

ПЕРЕГОВОРЫ. ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ В ПЕРЕГОВОРАХ

Цель: отработать навыки подготовки и приёмы ведения переговоров, в том числе в условиях манипулятивных воздействий

Для кого: сотрудники, имеющие навык ведения переговоров

Продолжительность: 2 дня (16 часов)

Подготовка к переговорам	<ul style="list-style-type: none">• Постановка собственных целей и понимание конечного результата переговоров: минимальный, желаемый, наилучший• Фокусировка внимания в переговорах и учёт внешних и внутренних факторов• Баланс рисков и возможностей в переговорах• Создание матрицы анализа переговоров: анализ силы позиций сторон; анализ личностных ограничений; модель расстановки приоритетов; предварительный анализ личности переговорщиков; выбор стратегии; разработка стратегии; подготовка и отработка различных сценариев переговоров, разработка плана Б
Учёт профиля партнёра в переговорах	<ul style="list-style-type: none">• Профиль личности переговорщика• Ценности, убеждения• Поведенческие шаблоны• Способы восприятия информации• Формирование стратегий взаимодействия с разными типами клиентов. Работа с целями и намерениями партнёра по переговорам. Совмещение целей и позиций сторон
Эффективное взаимодействие в переговорах	<ul style="list-style-type: none">• Пространство взаимодействия в переговорах (статус, отношения, результат)• Использование матрицы анализа силы позиций в переговорах (соотношение статусов, история отношений, ограниченность во времени, зависимость от результата, зависимость от отношений, зависимость от статуса, сильные и слабые позиции)• Использование 3-х позиций восприятия в переговорах• Выстраивание взаимодействия со сложными типами клиентов
Принципы манипулятивного воздействия	<ul style="list-style-type: none">• Понятие манипуляции• Типы манипулятивного воздействия• Цели манипуляции• Манипулирование при помощи использования законов искажения информации: обобщение, опущение, искажение• Приёмы манипулирования: смешение логических уровней
Профилактика манипулятивных воздействий в переговорах	<ul style="list-style-type: none">• Формирование договора и расстановка рамок• Умение распознавать намерение оппонента• Умение задавать точные и проясняющие вопросы• Фиксация договорённостей

По окончании тренинга участники смогут:

- ✓ Качественно проводить этап подготовки к переговорам
- ✓ Более качественно вести переговоры с разными типами клиентов
- ✓ Гибко управлять процессом ведения переговоров
- ✓ Выстраивать долгосрочные отношения с клиентом на взаимовыгодной основе
- ✓ Работать с возникающими возражениями и сопротивлением клиента
- ✓ Предотвращать попытки манипулирования в самом начале коммуникации
- ✓ Не вестись на различные типы манипуляций и умело им противостоять
- ✓ Достигать поставленных в переговорах целей, не смотря на действия оппонента

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.