



ПРОГРАММА СЕМИНАР-ТРЕНИНГА «ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МАНИПУЛЯЦИЯМ В ПЕРЕГОВОРАХ»

1. ДЛИТЕЛЬНОСТЬ СЕМИНАР-ТРЕНИНГА

Программа рассчитана на 14 ак. часов. Наиболее эффективный формат проведения занятий:

- **Базовый семинар-тренинг** - 1 день -8 ак. часов
- **Модули закрепления навыков**- 2 дня по 3 ак. часа (проводятся через 1-2 недели и через 4 недели после базового семинара для анализа и отработки ситуаций применения навыков в практической деятельности участников)

2. ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ СЕМИНАР-ТРЕНИНГА

Мероприятие будет безусловно полезно переговорщикам всех уровней, отвечающим за привлечение и обслуживание клиентов (дилеров, дистрибуторов, розничных сетей):

- руководителям служб продаж, маркетинга и клиентского сервиса
- менеджерам по продажам
- специалистам сервисных подразделений
- менеджерам по работе с ключевыми клиентами

3. РЕЗУЛЬТАТЫ СЕМИНАР-ТРЕНИНГА

После прохождения семинар-тренинга «МАНИПУЛЯЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ С КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ»:

- у участников сформируется понимание факторов успеха в жестких переговорах, которые ведутся с использованием манипуляций;
- участники узнают о типах и видах манипуляций и отработают навыки противодействия манипулятивному воздействию с учетом особенностей разных типов клиентов;
- участники смогут выработать собственные подходы на основе предложенных технологий для эффективного поведения в конкретных переговорных ситуациях;
- будут разработаны планы по созданию эффективной модели противодействия манипуляциям в переговорах для каждого участника и проанализированы возможности для использования ими манипулятивных техник.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕМИНАР-ТРЕНИНГА

Форма проведения. Занятие проводится в интерактивном режиме, с постоянным вовлечением в процесс всех участников.



Участники не только активно усваивают знания, но и непосредственно в процессе семинар-тренинга применяют их к конкретным ситуациям из своей практики.

Мероприятие рассчитано на 8-15 сотрудников одной компании или группы компаний.

5. ПРОГРАММА СЕМИНАР-ТРЕНИНГА

№	Тема и содержание занятия
1	Модель «жестких» переговоров и факторы успешного противодействия манипуляциям <ul style="list-style-type: none">• Ключевые задачи переговорщика в ситуации жестких переговоров• Типы ситуаций возникновения манипуляций Виды манипуляций: обзор кейсов <ul style="list-style-type: none">▪ Манипуляции давления, дипломатические и логические манипуляции▪ Манипуляции с привлечением третьих лиц
2	Групповое упражнение «Анализ доминирующего стиля ведения переговоров участников тренинга на текущий момент» <ul style="list-style-type: none">▪ Как оценить индивидуальные установки и ресурсы переговорщика▪ Механизм овладения всем спектром стилей, от «дипломатического» до «жесткого»▪ На каком этапе уместно применять «выведывание», на каком – «продавливание»
3	Деловая игра: «Подготовка к «жестким» переговорам» <ul style="list-style-type: none">▪ Отрабатываются навыки: определение собственных целей в переговорах и четкое понимание зоны интересов▪ Анализ сильных сторон своего предложения▪ Составление «баланса» переговоров
4	Упражнения в парах: «Оценка оппонента для определения тактики ведения переговоров» <ul style="list-style-type: none">▪ Оценка: позы, положение относительно собеседника, интонации, темп речи, громкость, содержание и структура речи клиента, усиленные акценты▪ Типичные симптомы в поведении «обманывающего» оппонента (утаивание информации, «блеф»)▪ Техники работа со скрытыми возражениями▪ Проверка истинности или ложности сообщаемой оппонентом информации▪ Профилактика нарушения клиентом своих обязательств на этапе переговоров
5	Групповое упражнение: «Тактика противодействия манипуляциям» <ul style="list-style-type: none">▪ Адекватное распознавание манипуляций и выбор эффективной тактики противодействия▪ Установление контакта, «умение войти в доверие»▪ Приемы перехвата инициативы▪ Умение спрашивать. Вопросы как инструмент управления собеседником▪ Техники работы со скрытыми возражениями оппонентов▪ Как уменьшить напряжение в ходе «жестких» переговоров▪ Результативное завершение переговоров

6	<p>Заключение, подведение итогов.</p> <p>Деловая игра «Разработка эффективных моделей противодействия манипуляциям с учетом индивидуального стиля участников»</p> <p>В процессе игры проводится проверка усвоения полученных знаний и умения их применять на практике, проверка и, при необходимости, корректировка установленных в процессе семинар-тренинга новых паттернов поведения на переговорах.</p>
---	---