Moscow
Business School
Leadership Energy

Техники успешных коммуникаций: слушать, понимать, убеждать, аргументировать

Срок обучения: 3 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

Навыки самопрезентации, контакта и активного слушания

- Компетентность и уверенность в себе — основа самопрезентации в коммуникациях
- Как найти и развить свои сильные компетенции в общении? Навыки персонального брендирования. Технология Тома Питерса
- Как холодный контакт перевести в теплый? Техника контакта «Пять пальцев»
- Управление своим невербальным поведением: выражением лица, голосом, позой, движениями, темпоритмами
- Харизма в коммуникациях: как разогревать и поддерживать
- Начало коммуникации и 80 % успеха: контакт, внимание, доверие
- Типичные трудности самопрезентации в контакте и способы их устранения

Коммуникации с разными психотипами в офисе и на переговорах

- Психологические типы клиентов (коллег по работе)
- Как строить успешные коммуникации с холериком? Советы и рекомендации
- Коммуникации с сангвиником. Конкуренция или консолидация?
- Коммуникации с флегматиком. Почему он молчит на переговорах?
- Коммуникации с меланхоликом. Общение с ранимым коллегой

и партнером на переговорах

Практикумы:

- Кейс «Успешные коммуникации на первой встрече с заказчиком. Презентация продуктов и услуг компании»
- Кейс «Анализ трудностей и барьеров в холодных контактах. Причины и способы преодоления»

Как организовать диалог и донести информацию? Навыки убеждения и аргументации

- Виды коммуникаций: неформальное и деловое общение, публичные коммуникации, вертикальные и горизонтальные коммуникации на работе
- Аргументация и аргументы: логика, статистика, примеры успеха, перспективы, развитие, конкуренция на рынке, корпоративная лояльность
- Техника активного слушания и понимания. Навык «Слышать, слушать, понимать»
- Как спрашивать? Задаем уточняющие вопросы, вопросы на понимание, вопросы-переформулирования, вопросы-метафоры, вопросы-сравнения
- Управление коммуникациями: адаптация, пристройка, ведение
- Обратная связь в коммуникациях. Как запросить информацию? Как предоставлять обратную связь?

Практикумы:

- Кейс «Успешные переговоры: навыки аргументации и убеждения»
- Кейс «Общение с руководителем в офисе. Трудности аргументации и убеждения»
- Упражнение «Как презентовать свои успехи руководителю?»

День 2

Навыки работы с барьерами, сопротивлениями и возражениями

- Когда не возражают: это хорошо или плохо?

- Если возражают: как относиться к возражениям? Бояться или радоваться? Терпеть или раздражаться?
- Возражение — это особый вопрос
- Техника психологической устойчивости к возражениям: как держать удар?
- Сигналы возражений
- Типовые возражения, барьеры и сопротивления в коммуникациях, и как с ними работать
- Истинное или ложное возражение: как отличить одно от другого?
- Причины истинных и ложных возражений
- Потребности критиков, которые всегда возражают
- Предупреждение, профилактика возражений
- Техника работы с истинными и ложными возражениями
- Анализ и накопление опыта работы с возражениями
- Типичные ошибки в работе с возражениями: как их не допустить?

Принципиальные переговоры. Психологические защиты от манипуляций

- В чем различия: манипулирование или управление коммуникациями?
- Причины манипулирования. Почему партнер (коллега) манипулирует?
- Кем манипулируют чаще? Кем манипулируют редко или никогда?
- Сильные психологические защиты от манипулирования
- Технология принципиальных переговоров: проблемы, интересы, варианты, решения

Практикумы:

- Кейс «Переговоры с требовательным клиентом. Типичные возражения клиентов и способы преодоления»
- Кейс «Психологические защиты от манипулирования»
- Деловая игра «Компания мечты»

День 3

Эмоциональный интеллект и управление конфликтами в переговорах

и коммуникациях с руководителем и коллегами

- Навыки коммуникаций, связанные с эмоциональным интеллектом
- Эмоциональная рефлексия. Оценка собственного эмоционального состояния. Правило четырех раз
- Эмоциональная саморегуляция
- Оценка эмоционального состояния партнера по переговорам (коллеги по работе)
- Регулирования эмоционального состояния партнера по переговорам (коллеги по работе)

Управление конфликтами в коммуникациях

- Факторы и конфликтогены во внутренних коммуникациях. Отношение к конфликту: кто виноват и что делать?
- Продуктивный и разрушительный конфликт: в чем различия?
- Динамика конфликтной ситуации
- Зоны конфликта: тема (содержание) и коммуникации
- Переход на личности, коммунальная зона и запуск разрушительного конфликта. Как контролировать коммунальную зону?
- Как сделать разрушительный конфликт продуктивным?

Как повысить стресс-устойчивость в коммуникациях? Управление стрессом на работе и в жизни

- Как проявляется стресс на работе и в жизни
- Личная антистрессовая программа: пять подходов, техники и инструменты
- Управление стрессом на переговорах: что делать и что говорить?
- Как быстро восстановиться после напряженного рабочего дня?

Практикумы:

- Кейс «Коммуникативный стресс на переговорах. Как управлять конфликтом на переговорах?»
- Кейс «Как поддерживать высокую работоспособность в условиях изменений в компании?»