

Для кого наша программа:

Для руководителей, менеджеров, ведущих переговоры с клиентами, партнерами, поставщиками, конкурентами, представителями властных структур, а также всех, кому по роду деятельности необходимо умение вести переговоры.

Задачи программы:

- Сформировать у участников целостное видение системы переговорного процесса
- Научить правильно готовиться к процессу переговоров
- Сформировать навыки ведения переговоров с любым клиентом в любых обстоятельствах
- Познакомить с видами психологического воздействия, научиться адекватно и правильно оценивать ситуацию влияния
- Отработать техники убеждения, аргументации и контр-аргументации
- Осознать механизмы манипулятивного воздействия
- Освоить техники защиты от манипуляций, научиться переводить манипуляции в конструктивный диалог
- Сформировать навык управления собственными эмоциями во время «жестких» переговоров
- Развить способности к комбинаторному мышлению и вариативности в поиске решений в ситуации сложных переговоров

Формат: 3 дня.

Программа:

День 1 .

Введение в переговоры. Коммуникативный профиль переговорщика

- Основная терминология переговорщика. Что такое позиции, интересы сторон, стратегия и тактика переговоров, «точка нужды» в переговорах
- Процессуальная модель переговоров, задачи каждого из этапов
- Схема управления контактом в переговорах
- Коммуникативная карта переговоров. Коммуникативные барьеры и «ловушки» для переговорщика
- Типология переговорщиков. Что нужно знать о другом человеке в переговорах. Как быстро «прочитать» собеседника

Позиционный анализ и ролевое взаимодействие в переговорах.

- Анализ позиции партнера до переговоров
- Определение вида психологической защиты
- Возрастные, социальные, гендерные особенности партнера в переговорах
- Определение эффективности собственной модели коммуникации в переговорах
- Правила введения своей позиции в переговорах

Подготовка к переговорам

- Информационная подготовка: информация о собственных целях, планах и условиях, определяющих решение задачи; информация о партнере; информация о внешней среде
- Психологическая подготовка (личная подготовка и создание определенного климата переговоров)
- Тактическая подготовка: разработка тактических приемов, подготовка контраргументов
- Выбор оптимальной стратегии в конкретной ситуации
- Подготовка команды для переговоров. Правила командного взаимодействия в процессе переговоров.
- Критерии эффективности переговоров. Протокол переговоров.

Начало переговорного процесса. Тактики вводного этапа

- Задачи начального этапа переговоров
- Правила вводного этапа и протокольные вопросы
- Инструменты для прояснения и распознавания интересов, целей и осей партнёра по переговорам
- Разница: позиция и интерес
- Тактические приёмы, используемые для этого этапа переговоров
- Особенности управления процессом переговоров на начальном этапе
- Тактики противостояния техникам эмоционального слома в начале переговорного процесса

День 2.

Дискуссионная стадия переговорного процесса

- Задачи дискуссионной стадии
- Порядок обсуждения переговорных параметров
- Диагностика ключевых проблем в области пересекающихся интересов
- Рычаги управления переговорным процессом. Понятие «точка слома» сценария переговоров
- Тактические приемы для дискуссионного этапа переговоров
- Приемы аргументации и контраргументации
- Обязательные контрольные точки переговоров

Торги в переговорах. Противостояние манипулятивному воздействию

- Правила переговоров о цене: особенности этапа, используемые стратегии
- Переход к торгам. Сценарии разговора о цене
- Переговорные тактики для ведения торгов
- Противостояние тактикам «более высокого уровня авторитета» и «хорошего/плохого» полицейского
- Инструменты удержания связанного диалога сторон
- Метода расчленения аргумента

День 3.

Противостояние манипулятивному воздействию

- Природа манипулятивного воздействия
- Виды манипуляции: организационно-процедурные, логические, психологические
- Давление: психологическое, статусное, позиционное. Умение «уходить из-под давления»
- Умение «создать тупиковую ситуацию» для темы, способность «выходить из тупика»
- Умение продолжать эффективно действовать в ситуации промаха. Фактор «спасения лица»
- Техники противостояния манипуляции. Продолжение переговоров

Эмоциональный интеллект переговорщика. Управление эмоциями в ходе переговоров

- Влияние эмоций на процесс переговоров.
- Эмоциональные маркеры: разновидности, умение отличать «моё»-«не моё» состояние. Понятие границ в переговорном процессе
- Диагностика триггеров
- Точки эмоционального самоконтроля в процессе переговоров
- Управление эмоциями в ходе переговоров: техники работы с импульсивными эмоциональными реакциями
- Техники регуляции эмоционального состояния: как укрепить эмоциональную мышцу
- Эмоциональная гигиена переговорщика

Завершение переговорного процесса. Тактики финализирующей стадии.

- Задачи финализирующей стадии переговоров
- Возможные «сюрпризы» в последнюю минуту
- Тактические приёмы для завершения переговорного процесса
- Особенности заключения договорённостей в переговорах