

ONLINE И OFFLINE

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 ЧАСОВ

Программа, которая развивает навыки использования стратегий и тактик продвинутых переговоров.

В эпоху глобальных изменений и экономического кризиса одним из незаменимых soft skills для любого руководителя или специалиста является навык ведения переговоров. Компании вынуждены поднимать цены на свои услуги, и ежедневно приходится договариваться об изменениях условий сотрудничества с клиентами. Сегодня очень важно конструктивно обсуждать все проблемы, возникающие в процессе переговоров, уметь спокойно и аргументированно убеждать потребителя, противостоять манипуляциям и ориентироваться на взаимовыгодное сотрудничество.

Приняв участие в программе **деловые переговоры**, вы:

- научитесь определять свою четкую цель и позицию в переговорах;
- забудете о волнении в процессе переговоров;
- сумеете нейтрализовать манипуляции клиента;
- научитесь договариваться!

На обучении применяются **интерактивные методики**, которые включают:

- живые иллюстрации принципов ведения переговоров;
- оценку вашего стиля коммуникации и ведения переговоров;
- взаимообучение;
- парные ролевые упражнения.

70% обучения составят кейсы и практические занятия. На обучении рассматриваются реальные переговорные ситуации.

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

ТЕМА 1 Переговорные стратегии.

Жесткая стратегия или **win-lose** – стратегия, направленная исключительно на победу над оппонентом, который воспринимается как противник. Используется, когда результат превыше всего и не важен путь его достижения. Стратегия, направленная на полное доминирование над оппонентом и, как следствие, его полное поражение. Переговорщик, настроенный на win-lose, готов использовать любые доступные способы, чтобы получить желаемое соглашение, в том числе и приёмы манипуляций.

- Когда в переговорах имеет смысл использовать жесткую стратегию.
- Как выигрывать переговоры win-lose. «Золотые» правила жесткой стратегии ведения переговоров.
- Если против вас используют жесткую стратегию ведения переговоров – что противопоставить?
- Методы давления на переговорах и способы противодействия им.
- Нечестные приемы и уловки, используемые в практике ведения переговоров и как им противостоять.

Мягкая стратегия или **lose-win** – стратегия подразумевает ваше тактическое поражение и победу потребителя. Эта стратегия используется, когда наиболее важны отношения, а результатом переговоров, на данном этапе, можно поступиться.

- Когда в переговорах имеет смысл использовать мягкую стратегию.
- Как уступая оппоненту выиграть в долгосрочном периоде переговоры.

Торг или «**Я сделаю это, если Вы сделаете то**». При данной стратегии суть переговоров – это поиск компромисса.

- Правила торга – как не попасть в тупик. На какие уступки мы готовы пойти в переговорах и каких уступок ожидаем от оппонента.
- Как выгодно «продать» уступки, на которые идете вы.
- Как правильно «купить» уступки потребителя.
- Что делать, если торг не уместен.

Принципиальные переговоры / Гарвардский проект или Win – Win.

Стратегия подразумевает партнерские отношения и совместный поиск вариантов решения переговорной ситуации. В Win – Win иначе понимаются победа или успех переговоров, а именно, как максимальное взаимное удовлетворение интересов сторон. Подход к переговорам как к совместному с партнером поиску решения основывается на иных принципах и подразумевает в значительной степени открытость участников, формирование диалога отношений.

- Методы и правила принципиальных переговоров.
- Четыре шага принципиальных переговоров.
- Как подготовиться и вести переговоры Win – Win.
- Правила торга – как не попасть в тупик.

Практическая работа

Разберем переговорные стратегии на кейсе.

Определим наиболее выигрышные стратегии ведения переговоров в рамках переговорных кейсов участников обучения.

ТЕМА 2 Подготовка к переговорам.

- Определение собственной позиции на переговорах в деталях. Постановка целей переговоров. Анализ интересов оппонента по переговорам.
- Подготовка альтернативных (возможных вариантов) предложений. Аргументация собственного предложения. Как позиционировать свое предложение исходя из критериев принятия решения.
- Переговоры в команде и в одиночку – минусы и плюсы.
- Переговоры в условиях группового давления – как подготовиться и выиграть.
- Манипуляции в переговорах – как подготовиться и противостоять манипуляционному воздействию.

Практическая работа

Отработаем каждый этап подготовки к переговорам на основе реальных переговорных кейсов участников обучения.

ТЕМА 3 Ведение переговоров.

- Деловая этика начала переговоров, приемы налаживания отношений и создание конструктивного климата в начале переговоров.
- «Язык тела» оппонента и использование этой информации в переговорах.
- Как правильно принимать и передавать информацию в переговорах. Как правильно отвечать на вопросы потребителя. Выявление подлинных интересов а.
- Управление инициативой в переговорах с помощью вопросов и техник активного слушания.
- Презентация своих предложений. Приемы убедительной аргументации своей позиции.
- Причины возникновения сопротивлений и возражений в ходе переговоров. Техники преодоления сопротивления и возражений.
- Обсуждение и поиск взаимовыгодных вариантов.
- Согласование позиций и выработка договоренностей в переговорах.
- Подведение промежуточных и окончательных итогов переговоров.
- Партнерские отношения – зачем они нужны? Что считать успехом переговоров?

Деловая игра

Переговоры на основе реальных переговорных кейсов участников обучения.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ:



Татьяна Чердынцева, первый заместитель директора БШ XXI ВЕК-КОНСАЛТ, академический директор программы MBA General, руководитель и преподаватель кафедры менеджмента (преподаваемые дисциплины: стратегический менеджмент, операционный менеджмент, hr-менеджмент).

Опыт управления консультационными проектами: по разработке и реализации стратегии бизнеса; по описанию и оптимизации бизнес-процессов; по реорганизации предприятия; по проектированию и внедрению системной оценки, развития и обучения персонала, построению ассесмент-центра; по оптимизации систем стимулирования (грейдинг, внедрение оплаты труда по KPI). Член рабочей группы по реализации «Концепции формирования и развития системы бизнес-образования в Республике Беларусь» при Министерстве экономики Республики Беларусь.

Научные интересы: стратегическое планирование, компенсационный менеджмент, процессное управление.

ДАТЫ ОБУЧЕНИЯ:

03-04 ноября 2022 г. с 10.00 до 17.15

МЕСТО ОБУЧЕНИЯ:

Кампус БШ XXI ВЕК-КОНСАЛТ, БЦ «XXI век»,
г. Минск, пр-т. Независимости, 169, северное здание, 8 этаж.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:

Для одного участника **750 BYN + 20% НДС.**

ДОКУМЕНТ ОБ ОБРАЗОВАНИИ:

- Сертификат БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.
- Справка об обучении государственного образца.

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА ОБУЧЕНИЕ:

+375 (29) 694-37-87 (Viber, Telegram, WhatsApp)

+375 (29) 397-67-79

+375 (29) 700-67-79

+375 (17) 388-14-08

E-mail: training@21vk.biz

