**Цели курса:**

* научиться приемам эффективного ведения переговоров;
* сформировать системный подход к подготовке и ведению переговоров;
* научиться правилам поведения на различных этапах переговорного процесса;
* создать направленность на достижение результата в позиции «Выигрыш-Выигрыш».

Сами переговоры – это лишь верхушка айсберга. Для их успеха необходимы как высокая профессиональная компетентность, так и знания в области психологии общения, подкрепленные определенными навыками. Важно уметь слушать и четко излагать свои мысли, понимать, что на самом деле хочет сказать собеседник, все ли он нам говорит, или что-то скрывает, научиться вставать на позицию партнера, последовательно придерживаться стратегии и своевременно менять тактику, уметь проявлять твердость в решении принципиальных вопросов, но быть гибким при рассмотрении несущественных моментов.

**Продолжительность** курса: два дня (16 часов).

**ПРОГРАММА**

1. **Общее понятие о переговорах**

* Что является переговорами
* Место переговоров в цепочке: продажи – обслуживание
* Предпосылки к получению результата
* Несколько важных правил ведения переговоров

1. **Общая победа или общее поражение**

* Достижение позиции «Выигрыш-Выигрыш» для создания устойчивых долговременных отношений с деловыми партнерами
* Можно ли дружить с оппонентом
* Выравнивание эмоциональных позиций

1. **Стадии переговоров**

* Рассмотрение этапов переговорного процесса
* Цели и задачи каждого этапа

1. **Выявление интересов сторон**

* Определение движущих мотивов оппонента при проведении переговоров
* Предоставление информации о себе
* Переговоры с «центром закупок» - роли, интересы отдельных персон
* Невербальные сигналы

1. **Контроль ситуации на переговорах**

* Роль вопросов в ходе переговорного процесса
* Типы вопросов
* Техника применения вопросов

1. **Торг**

* Определение момента, когда нужно сделать предложение деловому партнеру
* Шаги навстречу, техника торга и взаимных уступок
* Техника «Если – то…»
* Критерий «НАОС», как фактор рассмотрения вариантов оппонента
* Что делать с неуступчивым оппонентом

1. **Защита от манипуляций оппонента**

* Почему люди манипулируют
* Различия между манипуляциями и торгом
* Как распознать манипуляцию
* На чем построены техники манипуляций
* Приемы противодействия манипуляциям, отражение манипулятивных атак без разрушения отношений с оппонентом

1. **Завершение переговоров.**

* Фиксация достигнутых результатов, как залог успешных отношений в будущем
* Что сказать в заключение переговоров

**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.