

## **Тренинг Алексея Мельникова «Коммерческие переговоры: как прийти к соглашению»**

### **Введение**

Переговоры – это процесс оказания влияния на оппонента. И предлагаемый тренинг ориентирован именно на выработку у участников практических умений оказывать это влияние «экологично» и достигать целей.

Тренинг основан на системном подходе, т.е. предлагаются конкретные схемы и алгоритмы, позволяющие каждому специалисту по переговорам сформировать устойчивую систему работы с клиентами в своей ежедневной деятельности.

### **Цели обучения**

- Сформировать у участников тренинга понимание эффективной структуры ведения коммерческих переговоров с клиентами.
- Выработать у участников тренинга ключевые умения ведения «экологичных» результативных переговоров.
- Повысить уровень знаний участников тренинга в их профессиональной деятельности.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Участники ознакомятся со схемой построения результативных переговоров и ключевых алгоритмов работы по каждому из пунктов этой схемы.
- Получат знания о том, как устанавливать с клиентами доверительные отношения.
- Будут уметь чётко формулировать цели и задачи переговоров.
- Освоят умения лаконично выяснять ситуацию клиента, аргументированно презентовать услуги и продукцию и эффективно работать с возражениями клиентов.
- Разработают «скрипты» (речевые модули) по ключевым алгоритмам ведения переговоров для практического применения в своей профессиональной повседневной деятельности.

## **В программе тренинга**

### **«Градус» успешности переговоров.**

- Признаки успешных переговоров.
- Что влияет на «градус» успешности переговоров?
- Ориентация на клиента и ориентация на товар/услугу.
- Желаемая, максимальная и минимальная цели переговоров.
- Связь между принятием решений клиентом и действиями специалиста.
- Алгоритм эффективных переговоров.

### **Подготовка к переговорам.**

- Анализ факторов, приближающих к достижению цели и удаляющих от неё.
- Постановка целей по SMART.
- Оформление договорённости о переговорах.
- Подготовка специалиста, ведущего переговоры.
- Подготовка клиента и места проведения переговоров.

### **Ориентация на клиента.**

- Типы клиентов.
- Способы восприятия информации разными типами клиентов.
- Установление доверительных отношений с разными типами клиентов.
- Презентация конкурентных преимуществ компании и специалиста.
- Инструменты управления ходом переговоров.

### **Выяснение ситуации и интересов клиента.**

- Использование вопросов для выяснения.
- Открытые, закрытые и альтернативные вопросы и правила употребления в переговорах с различными типами клиентов.
- Алгоритм выяснения.
- Использование вопросов для управления ходом переговоров.
- Потребности клиента и свойства товаров/услуг.

### **Аргументация, основанная на потребностях клиента.**

- Критерии «весомых» аргументов для клиента.
- Алгоритм убедительной аргументации.
- Формы подачи аргументов различным типам клиентов.
- Обсуждение конкурентных преимуществ товара/услуги.
- Поведение клиента к решению.

### **Работа с возражениями клиентов.**

- Причины возражений клиентов.
- Типы возражений и отговорки.
- «Большой» и «малый» круги работы с возражениями.

### **Работа с манипуляциями клиентов.**

- Что такое манипуляция?
- Как распознать манипуляцию (критерии манипуляции).
- Типы манипуляций.
- Алгоритмы работы с разными типами манипуляций клиентов.

### **Невербальные манипуляции.**

- Психологические жесты и позы в переговорах.
- Предметы-манипуляторы и их использование.
- Способы защиты на невербальном уровне.

### **Обсуждение цены и условий контракта.**

- Представление цены.
- Удержание позиций и торг.
- Отсрочки принятия решений.

### **Завершение переговоров.**

- Фиксация договоренностей.
- Действия специалиста по завершении переговоров.

### **Итоги тренинга.**

### **Методы проведения**

Теоретический материал в тренинге чередуется с практическими упражнениями и кейсами. Участники работают как в группах, так и индивидуально, с презентациями, обсуждениями и выводами для своей профессиональной деятельности.

На тренинге участники разрабатывают «скрипты» для практического применения в своей работе. При этом рабочее время тренинга распределяется следующим образом: 20% – теория, 80% – практика.

### **Формат тренинга**

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

### **Дополнительно**

Тренинг ведёт Алексей Мельничнов:

- бизнес-тренер, практик с опытом личных продаж товаров и услуг в сегменте B2B с 2007 года,
- с 19-летним опытом обучения и развития взрослых людей,
- с опытом индивидуального бизнес-консультирования с 2008 года,
- с опытом управленческой деятельности с 2004 года,
- география проведения тренинговых и консалтинговых проектов насчитывает 25 городов России и ближнего зарубежья (от Владивостока до Минска и от Мурманска до Ставрополя).