

Программа: Professional Personal Skills

**Ведение переговоров/
Negotiation**

ХАРАКТЕРИСТИКА КУРСА

«Терпение совершенно необходимо деловому человеку, ведь многим гораздо важнее не заключить с вами сделку, а поговорить по душам.».
Филип Дормер Честерфилд

Деловые переговоры – это способ общения с людьми, цель которого — достичь такого результата, на который согласны обе стороны. А искусство переговоров заключается в том, чтобы собеседник одобрил решение взаимной проблемы с приемлемым для вас результатом. Эффективные переговоры являются ключевым моментом любого бизнеса. Чаще всего, именно от умения сотрудников различных компаний вести сложные переговоры напрямую зависит прибыль. Данный тренинг переговоров предусматривает конкретные коммуникативные навыки, техники и приёмы, позволяющие проведение переговоров в деловой среде сделать результативными. Используются различные формы активного обучения: мини-лекции, демонстрация и отработка психологических техник, ролевые игры, дискуссии, разбор ситуаций участников, разбор примеров из фильмов и книг и т. д. Большое внимание уделяется упражнениям на отработку навыков, что позволяет каждому участнику построить программу применения полученной информации в своей жизни.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСА

- Получить и отработать навыки, повышающие результативность деловых переговоров и научиться выстраивать долгосрочные отношения с оппонентом;
- Освоить техники ведения переговоров и улучшить свой переговорный стиль;
- Сформировать следующие навыки: управление переговорами в сложных ситуациях и проведение переговоров с трудными партнерами.

Программа курса

№	Тема
1	Предварительная подготовка и планирование переговоров. Анализ полученного задания. Постановка цели и задач Мониторинг рынка, сбор информации о возможных партнерах. Выбор оптимального партнера, уточнение недостающей информации. Построение гипотез о потребностях клиента, возможные "зоны сотрудничества". Определение основного и резервного сценария встречи. Выбор стратегий.

	Тактические приемы. Подбор аргументов. Уточнение времени, места и продолжительности переговоров.
2	Открытие переговоров. Установление контакта, экспресс – диагностика партнера. Презентация компании: надежность, стабильность, имидж, авторитет и т.д. Самопрезентация. Создание атмосферы психологического комфорта.
3	Выявление потребностей партнера и изложение информации. Открытые вопросы. "Активное слушание". Коррекция "зон сотрудничества". Перехват и удержание инициативы. Эффективная аргументация, использование домашних заготовок. Построение перспективного плана делового сотрудничества. Акцентирование на извлекаемой партнером выгоде. Типичные ошибки.
4	Работа с возражениями. Типы возражений. Отслеживание манипуляций. Определение истинных причин возражений. Позитивная контраргументация. Техники и приемы работы с возражениями. Типичные ошибки.
5	Эффективное завершения переговоров. Компромисс как средство завершения переговоров. Получение последней уступки. Подведение итогов. Взаимные гарантии и обязательства.
6	Психологические аспекты переговорного процесса. Морально – этические установки. Критерии профессионализма. Отношение к клиенту.
7	Манипуляция как способ ведения переговоров. Классификация манипулятивных действий. Как распознать манипуляцию. Способы защиты. Плюсы и минусы манипулятивного взаимодействия.
8	Сотрудничество, как наиболее эффективный способ взаимодействия. Типы сотрудничества. Совместное планирование.
9	Тактические приемы ведения переговоров. Диагностика, подстройка, ведение. "Активное слушание". Перехват и удержание инициативы. Рефрейминг.