Moscow Business School

Результативное ведение переговоров: подготовка, особенности, техники

Формат обучения: Очно

Срок обучения: 2 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

Moscow Business School

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

Moscow Business School

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»