласования. Покажите, что деятельность по изложенным вопросам затрагивает интересы Банка. Вы можете быть более убедительны, если переведете свои проблемы на язык денежных отношений. Вы можете подчеркнуть, например, что Банк мог бы избежать затрат на неудавшийся проект, если бы провел консультацию по данному вопросу с местным сообществом. Вы можете отметить также, что тщательно выполненная оценка воздействия на окружающую среду может сократить стоимость экологической программы по ликвидации ущерба в будущем.

- **ЗНАЙТЕ СВОЕ МЕСТО**

Расположение присутствующих на встрече свидетельствует об определенных отношениях власти. Так, например, власть ассоциируется с положением за столом, а также с центральной позицией в окружении остальных сотрудников. Избегайте положения напротив чиновника, сидящего за своим столом: поставьте свой стул сбоку от него. Если возможны другие варианты, выбирайте положение за соседним “нейтральным” столом, или просто составьте стулья в круг.

- **НИКОГДА НЕ УДОВЛЕТВОРЯЙТЕСЬ ОТВЕТОМ “НЕТ”**

Часто банковские служащие перекладывают ответственность Банка на правительство, утверждая, что именно правительство, а не Банк, принимает основные решения по проекту. Служащие Банка обычно обещают выполнить все от них зависящее. Не удовлетворяйтесь этими ответами. Всегда будьте готовы предложить конкретные, эффективные действия и решения. Не покидайте собрания без четко сформулированного следующего шага.

- **НЕ СТАВЬТЕ БАНКОВСКОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ В НЕУДОБНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ В ПРИСУТСТВИИ ЕГО КОЛЛЕГ ИЛИ НАЧАЛЬСТВА**

Придерживайтесь следующей точки зрения: банковский представитель, согласившийся на встречу с неправительственной организацией, может быть наиболее открытым из всех банковских служащих: другие могут просто отказать во встрече.

- **НЕ ПРИНИМАЙТЕ ПОКРОВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ ИЛИ СОЧУВСТВУЮЩИЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ СО СТОРОНЫ БАНКОВСКОГО ЧИНОВНИКА**

В переговорах не должно быть места сочувствию к неправительственным организациям или местному сообществу. Вы добиваетесь справедливости, а не ищете сочувствия.

- **ДЕЛАЙТЕ ЗАМЕТКИ ВО ВРЕМЯ ВСТРЕЧИ**

Делайте записи во время разговора. Банковские служащие, как правило, обращают внимание на письменные аргументы, а не устные. Бюрократы ценят бумажную работу: то, что не зафиксировано в письменном виде, не существует в реальности. Если решения приняты в ходе собрания или по телефону, сформулируйте основные положения на бумаге и отправьте их в качестве напоминания банковскому представителю. Если принятое решение является важным, вышлите копию краткого описания встречи коллегам или начальству заинтересованного лица.

- **В КОНЦЕ РАЗГОВОРА ПОДВЕДИТЕ ИТОГ СКАЗАННОМУ, ПОБЛАГОДАРИТЕ И ПОЖМИТЕ РУКУ**

Этот шаг оставит впечатление достигнутого согласия по вопросам.