

Статусные и жесткие переговоры

В ходе переговорного процесса часто возникают случаи, когда статусные клиенты переходят в режим жестких переговоров и стандартных стратегий оказывается недостаточно.

На семинаре вы узнаете, как подготовиться к жестким переговорам, сможете быстро ориентироваться в ситуации и гибко выбирать альтернативные стратегии поведения, научитесь держать удар и гарантированно достигать желаемых результатов.

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 27 – 28 мая `19
- 26 – 27 августа `19
- 18 – 19 ноября `19
- 17 – 18 февраля `20
- 12 – 13 мая `20
- 10 – 11 августа `20

В результате обучения вы:

- научитесь выбирать оптимальную стратегию переговоров
- узнаете, как показать свой статус, не сказав ни слова
- научитесь определять, кто принимает решения у другой стороны
- сможете повысить значимость своих презентационных материалов
- отработаете навыки слаженной работы в переговорной команде
- узнаете, как использовать гендерные особенности в переговорах

Следующие темы возможно изучить отдельно:

[Жесткие переговоры: техники, приемы, секреты мастерства](#)

[Жесткие переговоры с позиции психологии: специфика и особенности](#)

Программа семинара

День 1

Система переговоров. Общая характеристика жестких переговоров

- Типы переговоров по форме организации (жесткие, мягкие, конструктивные)
- Мягкие и жесткие переговоры — что лучше
- Особенности статусных переговоров. Влияние статуса
- Модели доминирования, подчинения
- Особенности невербальной коммуникации
- Программирование пространства
- Решающие элементы жестких переговоров

Практикум — деловая игра «Жесткие переговоры». Определение признаков жестких переговоров

Стратегия и тактика жестких переговоров

- Определение стратегии и тактики переговоров
- Определение позиции
- Стратегии жестких переговоров
- Приемы и методы жестких переговоров
- Эмоциональное давление, проявление агрессии

Подготовка к жестким переговорам

- Сбор и анализ предварительной информации
- Подготовка к ведению жестких переговоров
 - Определение цели
 - Анализ возможностей и полномочий противоположной стороны
 - Проработка сценариев
 - Создание системы защитных и атакующих аргументов
 - Планирование развития дальнейших отношений с партнером по переговорам

Практикум «Проигрывание ситуаций реальных переговоров, отработка способов оптимального прохождения каждого из содержательных элементов: подготовка, контакт, вытягивание в диалог, работа с эмоциями, самозащита, работа с позицией партнера, аргументация, убеждение и т. д.»

Управление жесткими переговорами

- Вербальные и невербальные коммуникации: как правильно их использовать
- Работа с возражениями и конфликтами: что есть позитивного в конфликте
- Техники изменения эмоционального состояния оппонента
- Манипуляции в переговорах. Типы манипуляций. Техники противостояния

- Техники переговоров, тактические приемы, секреты мастерства

Техники убеждения и переубеждения клиентов в жестких и статусных переговорах

- Использование интонации и невербальных приемов для усиления убедительности вашей аргументации
- Мотивирование партнеров по переговорам
- Нахождение убедительных аргументов для каждого конкретного собеседника
- Использование техники Vision для эмоционального вовлечения собеседника в процесс продажи
- Выявление скрытых потребностей клиентов, не заинтересованных в сотрудничестве
- Использование метода мягкой конфронтации для достижения ваших целей в бизнесе

Практикумы:

- Упражнение «Жесткий контакт: перехватить управление» (имитация реальных ситуаций провокации в процессе переговоров, способы их контроля)
- Упражнение «Работа с агрессией»

День 2

Особенности психологического контакта

- Специфические характеристики ролевого взаимодействия участников переговоров
- Этапы психологического контакта
- Основные причины нарушений коммуникаций в переговорах

Практикум — видеокейс «Силовой ресурс в переговорах. Анализ тактических приемов, позволяющих усилить индивидуальный силовой ресурс переговорщика»

Переговорщик

- Персональный бренд и его построение: протокол, одежда и многое другое
- Психологические основы наиболее распространенных типов поведения и методы его корректировки

Психология жестких переговоров

- Техники эмоционального настроя на предстоящие жесткие переговоры
- Определение индивидуального стиля поведения в переговорах
- Стереотипы, ограничивающие лидерское поведение
- Источники внутренней уверенности
- Границы проявления личной агрессии
- Умение быть жестким по содержанию, а не по форме

Психологические типы клиентов

Определение психологического типа клиента. Европейская бизнес-методика

- Тестирование участников на определение психологического типа
- Психологические типы клиентов, личностные особенности клиентов каждого типа
- Использование в переговорах с клиентом знаний о своем и его психологических типах
- Убеждение клиентов с учетом индивидуальных особенностей клиента

Практикум «Овладение методами определения основных психологических типов ваших клиентов в ходе переговоров»

Психология общения. Построение отношений с клиентами и коллегами на уровне коммуникаций

- Особенности коммуникативной компетентности, необходимой для международного делового общения. Выбор стратегии поведения в соответствии с психологическим типом клиента / партнера
- Этапы деловой коммуникации: особенности установления контакта; техники установления контакта и привлечение внимания клиента; деловое знакомство и его правила; правила обмена визитными картами при общении с иностранцами
- Использованию специальных приемов, сохраняющих и повышающих лояльность клиентов, облегчающих достижения целей, поставленных перед участниками переговорного процесса
- Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации, превентивные меры
- Умение сказать нет конструктивно
- Этап завершения встречи: важные аспекты

Практикумы:

- Упражнение «Противодействие прессингу в переговорах»
- Упражнение «Отработка конкретных приемов с учетом реальных ситуаций переговоров и личного опыта участников»

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **26900 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
- Кофе-паузы
- [Сертификат Moscow Business School](#)

- [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Жданова Елена Александровна**

Эксперт-практик в области формирования корпоративной культуры, оценки, подбора, мотивации сотрудников и оптимизации бизнес-процессов в компании. Бизнес-тренер, консультант

- **Ищенко Александр Борисович**

Эксперт-практик в области управления B2B продажами, построения эффективных отделов продаж, разработки мотивации, KPI и программ адаптации новых сотрудников. Бизнес-тренер, консультант

- **Лебединская Антонина Игоревна**

Сертифицированный бизнес-тренер, специалист в области продаж, эксперт-практик в сфере управления и развития персонала, личной эффективности

- **Михайлов Дмитрий Юрьевич**

MBA, эксперт-практик в сфере продаж и переговоров, специалист по развитию управленческих навыков и лидерства. Бизнес-тренер, консультант

- **Шухат Виктория Вадимовна**

Эксперт-практик в области управленческого развития и стратегии продвижения компании, специалист по разработке и внедрению планов вывода на рынок новых продуктов и услуг. Бизнес-тренер, организационный консультант