

## Методы противостояния манипуляциям в переговорах. Эмоциональный интеллект в переговорах

Формат обучения: Очно

Срок обучения: 1 день

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

Дата начала: 18.03.2026

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

### Программа обучения

#### День 1

##### 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

Дистанционная часть (факультативно)

## Видеокурс «Психология деловых отношений»

- Деловое общение
- Ключевые компетенции деловых лидеров
- Эмоциональный интеллект как фактор успеха в построении деловых отношений
- Стратегии поведения участников деловых отношений
- Ассертивность
- Средства общения
- Модель поведения в процессе общения. Транзактный анализ
- «Пристройка» в деловом общении
- Модель партнерской коммуникации GROW

## Видеокурс «Навыки эффективного общения: совещания, презентации, переговоры»

- Деловые совещания: классификация, правила подготовки и проведения
- Презентация: основные идеи, требования и правила подготовки
- Вербальный, невербальный компонент в презентации
- Определение и суть переговоров
- Место переговоров в процессе делового общения
- Стратегии проведения переговоров
- Условия достижения успеха в переговорах
- Параметры подготовки к переговорам
- Принципы проведения переговоров

## Видеокурс «Основы управления проектами»

- Управление проектами как процесс
- Жизненный цикл проекта: предиктивный, адаптивный, циклы ИТ-проектов
- Гибридизация жизненных циклов
- AGILE-подходы к управлению проектами. Принципы и методы SCRUM
- Организация проектных команд. Функции SCRUM-мастера
- Принципы и инструменты Kanban, Lean, Kaizen
- Менеджмент качества и специфика системы 5S
- Цели и задачи проекта. Основы планирования и риски

## Видеокурс «Деятельность менеджера: функции, роли, компетенции»

- Роль менеджера в компании
- Понятие и обеспечение «управляемости». Внутренний клиент
- Функционал менеджера. Структура обязанностей
- Планирование и целеполагание: методики, расчет временных затрат
- Виды мотивации сотрудников. Основные риски при выборе системы
- Формирование работающей обратной связи
- Контроль исполнения задач: инструменты и базовые ошибки
- Делегирование полномочий без потери качества
- Индивидуальная модель компетенций менеджера

#### Видеокурс «Контент стратегии для создания и развития бренда»

##### Маркетинговые стратегии и планы

- Этапы развития маркетинга — современная маркетинговая концепция
- Основные функции и задачи маркетинга в компании
- 7 блоков маркетингового анализа
- Источники информации по основным блокам и ее достоверность
- 6 этапов маркетингового плана
- Структура блоков и порядок разработки
- Аудит маркетинга: алгоритм проведения
- Оценка эффективности маркетинговых мероприятий по финансовой модели

##### Инструменты контент-маркетинга

- Понятие и сущность контент-маркетинга
- Формирования информационного поля бренда
- Взаимосвязь контент-маркетинга и пиар-стратегии
- Каналы и инструменты контент-маркетинга: подробный обзор
- Работа с аудиторией: холодная, теплая, горячая
- Настройка ретаргетинга
- Виды и уровни сложности контента для ЦА
- Стратегия контент-маркетинга
- Формирование воронки продаж
- Метрики измерения эффективности контент-маркетинга

## Основы бренд-менеджмента

- Составляющие бренда и его значение
- Основы бренд-менеджмента: правило 4Р
- Формирование инфополя бренда
- Как измерить эффективность: ключевые показатели
- 5 уровней реализации бренд-плана
- Девизы и описания: определение сущности бренда
- Реализация и использование сущности
- Визуализация идеи. Позиционирование
- Построение пирамиды потребителей
- Правила нейминга и брендбука
- Показатели «здоровья бренда»
- Рекламная стратегия и продвижение