



## ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ ОСНОВЫ ПЕРЕГОВОРОВ

**Цель мероприятия:** знакомство с алгоритмом переговорного процесса, освоение инструментов и техник, применяемых в процессе переговоров.

**Целевая аудитория:** сотрудники, профессиональная деятельность которых на постоянной основе связана с необходимостью участия в деловых переговорах с разными категориями лиц.

Продолжительность мероприятия 16 часов.

**Форма обучения:** очная

### Описание тренинга

1. Основные отличия в понятиях: деловые переговоры, продажа идеи и работа с претензиями.
2. Подготовка к переговорам: почему это важно, этапы и инструменты, используемые в подготовке. Правила делового этикета.
3. Установление контакта: особенности ведения «маленького разговора», рассмотрение уместности выполнения определенных действия.
4. Выявление интересов сторон. Почему данный блок в переговорах самый сложный. Типы вопросов. Как вопросы помогают избежать конфликтных ситуаций.
5. Общие правила аргументации. Секреты сильного аргумента. Техника: характеристика – преимущество – выгода».
6. Отработка возражений: как избежать, техники и правила работы с возражениями. Поиск компромиссных решений.
7. Завершение переговорного процесса. Какие документы оформляются, фиксация контрольных точек.

### Используемые методы

- Практическая отработка ситуационных кейсов
- Задания в мини – группах на решение проблемных ситуаций
- «Мировое кафе»
- Анализ видеофрагментов
- Участие в переговорах в рамках ролевой игры.

### Подведение итогов

Краткий обзор ключевых тем тренинга.