Moscow Business School

Тренинг переговоров. Методы влияния и убеждения

Формат обучения: Очно

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 02.12.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

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»

Moscow Business School

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 изобилия 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