

«Эффективные переговоры онлайн»

Тренинг предназначен для: сотрудников компании, задействованных в значимых переговорах.

В результате участники тренинга:

- Поймут фазы ведения переговоров и научатся ими управлять.
- Сформируют гибкость в общении с разными клиентами, в разных ситуациях, в разных позициях на переговорах.
- Научатся эффективно использовать различные переговорные стратегии.
- Научатся выявлять манипуляции в переговорах.
- Разовьют навыки, необходимые на этапе противостояния манипуляциям.

Вебинар 1 «Подготовка и установление контакта»

№	Содержание
1	Процесс и фазы переговоров он-лайн <ul style="list-style-type: none"> • Специфика переговоров в режиме он-лайн. • Этапы переговоров он-лайн. • Функции каждого из этапов. • Влияние различных факторов на процесс переговоров. • Типичные ошибки.
2	Типология переговорщиков <ul style="list-style-type: none"> • 4 типа переговорщиков (классификация по степени достижения целей и уровню этичности). • Сильные и слабые стороны каждого типа. • Поведенческие и вербальные проявления в общении с каждым типом.
3	Подготовка <ul style="list-style-type: none"> • Важность подготовки к переговорам. • Инструменты подготовки: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Самоанализ и анализ собеседника. ✓ Генератор альтернатив. ✓ SWOT-анализ.
4	Восприятие собеседника <ul style="list-style-type: none"> • Законы восприятия очно и в он-лайн. • Специфика восприятия при общении в режиме он-лайн (по телефону и в мессенджерах). • Типичные «ловушки» восприятия.
5	Установление контакта <ul style="list-style-type: none"> • Особенности он-лайн контактов. • Принцип «свой – чужой». • Факторы, разрушающие контакт.
Домашнее задание: <ul style="list-style-type: none"> • Сформулировать параметры своего имиджа на основании анализа своих сильных и слабых сторон, целей, аудитории. • Заполнить бланки самоанализа и SWOT-анализа на примере собственной ситуации. 	

Вебинар 2 «Позиционирование»

№	Содержание
1	Стратегии на переговорах <ul style="list-style-type: none"> • 5 стратегий по Томасу-Килману. • Сильные/слабые стороны каждой стратегии. • Поведенческие проявления каждой стратегии в процессе офф-лайн и он-лайн общения.
2	Обмен информацией <ul style="list-style-type: none"> • Порядок обмена информацией. • Последовательность предоставления информации. • Использование общих «площадок» для обмена данными.
3	Торги <ul style="list-style-type: none"> • Законы торга. • Типичные ошибки при ведении торга. • Как получать максимум и при этом сохранять отношения с клиентом, заказчиком, поставщиком.
4	«Трудные» собеседники <ul style="list-style-type: none"> • Варианты «трудных» собеседников. • Алгоритмы общения с разными типами собеседников. • Как перевести «трудных» в «лояльных».
5	Активное он-лайн слушание <ul style="list-style-type: none"> • Важность активного слушания. • Методы активного слушания при общении в режиме он-лайн.
6	Позиции в общении <ul style="list-style-type: none"> • 3 позиции в общении. • Характерные проявления каждой позиции. • Как вывести собеседника в позицию общения «на равных».
7	Аргументация <ul style="list-style-type: none"> • Эмоциональная и рациональная аргументация. • Визуализация своего решения при общении в режиме он-лайн. • Стратегии принятия решения – быстрые и обдуманные решения. • Адаптированная аргументация – подстраиваем и выбираем понятные собеседнику аргументы.
Домашнее задание: <ul style="list-style-type: none"> • Написать 3 примера аргументации для трех вариантов стратегий принятия решения. • Написать варианты конструктивных ответов на конфликтные предложения, сделанные из разных позиций общения. 	

Вебинар 3 «Тупик и выходы из него»

Тема	Содержание
1	Психологические особенности тупика <ul style="list-style-type: none"> • Тупик как нормальная фаза переговоров. • Варианты реакции на тупик: сдаться или найти решение.
2	Манипуляции на этапе Тупика <ul style="list-style-type: none"> • Реакции на состояние тупика. • Типы манипуляций. • Методы определения манипуляции.
3	Методы противостояния манипуляциям <ul style="list-style-type: none"> • Пассивная и активная стратегии противостояния. • Профилактика дальнейших манипуляций.
4	Методы преодоления Тупика <ul style="list-style-type: none"> • Подготовка как страховка для тупиков. • Методы групповой выработки решений в режиме он-лайн. • Создание общего «инфо-поля» для преодоления тупика.
Домашнее задание: <ul style="list-style-type: none"> • Написать 2-3 примера тупиков, с которыми приходилось встречаться в процессе переговоров. Наметить способы выхода из них. • Написать минимум 2 варианта ответов (используя пассивный и активный варианты реагирования) на различные манипулятивные фразы. 	

Вебинар 4

«Фиксация договоренностей, завершение и анализ проведенных переговоров»

Тема	Содержание
1	Фиксация договоренностей по результатам переговоров <ul style="list-style-type: none"> • Подведение итогов переговоров. • Как корректно подводить собеседника к фиксации результатов переговоров. • Маркеры готовности собеседника к завершению переговоров.
2	Завершение <ul style="list-style-type: none"> • Как эффективно завершать общение. • Создание необходимого «образа будущего» и постройка «моста в будущее».
3	Анализ проведенных переговоров <ul style="list-style-type: none"> • Методика анализа переговоров. • Использование данных для повышения личной эффективности и результатов общей работы по проекту.