

Тренинг Елизаветы Дробышевой «Эффективные коммуникации в переговорах. Как добиться результата»

Введение

Данное обучение направлено на понимание основных стратегических принципов ведения успешных переговоров, которые позволяют добиваться своей цели оптимальным путём в независимости от контекста переговоров.

Алгоритмы и техники являются тактическими приёмами для достижения поставленной цели. В концепции этого тренинга тактические приёмы рассматриваются как инструменты для получения результатов. Не получится иметь рецепты на все случаи в переговорной практике. Зато можно точно знать, чего Вы хотите добиться, и какие принципы позволяют прийти к намеченной цели.

Пути достижения цели могут быть различны. Разнообразие вариантов увеличивает вероятность получения запланированного результата, так как если один путь не привёл к желаемому результату, может быть выбран следующий и следующий. В переговорном процессе всегда есть возможность продолжения.

Цели обучения

- Освоить главные стратегические факторы и коммуникативные инструменты для достижения цели в переговорах.
- Научить проявлять гибкость в переговорном процессе.
- Определить сильные стороны и зоны развития каждого участника.
- Запланировать конкретные действия для достижения необходимого профессионального уровня.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Понимают отличия продажи от переговоров.
- Умеют находиться в позиции «на равных» в процессе ведения переговоров.
- Владеют необходимыми коммуникативными умениями для достижения цели переговоров.
- Могут управлять процессом общения в переговорах.

- Применяют на практике основную схему ведения переговоров.
- Осознают процесс принятия решения клиентом и умеют влиять на него на каждом этапе.

В программе тренинга

Отличия продажи от переговоров.

- Продажа и переговоры – основные виды деловой коммуникации с клиентом.
- Основные отличия процесса активной продажи от процесса переговоров.
- Определение и основные этапы активной продажи.
- Определение и основные этапы переговоров.
- Условия для начала переговоров.

Основные принципы достижения цели переговоров.

- Как правильно поставить цель переговоров.
- Подготовка к переговорам.
- Установление и поддержание контакта в процессе переговоров.
- Инструменты для управления процессом общения.

Коммуникативные навыки для достижения цели переговоров.

- Цель и объект коммуникации.
- Две стороны общения.
- Позиция «на равных» в переговорном процессе.
- Умение слушать, слышать и понимать.
- Коммуникативные искажения в процессе переговоров.
- Четыре грани сообщения и четыре стороны восприятия.
- Техники активного слушания.

Эмоциональная компетентность успешного переговорщика.

- Составляющие эмоциональной компетентности:
 - ✓ умение осознавать свои эмоции.
 - ✓ умение управлять своими эмоциями.
 - ✓ умение осознавать эмоции других и умение влиять на атмосферу общения.

- Инструменты для управления собственным эмоциональным состоянием.
- Управление собственным эмоциональным состоянием в сложных ситуациях.
- Инструменты для управления атмосферой общения.
- Работа с манипуляциями.

Этапы принятия решения в переговорах.

- Этапы принятия решения клиентом.
- Что нужно знать и уметь, чтобы повлиять на решение клиента.
- Три точки принятия решения клиентом:
 - ✓ точка сомнения.
 - ✓ точка согласия.
 - ✓ точка отказа.
- Индикаторы для распознавания каждой точки принятия решения клиентом.
- Алгоритм работы в каждой точке принятия решения.

Работа с возражениями.

- Почему и для чего клиенты возражают.
- Чем отличается возражение от сопротивления контакту.
- Основные ошибки в работе с возражениями клиента.
- Алгоритм работы с возражениями.

Типология клиентов.

- Какие типы людей целесообразно различать.
- Как определить, к какому типу Вы относитесь.
- «Цветная типология».
- Как определить, к какому типу относится клиент.
- Особенности работы с различными типами клиентов.

Методы проведения

Обучение проводится по схеме: актуализация имеющегося опыта – теоретический блок – практическая отработка теории – групповое обсуждение и присваивание полученного опыта.

Используются примеры из практики, фрагменты фильмов, деловые игры, групповая и индивидуальная работа. Практические кейсы построены на материале из реальных бизнес-ситуаций участников тренинга. Соотношение теории к практике 20/80.

Формат тренинга

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

Дополнительно

Обучение проводит Елизавета Дробышевская - бизнес-тренер с опытом тренерской работы и консультирования более 13 лет. Разработчик авторских тренингов: «Коммуникация и принятие решений для руководителя», «Профессионал продаж», «Искусство быть успешным продавцом».

Елизавета сочетает редкую способность структурирования информации и легкости её подачи, умеет увлекать, наполняя процесс обучения атмосферой открытий и неожиданных решений. Понятные и применимые в работе алгоритмы дополнены примерами из практики.