**О ПРОГРАММЕ**

**«Практические навыки ведения жестких переговоров»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Длительность:** 3 дня (продолжительность зависит от уровня подготовки группы, уровень выясняется на предтренинговой диагностике)

**Бизнес-тренер:** Сергей Лосев

**Целевая аудитория:** собственники бизнеса, коммерческие директора, руководители отделов, менеджеры по продажам и закупкам.

**Особенность:** программа рассчитана на **опытных переговорщиков,** уже знакомых со структурой процесса переговоров, владеющих основными переговорными навыками взаимодействия с клиентом.

**Результат:**

* Внутренняя готовность к проведению переговоров в жестких условиях
* Технологии распознавания манипулирования и методики ведения переговоров в жестких рамках
* Навыки эффективного противодействия скрытому влиянию, психологическому давлению
* Тактики ведения жестких переговоров
* Схемы организации жесткого давления (технология построения «рамки»)
* Получение практических навыков действий в ситуации давления или влияния

Что получат участники?

1. Четкое и структурированное понимание процесса переговоров
2. Отработку навыков поэтапного ведения переговоров.
3. Научаться вырабатывать эффективную стратегию ведения и управления жесткими переговорами.
4. Научаться эффективно и в короткие сроки готовиться к переговорам.
5. Овладеют навыками управления и переключения переговоров в русло конструктивного диалога, аргументации своей позиции и убеждения партнера.
6. Научаться находить и продвигать в ходе переговоров выгодные варианты сотрудничества.

**РАЗВЕРНУТАЯ ПРОГРАММА**

**«Практические навыки ведения жестких переговоров»**

Какие переговоры можно назвать жесткими?

Люди, которым приходилось принимать участие в такого рода общении, назвали несколько признаков, из которых главные это:

1. Очень высокая мотивация на победу, или на избежание поражения (высокий выигрыш или значимые угрозы).
2. Жесткие дефициты информации и времени для обдумывания вариантов и принятия решений.
3. Отсутствие значимости сохранения отношений, или высокая вероятность разрыва отношений.
4. Невозможность прекратить переговоры по собственному желанию, без наступления значимо неприятных последствий.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Введение в тренинг**

* Правила работы на тренинге
* Выявление ожиданий и приоритетов участников от совместной работы на тренинге
* Основное внимание уделяется специфике (кейсам) переговоров Компании

**Что есть переговоры, методы**

* Определения переговоров, необходимые условия начала переговоров
* Пять основных техник ведения переговоров
* Определение успешных переговоров
* Определения и технология работы **«Рамки Жестких переговоров»**

**Подготовка к переговорам**

* Определение собственной позиции
* Постановка целей
* Позиции сторон, интересы, аргументы и когнтраргументы,
* Основные направления внимания оппонента (6 торговых потребностей)
* Сбор необходимых данных для аргументации своей позиции на переговорах
* Оценка текущей ситуации, своих потребностей и возможностей, анализ рынка
* Определение и выбор стратегии

**Цели и стратегии переговоров**

* Разработка технического задания на переговоры: Постановка целей переговоров и определение условий их достижения:
* Основные цели сотрудников на переговорах, SMARTизация целей
* Пункты и условия возможные для обсуждения
* Составление переговорной матрицы
* Аргументация основанная на цифрах – как основа переговоров, формулы которые работают.
* Что конкретно предполагается сделать?
* Что может помешать?
* Сценарные вопросы переговоров
* Что если …

**Управление контактом**

* Выявление и отработка оптимального личного стиля вступления в контакт
* Формы приветствий и способы выбора наиболее адекватного для конкретных переговоров
* Методы по управлению атмосферой переговоров

**Тактики ведения жестких переговоров**

* Сценарии типичных переговоров и наиболее эффективные решения.
* Навыки «жесткой коммуникации» в переговорах
* Атака и защита в жестких переговорах.
* Отступление, лавирование в жестких переговорах
* Дозирование жесткости.

**Методы жесткого воздействия на человека**.

* Принципы влияния.
* Убеждение.
* Подкуп.
* Шантаж.
* Принуждение (формы принуждения).
* Манипулирование.
* Особенности предъявления темы переговоров для различных клиентов
* Опросная системы позволяющая выяснить ведущие потребности оппонента

**Управление переговорами**

* Предъявление себя и своей позиции на переговорах
* Позиция компромисса
* Позиция торга
* Позиция логики, аргументации
* Эмоциональная позиция
* Позиция давления
* Позиционный торг и примирение интересов
* Управление пространством в процессе переговоров

**Особенности переговоров о цене**

* За что клиенты готовы платить деньги?
* Составляющие цены:
	+ Основные правила торга
	+ Как правильно объявить цену
	+ Двенадцать способов эффективного обоснования цены
	+ Работа со скидками и уступками – кому, когда, как и зачем
	+ Как работать с «ценовыми» возражениями клиента
* Что есть ценность для клиента
* Как показать выгоду

**Этапы переговоров**

* Подготовка и планирование
* Начало переговоров
* Этап тестирования
* Движение в сторону уступок
* Завершение переговоров и достижение договоренностей

**Противостояние влиянию и манипулированию**

* Алгоритм противостояния манипуляции.
* Механизм ведения цивилизованной конфронтации.
* Навыки психологической самообороны
* Работа с агрессией
* «Психологический слом сопротивления»-технология и инструментарии

**Завершение переговоров**

* Завершающие фразы
* Изучение основных сложностей при достижении договоренностей.
* «Дожим» клиента

**Выход из контакта**

* Выход из контакта с максимальной пользой.
* Выход при неудачном завершении переговоров

**Завершение тренинга**

* Выявление техник, которые необходимо отслеживать на практике каждому из участников
* Создание положительного настроя на работу и использования новых инструментов

**Распределение времени в структуре тренинга**

**(формула эффективности):**

* + 10% теоретический материал
	+ 60% упражнения, кейс-стади, разбор упражнений, личной эффективности, видеоанализ практических кейсов
	+ 30% работа участников: мозговые штурмы, обсуждения, разбор конкретных примеров, консультации по вопросам слушателей на тему тренинга.