



www.td-org.ru

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ «УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ И ТЕХНИКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ».

Программа разработана для менеджеров по продажам.

Цель программы: получение знаний и развитие навыков, необходимых для ведения переговоров и управления отношениями с клиентами.

Продолжительность тренинга - 1 день (8 часов).

1 День

I Блок

1. Правила и этапы ведения переговоров.
2. Целеполагание и планирование переговоров.
3. Выяснение потребностей в ходе переговоров.
4. Соглашение сторон.
5. Завершение переговоров и достижение договоренностей.

II Блок

1. Основные понятия, подходы к определению стилей ведения переговоров.
2. Определение собственной переговорной стратегии.
3. Определение стратегии партнера.
4. Распределение ролей в переговорах. Распределение зон ответственности. Выстраивание конструктивной стратегии поведения.

III Блок

1. Приемы противостояния жесткому, конфликтному взаимодействию со стороны оппонентов (манипуляции, давление).
2. Техники управления переговорами и позициями в переговорах.

IV Блок

1. Ролевые игры.
2. Работа с кейсами из практики.

Ожидаемые результаты обучения и развития:

- Уметь уверенно применять на практике технологию ведения переговоров с контрагентами.
- Уметь аргументировано отстаивать свои интересы и позиции.
- Уметь работать с клиентом в сложных ситуациях.

Методика проведения: мини-лекции, мозговой штурм, модерация, работа в группах, ролевые игры, отработка сложных ситуаций из практики работы.