

## Статусные и жесткие переговоры

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

### Программа обучения

#### День 1

Система переговоров. Общая характеристика жестких переговоров

- Типы переговоров по форме организации (жесткие, мягкие, конструктивные)
- Мягкие и жесткие переговоры — что лучше
- Особенности статусных переговоров. Влияние статуса
- Модели доминирования, подчинения
- Особенности невербальной коммуникации
- Программирование пространства
- Решающие элементы жестких переговоров

Практикум — деловая игра «Жесткие переговоры». Определение признаков жестких переговоров

Стратегия и тактика жестких переговоров

- Определение стратегии и тактики переговоров
- Определение позиции
- Стратегии жестких переговоров
- Приемы и методы жестких переговоров
- Эмоциональное давление, проявление агрессии

Подготовка к жестким переговорам

- Сбор и анализ предварительной информации
- Подготовка к ведению жестких переговоров
- 0. Определение цели

- О. Анализ возможностей и полномочий противоположной стороны
- О. Проработка сценариев
- О. Создание системы защитных и атакующих аргументов
- О. Планирование развития дальнейших отношений с партнером по переговорам

Практикум «Проигрывание ситуаций реальных переговоров, отработка способов оптимального прохождения каждого из содержательных элементов: подготовка, контакт, втягивание в диалог, работа с эмоциями, самозащита, работа с позицией партнера, аргументация, убеждение и т. д.»

#### Управление жесткими переговорами

- Вербальные и невербальные коммуникации: как правильно их использовать
- Работа с возражениями и конфликтами: что есть позитивного в конфликте
- Техники изменения эмоционального состояния оппонента
- Манипуляции в переговорах. Типы манипуляций. Техники противостояния
- Техники переговоров, тактические приемы, секреты мастерства

#### Техники убеждения и переубеждения клиентов в жестких и статусных переговорах

- Использование интонации и невербальных приемов для усиления убедительности вашей аргументации
- Мотивирование партнеров по переговорам
- Нахождение убедительных аргументов для каждого конкретного собеседника
- Использование техники Vision для эмоционального вовлечения собеседника в процесс продажи
- Выявление скрытых потребностей клиентов, не заинтересованных в сотрудничестве
- Использование метода мягкой конфронтации для достижения ваших целей в бизнесе

Практикумы:

- Упражнение «Жесткий контакт: перехватить управление» (имитация реальных ситуаций провокации в процессе переговоров, способы их контроля)
- Упражнение «Работа с агрессией»

## День 2

### Особенности психологического контакта

- Специфические характеристики ролевого взаимодействия участников переговоров
- Этапы психологического контакта
- Основные причины нарушений коммуникаций в переговорах

Практикум — видеокейс «Силовой ресурс в переговорах. Анализ тактических приемов, позволяющих усилить индивидуальный силовой ресурс переговорщика»

### Переговорщик

- Персональный бренд и его построение: протокол, одежда и многое другое
- Психологические основы наиболее распространенных типов поведения и методы его корректировки

### Психология жестких переговоров

- Техники эмоционального настроя на предстоящие жесткие переговоры
- Определение индивидуального стиля поведения в переговорах
- Стереотипы, ограничивающие лидерское поведение
- Источники внутренней уверенности
- Границы проявления личной агрессии
- Умение быть жестким по содержанию, а не по форме

### Психологические типы клиентов

Определение психологического типа клиента. Европейская бизнес-методика

- Тестирование участников на определение психологического типа
- Психологические типы клиентов, личностные особенности клиентов каждого типа
- Использование в переговорах с клиентом знаний о своем и его психологических типах
- Убеждение клиентов с учетом индивидуальных особенностей клиента

Практикум «Овладение методами определения основных психологических типов ваших клиентов в ходе переговоров»

Психология общения. Построение отношений с клиентами и коллегами на уровне коммуникаций

- Особенности коммуникативной компетентности, необходимой для международного делового общения. Выбор стратегии поведения в соответствии с психологическим типом клиента / партнера
- Этапы деловой коммуникации: особенности установления контакта; техники установления контакта и привлечение внимания клиента; деловое знакомство и его правила; правила обмена визитными картами при общении с иностранцами
- Использованию специальных приемов, сохраняющих и повышающих лояльность клиентов, облегчающих достижения целей, поставленных перед участниками переговорного процесса
- Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации, превентивные меры
- Умение сказать нет конструктивно
- Этап завершения встречи: важные аспекты

Практикумы:

- Упражнение «Противодействие прессингу в переговорах»
- Упражнение «Отработка конкретных приемов с учетом реальных ситуаций переговоров и личного опыта участников»