

Тренинг переговоров. Методы влияния и убеждения

Мы вступили в эпоху совершенно новых взаимоотношений, где во главе угла стоит клиент, а не товар. Поединки в переговорах будущего — это проигрыш. Плюс ко всему на подходе поколение Z. Это именно те, кто не готов часами слушать ваши клишированные фразы на совещаниях и долгих переговорных поединках. Важна будет скорость, четкость и, самое главное, чуткость. И здесь уж точно со старыми методиками поединков и борьбы на переговорах не преуспеть.

Эпоха будущего — это наша способность к коллаборации. Когда в переговорах мы не боремся и не продавливаем, а умеем просить помощи. И охотно предлагаем помощь.

Эта программа проводится автором в России только в Moscow Business School.

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 8 – 10 июля `19
- 30 сентября – 2 октября `19
- 16 – 18 декабря `19
- 2 – 4 марта `20
- 1 – 3 июня `20

В результате обучения вы:

- узнаете основные особенности современных переговоров
- изучите алгоритм подготовки к переговорам
- научитесь эффективным способам работы с чиновниками
- познакомитесь с техникой комплиментарного общения
- сможете управлять процессом диалога
- узнаете, чем опасна лишняя информация или ее дефицит
- научитесь отличать искренние возражения от ложных
- познакомитесь со способами противостояния манипуляциям
- освоите навыки ассертивного поведения

- осознаете реакцию окружающих на □ ваше поведение
- сможете контролировать свои импульсы

Следующие темы возможно изучить отдельно: □

[Результативное ведение переговоров: подготовка, особенности, техники](#)

[Методы противостояния манипуляциям в переговорах. Эмоциональный интеллект в переговорах](#)

Программа семинара

День 1

Подготовка к переговорам

Вступительная часть

- Определение основных критериев эффективных переговоров
- Определение наиболее значимых различий между обычными и ключевыми клиентами
- Особенности современных переговоров

Практикум «Исследование случая»

Подготовка к переговорам

- Как определить наиболее проблемные этапы переговорного процесса с клиентом
- Что такое BATNA
- Алгоритм подготовки к переговорам

Практикум «Отработка алгоритма подготовки к переговорам»

Особенности работы с разными типами клиентов

- Психологические типы клиентов
- Особенности поведения на переговорах клиентов разных типов
- Сложные клиенты. Способы работы со сложными клиентами
- Эффективные способы работы с чиновниками
- Работа с клиентами, требующими особого отношения: ключевыми клиентами, VIP-клиентами, постоянными клиентами

Практикум — тестирование «Определение типа клиента. Тренировка ключевых приемов в работе с разными клиентами»

День 2

Техники ведения переговоров

Установление контакта

- Как установить контакт на переговорах
- Особенности невербальной коммуникации: голос, жесты, мимика
- Когда клиент не настроен на переговоры: как себя вести
- Техника комплиментарного общения
- Эмоциональный интеллект и переговоры

Практикум — упражнение «Отработка навыка установления контакта»

Управление диалогом

- Особенности управления процессом диалога
- Искусство задавать вопросы: алгоритм
- Ключевые типы вопросов, их чередование в зависимости от цели и сложившейся на переговорах ситуации
- Правила ответов на вопросы

Практикум — упражнение «Отработка навыка управления диалогом»

Предоставление информации

- Особенности предоставления информации клиентам
- Чем опасна лишняя информация
- В чем угроза дефицита информации
- Распространенные заблуждения относительно избытка предоставляемой информации
- Как разные типы людей по-разному воспринимают информацию
- Исследование индивидуальных особенностей восприятия информации

Практикум «Тренировка приемов аргументации и убеждения»

День 3

Методы противостояния манипуляциям в переговорах. Эмоциональный интеллект в переговорах

Работа с возражениями

- Возражения клиентов — это второе дыхание переговоров
- Причины возражений. Формы возражений
- Как отличить искренние возражения от ложных

- Как нейтрализовать возражения. 4 основных приема

Практикум — упражнение «Отработка методов работы с возражениями»

Противостояние манипуляциям. Основы НЛП

- Люди и проблемы: как отделить (изолировать) одно от другого
- Раздраженные клиенты и разрешение конфликтных ситуаций
- Манипуляции в переговорах. Почему стороны пытаются манипулировать. Скрытые причины манипуляций
- Способы противостояния манипуляциям
- Базовые приемы НЛП (из судебной практики и практики психотерапии)
- Что можно изменить в переговорной ситуации, если признаки манипуляции стали очевидными
- Позитивное завершение контакта
- Исследование и разбор конкретных конфликтных ситуаций

Практикум «Исследование техник нейтрализации манипулятивного поведения»

Ассертивное поведение

- Избранные аспекты вербальной коммуникации: как сказать «нет» в ситуации, когда контрагент ожидает от вас «да»
- Навыки ассертивного поведения
- Ассертивная коммуникация: фразы, слова, выражения, голос
- Техника убеждения и отстаивания собственной позиции: технология грамотного отрицания

Практикум «Тренировка алгоритма преодоления претензии»

Эмоциональный интеллект

- Самоанализ
- Осознание реакции окружающих на ваше поведение
- Следует знать ваши больные места

Практикум «Исследование случая»

Сфера умения справиться со стрессом

- Стресс. Переносимость стресса
- Контроль над импульсами

Практикум — упражнение «Исследование»

Завершение. Обсуждение итогов. Личные планы развития

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **34400 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

- **Друтько Владислава Анатольевна**

Кандидат педагогических наук, специалист в области управления персоналом