**«КОММЕРЧЕСКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ БАНКОВ»**

 ***(или,******дружба-дружбой, а деньги врозь)***

**Ситуация, в которой данный тренинг даст максимальный эффект**

Мы все ведем переговоры, пытаемся договориться с клиентами, партнерами и коллегами. Существует множество тренингов по развитию навыков ведения переговоров, как правило, мы слышим такие эпитеты переговоров как: жесткие, эффективные, принципиальные, равные и так далее. А в чем собственно разница? Есть ли объективные законы ведения переговоров и каковы они? Где, во время переговоров, мы сталкиваемся с закономерностями, а где с личностями и их особенностями? Как разделить достижение результата, выраженного в цифрах и параметрах, от достижения результата в удовлетворении амбиций переговорщиков?

Данный тренинг рассматривает эмоциональную и процессуальную сторону переговоров.

На тренинге мы говорим о «жесткости» и «мягкости» в переговорах, рассматриваем, когда появляются эти крайние позиции и что делать, если оппонент придерживается именно их. Разбираем моменты использования манипуляций и приемы противодействия им.

Основная идея данного тренинга - это двухэтапность ведения переговоров. На первом этапе выравниваются эмоциональные позиции переговорщиков, на втором решается вопрос о заключении оптимального соглашения.

**Результаты, что получат участники тренинга**

* Изучат приемы оппонентов по переговорам, которыми они пытаются получить преимущество в ходе переговоров
* Изучат техники противодействия манипуляциям и давлению со стороны оппонента
* Научаться выравнивать эмоциональные позиции и не впадать в роль просителя
* Смогут в ходе ведения переговоров использовать проверенные техники, ведущие к получение выгодного результата
* Разовьют навык ведения многоэтапных переговоров в сложных условиях

**Обучаемые – адаптировано для:**

* Сотрудников банков, ведущих сложные многоэтапные коммерческие переговоры с торгом по цене и условиям
* Сотрудников, ведущих переговоры клиентами (юридическими лицами), не выполняющими свои обязательства, например, неплательщиков по кредитам.
* Сотрудников банков, имеющих опыт проведение личных встреч с клиентами, опыт ведения переговоров по различным вопросам.

**Программа тренинга**

**1. Понятие переговоров**

* Что такое переговоры и чем они отличаются от продаж
* Основные понятия: мотивы и интересы, варианты и ограничения, НАОС и т.д.

**2. Эмоциональный уровень ведения переговоров**

2.1. Эмоциональные позиции в переговорах

* Матрица ролей переговорщиков
* Роли, выбираемые нами. Выбор оптимальной позиции для взаимодействия в различных ситуациях
* Причины возникновения эмоционального неравенства
* Переговоры в стиле «НЕТ» или как мы даем «сесть себе на шею»

2.2. Противодействие давлению

* Процессуальные приемы давления и противодействие им
* Наше поведение, когда ситуация не равна и преимущество на стороне оппонента
* Зачем необходимо придерживаться позиции «выигрыш – выигрыш», если преимущество на нашей стороне

2.3. Манипуляции в переговорах. На чем базируются манипулятивные техники Естественные источники программирования поведения человека

* Признаки манипулятивного поведения оппонента
* Три способа противостояния манипулятору

**3. Процессуальный уровень ведения переговоров**

3.1. Рассмотрение ситуаций, возникающих в переговорах и определение правил, которым нужно следовать. Этапы переговорного процесса

* Таблица подготовки к переговорам - «тяжело в учении – легко в бою»
* Выявление интересов сторон. Определение движущих мотивов оппонента при проведении переговоров
* Контроль ситуации на переговорах. Роль вопросов в ходе переговорного процесса. Типы вопросов Техники применения вопросов
* Торг. Определение момента оглашения предложение (цифры). Шаги навстречу, техника торга и взаимных уступок. Обмен информацией, правило «ёлочки». Что делать если оппонент не идет на компромисс. Выход из тупика, аргументация и использование НАОС

3.2. Сигналы посылаемые и принимаемые. Трактовка сигналов. Вербальное и невербальное общение. Проверка истинности невербальных сигналов. Зачем нам посылать сигналы, если можно сказать словами

* Диагностика лжи. Микровыражения. Эмблематические оговорки

3.3. Недопущение ошибок. Фиксация достигнутых результатов, как залог успешных отношений в будущем

* Завершение переговоров. Слова и демонстрируемые эмоции

**Методы работы, используемые в тренинге**

Деловые и ролевые игры, видеоанализ поведения участников ролевых игр, интерактивные лекции, групповые дискуссии, работа в малых группах, письменные упражнения, мозговой штурм.

**Продолжительность:** 2 дня - 16 часов