

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Искусство результативных переговоров

Программа

Взаимодействие с окружением. Переговоры как стиль продуктивного общения

Коммуникативная компетентность, основные умения переговорщика

Стили ведения переговоров. Анализ собственного стиля

Ключевые понятия переговорного процесса. Интересы и позиции в переговорах

Критерии успешности переговоров. Причины возникновения конфликтов в переговорах

Стратегия и тактика переговорного процесса

Стратегии переговоров. Плюсы и минусы различных стратегий

Управление инициативой в переговорах. Рычаги влияния

Рациональное и эмоциональное влияние в переговорах

Этапы и логика переговорного процесса

Технологическая цепочка ведения переговоров

Подготовка к переговорам. Постановка целей переговоров: максимум, минимум,

оптимум

Определение участников переговоров со своей и противоположной стороны.
Формулирование своей позиции и ключевого убеждения (key message). Определение наилучшей альтернативы (BATNA)

Предварительный сбор информации

Определение повестки и сценария переговоров

Определение стартовой стратегии и стиля ведения переговоров

Гибкий подход к изменению стратегии в ходе контакта

Проведение переговоров

Установление контакта

Создание позитивного личного имиджа и приемы быстрого установления отношений

Использование различных «языков» общения — вербального, невербального и паравербального — для понимания других людей и для формирования благоприятного впечатления

Использование техник «малого разговора»

Диагностика ситуации

Экспресс-диагностика ситуации в начале контакта и «по ходу»

Роль продуктивных вопросов в деловом общении

Умение эффективно собирать информацию

Вопросы как средство управления ситуацией, как способ выразить своё несогласие, заинтересованность

Техника активного слушания

Диагностика скрытых потребностей оппонента

Элементы техники СПИН

Изложение своей позиции. Инструменты убеждения

Работа с возражениями

Стратегия обработки возражений, техники и приемы ответов

Манипуляции в ходе переговоров

Виды манипуляций и противостояние им

Достижение договоренности и принятие решений

Система обратной связи: как критиковать, не портя отношения

Приемы «закрытия сделки» в переговорах

Принятие решений о последующих шагах

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ К Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz