

MISTRZ NEGOCJACJI



Szkolenie

Jak wygrać z trudnym partnerem? czyli PROFESJONALNE NEGOCJACJE HANDLOWE

Adresaci szkolenia:

- **kierowników działów sprzedaży i handlu,**
- **przedstawicieli handlowych,**
- **handlowców/sprzedawców,**
- **inne osoby, których zadaniem jest negocjowanie najkorzystniejszych kontraktów dla firmy .**

„Najpierw ludzie kupują ludzi a potem ich produkty, usługi”

Szkolenie jest przeznaczone dla osób które negocjują, czyli w trakcie rozmów ustalają warunki handlowe, spotykają się z oporem, manipulacjami, trudnymi sytuacjami negocjacyjnymi.

Szkolenie to praktyczny, sprawdzony trening. Prowadzi krok po kroku przez kluczowe etapy negocjowania i rozwija bardzo konkretne umiejętności negocjowania. Na każdym etapie ćwiczymy, odpowiednie kompetencje analityczne i komunikacyjne. Wszystkie umiejętności trenujemy najpierw „szczegółowo na sucho” w formie ćwiczenia, a następnie na konkretnym przykładzie negocjacyjnym, czyli praktycznej symulacji rozmów handlowych. Casy nagrywamy na kamerze wideo, co pozwala uczestnikom przeanalizować dokładnie swoje zachowanie, zaobserwować swoje mocne strony i obszary do poprawy.

Taką formę prowadzenia treningu doskonalimy od wielu lat, rozbudowując ją o coraz bardziej precyzyjne ćwiczenia. Za każdym razem ten praktyczny trening jest oceniany przez uczestników jako bardzo konkretny i przydatny. Wzmacnia poczucie pewności siebie, zwiększa sprawność i elastyczność negocjacyjną oraz umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami. Nasi uczestnicy stwierdzają, że po treningu uzyskują znacznie lepsze wyniki handlowe i co równie ważne mają większy komfort podczas rozmów sprzedażowych.

Cel i korzyści z udziału w warsztatach.

- Zapoznanie uczestników ze stylami i standardem prowadzenia negocjacji.
- Poznanie zasad przygotowania negocjacji i wypracowanie stosownych modeli.
- Przećwiczenie umiejętności otwierania negocjacji.
- Rozwijanie umiejętności prowadzenia dyskusji negocjacyjnej i ochrony przed manipulacjami.
- Trening umiejętności targowania się – dawania ustępstw.
- Przećwiczenie radzenia sobie w sytuacjach trudnych.

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą potrafili:

- Profesjonalnie przygotować się do negocjacji zgodnie z wypracowanymi modelami.
- Rozpoznać styl negocjowania partnera i dostosować swój styl do stylu drugiej strony.
- Budować klimat negocjacji oparty na zaufaniu oraz rozpoznawać stanowisko partnera.
- Dobierać argumenty i prezentować własne propozycje zmierzające do osiągnięcia własnego celu.
- Osiągać porozumienie w trudnych sytuacjach lub w negocjacjach z trudnym partnerem.
- Rozpoznawać techniki manipulacji stosowane przez drugą stronę negocjacji.

I. Program szkolenia

1. PSYCHOLOGIA NEGOCJACJI

- Negocjacje handlowe z dwóch perspektyw kupca i sprzedawcy. Psychologia kupca i psychologia sprzedawcy. Co różni a co łączy postawę kupca i sprzedawcy?

- Typowe trudne zagrywki Klientów „To jest zbyt drogie! Konkurencja ma lepiej, dają mi lepsze warunki! Mnie interesuje tylko cena, znam ten rynek, wiem, ile to kosztuje. ILE?! To jest zdecydowanie za drogie!!!”.
- Typowe zagrywki handlowców – jaka postawa handlowców wzbudza niechęć kupców, czego nie robić? Jaką postawę przyjąć by wzbudzić zainteresowanie i zminimalizować niechęć Klientów we wstępnym kontakcie?
- Techniki i brudne chwytły negocjacyjne. Jak je rozpoznać, jak sobie z nimi radzić i co zamiast nich stosować?

2. CELOWY DOBÓR STYLU NEGOCJACJI HANDLOWYCH

- 4 style negocjowania – wady i zalety ich stosowania.
- Umiejętność doboru odpowiedniego stylu negocjowania - kiedy i w jakich sytuacjach warto stosować odpowiednią strategię?
- Pułapki negocjowania, czyli jak emocje wpływają na zachowanie negocjatorów i efekt prowadzonych rozmów.

Ćwiczenie negocjacyjne

Gra pokazująca emocjonalne pułapki, w które wpadamy w trakcie negocjacji

3. PRZEANALIZUJ, PRZMYŚL, PRZEWIDUJ CZYLI JAK SZYBKO I SPRAWNIE PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO NEGOCJACJI

- Badaj i analizuj perspektywę drugiej strony – na czym jej zależy, wychodź poza cenę, rozszerzaj pole negocjacyjne;
- Określaj cel negocjacji z dwóch perspektyw;
- Stanowiska i interesy – przechodź od typowego targowania się do szukania rozwiązań, które satysfakcjonują obydwie strony;
- Analizowanie i przygotowanie opcji negocjacyjnych - poszerzanie propozycji, zwiększanie szans na elastyczne budowanie porozumienia kupca i handlowca

Ćwiczenie negocjacyjne

Przygotowanie negocjacji (planowanie opcji, ustępstw itp.) Case 1

4. ROZPOCZYNANIE NEGOCJACJI - BUDOWANIE ODPOWIEDNIEGO WRAŻENIA I ATMOSFERY ROZMOWY Z KLIENTEM

- 4 role przy stole negocjacyjnym – jakie zadania musimy wykonywać w trakcie prowadzenia rozmów? Negocjacje indywidualne a zespołowe – podział ról i zadań pomiędzy członków zespołu negocjatorów
- Rozpoczynanie negocjacji – rama, porządek i zasady rozmów, które pozwalają panować nad chaosem w trakcie dyskusji;
- Budowanie odpowiedniego wrażenia na drugiej stronie, czyli celowa komunikacja pozawerbalna, na co zwracać uwagę w swoim zachowaniu?

Ćwiczenie negocjacyjne
Ćwiczenie umiejętności komunikacyjnych

5. UMIEJĘTNOŚCI I NARZĘDZIA CELOWEJ KOMUNIKACJI NEGOCJACYJNEJ POZWALAJĄCE UTRZYMYWAĆ KONTROLĘ NAD PRZEBIEGIEM ROZMÓW I MINIMALIZOWAĆ CHAOS INFORMACYJNY

- Zadawanie celowych pytań - poznawanie perspektywy klienta i rozumienie jego punktu widzenia, poznawanie potrzeb i „bólu” klienta.
- „Mocne pytania”, „Technika SPIN”, „kroki w górę, kroki w dół” – techniki zadawania pytań handlowych
- Słuchanie służące budowaniu odpowiedniej relacji i minimalizujące napięcie w negocjacjach
- Utrzymywanie kontroli nad przebiegiem rozmowy z Klientem
- Porządkowanie i analizowanie zdobywanych informacji

Ćwiczenie negocjacyjne – Case 2
Ćwiczenie umiejętności komunikacyjnych

6. JĘZYK ETYCZNEGO WPŁYWU I PERSWAZJI W NEGOCJACJACH CZYLI JAK MÓWIĆ, BY DRUGA STRONA BYŁA SKŁONNA PRZYSTAWAĆ NA NASZE PROPOZYCJE

- Język dyskusji i język dialogu
- Język pozytywów i mocne sformułowania
- Precyzowanie i konkretyzowanie informacji

Ćwiczenie komunikacyjne – Powiedz to innymi słowami, Mocne i słabe słowa

7. ROZSĄDNE CZYNIE NIE USTĘPSTW – METODY TARGOWANIA SIĘ

- 4 zasady targowania się- Jak zadowolić Klienta i nie dać zedrzeć z siebie skóry?
- Narzędzia obrony przed presją, manipulacją i krytyką klientów

Ćwiczenie negocjacyjne – Case 3

Metody, które stosujemy podczas szkolenia

Na podstawie własnych doświadczeń doszłam do trzech podstawowych wniosków:

- Szkolenia doskonalące umiejętności prowadzenia rozmów negocjacyjnych wymagają przeprowadzenia wielu symulowanych ćwiczeń;
- Podczas szkoleń zupełnie nieprzydatne (lub w bardzo małym stopniu) jest omawianie wiedzy teoretycznej. Przydatna jest natomiast praca nad konkretnymi sytuacjami jakie pracownik spotyka i nad standardem rozmowy (przejmowanie kontroli, zadawanie pytań, udzielanie informacji, itp.).

- Osoba prowadząca negocjacje musi mieć wyrobiony zestaw nawyków. Gdy prowadzi rozmowę, nie może długo zastanawiać się nad odpowiedzią. Powinna umieć zastosować konkretny schemat reakcji.

Metody prowadzenia treningu

- Uczestnicy pracują na konkretnych „przypadkach negocjacyjnych”;
- Omawiają sytuacje z jakimi spotykają się w pracy, wymieniają praktyki, które stosują;
- Uczestnicy poznają i trenują nowe techniki/narzędzia komunikacyjne;
- W trakcie szkolenia dbam o przyjazną atmosferę i sposób udzielania feedbacku;
- W trakcie ćwiczeń używam kamery wideo (opcja). Analizujemy zapisane na kamerze zachowania. Dzięki temu uczestnicy dostrzegają mikro umiejętności i szczegóły, które decydują o efektywności komunikacyjnej;

Trener prowadzący szkolenie



Marek Pietkiewicz - jest trenerem z zakresu zarządzania dla średniej i wyższej kadry kierowniczej. Ma wykształcenie ekonomiczne i pedagogiczne. Posiada duże doświadczenie w zarządzaniu licznymi zespołami pracowniczymi – zajmował stanowiska dyrektora ds. handlowych i marketingu w średnich i dużych firmach sektora usługowo-finansowego. Jest członkiem rady nadzorczej spółki akcyjnej oraz doradcą w jednostkach administracji publicznej.

Specjalizuje się w szeroko pojętym audycie personalnym oraz zarządzaniu zasobami ludzkimi ZZZL m.in. zarządzaniu przez cele, zarządzaniu czynnościami i miejscem pracy, delegowaniu zadań, motywowaniu zespołów pracowniczych, assessment center, rekrutacji i selekcji, ocenie pracownika, opisach i wartościowaniu stanowisk pracy. Zajmuje się zagadnieniami dotyczącymi umiejętności budowania autorytetu, komunikacji interpersonalnej, budowania wizerunku (PR), wystąpień publicznych, protokołu dyplomatycznego a także radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz radzeniu sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym. Jest specjalistą od technik sprzedaży i negocjacji. Posiadam uprawnienia audytora SZJ wg norm ISO 9001.

V. Miejsce i terminy realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane będzie w salach dydaktycznych Wyższej Szkoły Zarządzania EDUKACJA, ul. Krakowska 56-62; 50-425 Wrocław.

TERMIN SZKOLENIA:

- **19-20 listopada 2020 r.**
- **21-22 października 2020 r.**

Szkolenie obejmuje **14 godzin** dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i realizowane jest w godzinach od 9⁰⁰ do 15¹⁵. W trakcie zajęć przewidziana jest pół godzinna przerwa na lunch.

VI. Wycena inwestycji szkoleniowej

Koszt udziału w kursie wynosi **1090,00 PLN** + 23% VAT (słownie: jeden tysiąc dziewięćdziesiąt złotych + 23 % VAT).

Koszt ten obejmuje:

- udział w 14 godzinnych zajęciach,
- profesjonalne materiały szkoleniowe,
- całodzienny serwis kawowy,
- obiad,
- zaświadczenie o ukończeniu kursu.

VII. Kontakt w sprawie szkolenia:

W przypadku pytań prosimy o kontakt z nami:

Tadeusz Plewa

APM

tel.: +48 531 972 279

e-mail: szkolenia@apm.wroclaw.pl

www.apm.wroclaw.pl

Podmiotem prawnym składającym niniejszą ofertę jest firma: APM Przemysław Plewa, ul. Boczna 6, 55-003 Nadolice Wielkie. Firma jest wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej, REGON: 932213013, NIP: 897-158-40-48

VIII. O nas

Firma APM powstała w 2009 roku i jest odpowiedzią na coraz większe zapotrzebowanie rynku na outsourcing usług IT oraz na praktyczną wiedzę związaną z wykorzystywaniem programów komputerowych w działalności firm, głównie Excela, PowerPointa i MS Project. Od dłuższego czasu realizujemy także szkolenia z zakresu produkcji i optymalizacji procesów produkcji, logistycznych i jakościowych a także zarządzania, HR i handlu.

Specjalizujemy się w budowaniu zindywidualizowanych projektów szkoleniowych dostosowanych do potrzeb Klientów. Nasz szkolenia i warsztaty opieramy na rozpoznanym zapotrzebowaniu firm. Ważnym aspektem jest dobór trenerów, którzy posiadają wieloletnie doświadczenie praktyczne w zarządzaniu określonym obszarem działalności firmy. Oferowane szkolenia i treningi rozwijają praktyczne umiejętności poprzez stosowanie aktywnych metod szkolenia.