

Ведение переговоров и взаимодействие с клиентами

Целевая группа	Курс предназначен для сотрудников компании, ведущих переговоры с клиентами
Цель курса	Целью курса является развитие навыков ведения переговоров с различного типа сотрудниками, клиентами, обучение методам работы с конфликтными ситуациями, позволяющих занимать конструктивную позицию при решении рабочих вопросов
Методика	Тестирование, воркшоп, бизнес кейсы, ролевые игры.
Ожидаемые результаты	Участники: <ul style="list-style-type: none">▪ Смогут уверенно себя вести в конфликтных ситуациях▪ Смогут занимать конструктивную позицию при решении конфликтных ситуаций▪ Научатся вести сложные переговоры с различного типа сотрудниками, клиентами Компания <ul style="list-style-type: none">▪ Сотрудники смогут эффективнее решать рабочие конфликтные моменты, что повлияет на удовлетворенность сотрудников завода▪ Сотрудники смогут достигать выгодных договоренностей в ситуации переговоров с клиентами
Содержание	Суть процесса переговоров – позиции переговорщиков, цели переговоров Особенности межличностного общения: <ul style="list-style-type: none">▪ Психологические особенности восприятия информации человеком▪ Внутренние установки переговорщика, содействующие успеху в переговорах▪ Какую позицию выбрать по отношению к противоположной стороне▪ Как отказать в завышенных ожиданиях Слушаем или слышим ... как мы можем развивать свою проницательность, чтобы понять реальные потребности у других людей? Подготовка к переговорам <ul style="list-style-type: none">▪ Подготовка первого контакта для персонификации каждой встречи – метод «Портфель»▪ Определение цели переговоров.▪ Выяснение критериев принятия решения клиентом Сложные ситуации при переговорах <ul style="list-style-type: none">▪ Преодоление возражений и разрешение конфликтов в процессе переговоров▪ Успешное ведение переговоров с группой решающих лиц▪ Как отказать клиенту в неадекватных требованиях Описание сути конфликтов <ul style="list-style-type: none">▪ Игра-симуляция «Замок»▪ Описание отличия конфликтов от других спорных ситуаций▪ Основы для принятия решений в конфликте▪ Стили поведения в конфликте▪ Диагностика собственного стиля поведения в конфликтной ситуации

TrainGoUp!

Алгоритмы работы с конфликтными ситуациями

- Проведение беседы при нарушении рабочих правил
- Отработка навыков проведения беседы с нарушителем договоренностей – опора на факты, а не эмоции
- Учет личных особенностей провести беседу при нарушении устных договоренностей – изменение отношения к ним
- Какую тактику выбрать при проведении беседы в ситуации отсутствия договоренностей

Тактики совладания с эмоциональным состоянием

- Формирование нейтральной позиции в эмоционально напряженной ситуации
- Работа с личными негативными установками – самоорганизация в сложных ситуациях
- Работа с личным стрессом – преодоление эмоциональных этапов в отношениях
- Какие личные особенности необходимо учитывать при взаимодействии с сотрудником, находящимся в сложном эмоциональном состоянии
- Практика ведения переговоров в различных рабочих ситуациях