

«Навыки эффективных переговоров» 2 дня (16 часов)

Цель программы: сформировать понимание критериев эффективных переговоров

Задачи программы:

- Изучить этапы подготовки и ведения переговоров
- Потренировать навыки ведения переговоров

Что получат участники в результате программы:

- Новое видение критериев качественных переговоров
- Алгоритмы налаживания контакта с разными клиентами
- Методы получения необходимой информации
- Принципы аргументации и убеждения
- Способы противостояния манипуляциям

Вступительная часть

- Определение основных критериев эффективных переговоров.
- Определение наиболее значимых различий между «обычными» и «ключевыми» клиентами

Подготовка к переговорам

- Ключевые факторы подготовки к переговорам
- Определение наиболее проблемных этапов переговорного процесса с клиентом
- Какие вопросы и зачем необходимо задать
- Переговорный сценарий
- Определение ключевых акцентов предстоящих переговоров
- Что такое BATNA
- Определение своих сильных и слабых сторон
- Источники поиска информации о сильных / слабых сторонах клиента

Практикум.

Проведение переговоров

Установление контакта

- Как установить контакт на переговорах.
- Особенности невербальной коммуникации: голос, жесты, мимика.
- Когда клиент не настроен на переговоры – как себя вести.
- Распространенные заблуждения относительно приемов установления контакта.
- Техника комплиментарного общения.

Практикум.

Особенности работы с разными типами клиентов

- Психологические типы клиентов
- Особенности поведения на переговорах клиентов разных типов
- «Сложные» клиенты. Способы работы со «сложными клиентами»

- Эффективные способы работы с чиновниками
- Работа с клиентами, требующими особого отношения: ключевыми клиентами, VIP клиентами, постоянными клиентам

Практикум

Управление диалогом

- Особенности управления процессом диалога.
- Искусство задавать вопросы: алгоритм
- Ключевые типы вопросов, их чередование в зависимости от цели и сложившейся на переговорах ситуации.
- Правила ответов на вопросы.

Практикум.

Предоставление информации

- Особенности предоставления информации клиентам
- Чем опасна лишняя информация.
- В чем угроза дефицита информации.
- Распространенные заблуждения относительно изобилия предоставляемой информации.
- Как разные типы людей по-разному воспринимают информацию.
- Исследование индивидуальных особенностей восприятия информации

Практикум.

Работа с возражениями

- Возражения клиентов - это «второе» дыхание переговоров.
- Причины возражений. Формы возражений.
- Как отличить искренние возражения от ложных.
- Как нейтрализовать возражения. 4 основных приема.

Практикум.

Управление конфликтом. Противостояние манипуляциям

- Люди и проблемы – как отделить (изолировать) одно от другого.
- Раздраженные клиенты и разрешение конфликтных ситуаций.
- Стратегии поведения в конфликтной ситуации. «Плюсы» и «минусы» всех стратегий.
- Манипуляции в переговорах. Почему стороны пытаются манипулировать. Скрытые причины манипуляций. Способы противостояния манипуляциям. Что можно изменить в переговорной ситуации, если признаки манипуляции стали очевидными.
- Позитивное завершение контакта.
- Исследование и разбор конкретных конфликтных ситуаций, специфичных для отдела по работе с ключевыми клиентами.

Практикум.

Ассертивное поведение.

- Избранные аспекты вербальной коммуникации: как сказать «нет» в ситуации, когда контрагент ожидает от вас «да».
- Навыки ассертивного поведения. «Ассертивная» коммуникация: фразы, слова, выражения, голос. Права и обязанности в контексте ассертивного

поведения. Отстаивание собственной позиции: технология «грамотного отрицания»

Торг. Переговоры по цене.

- Проблема получения обязательств со стороны покупателя.
- Закрытие (заключение сделок). Традиционные и высокотехнологичные способы закрытия сделок. Исследование психологических установок аудитории по отношению к техникам закрытия сделок
- Техника закрытия сделок и «крупные» продажи: размер решения, скорость взаимодействия с клиентами, шансы осуществить продажу, «сложность» клиента, причинно-следственные ошибки
- Фермерство. «Выращивание» клиента и «уход за ним»

Управление стрессом в переговорах

Завершение. Вопросы – ответы. Выводы.