

Проект\*

## Программа тренинга «Переговоры с трудными клиентами»

*Мы все ведём переговоры. Кто-то успешнее, кто-то нет. Столкнувшись с ситуацией давления и категорического «нет», мы оказываемся в ситуации растерянности и даже не задумываемся о том, что существуют эффективные технологии, которые позволяют добиться согласия Клиента. Как это сделать? Кто такой трудный клиент и как перевести его в категорию «нормальных» клиентов? Что категорически нельзя делать во время переговоров, а что просто необходимо? Как противостоять давлению и манипуляциям? Ответы на эти вопросы подробно разбираются на тренинге, а желательные модели поведения сразу отрабатываются в практических упражнениях.*

<b>Цель</b>	Научить участников проводить переговоры с «трудными» для них клиентами.
<b>Для кого</b>	Руководители высшего и среднего звена компании. Сотрудники отделов продаж, закупок, маркетинга.
<b>Ожидаемые результаты</b>	Участники улучшат свои навыки переговоров с трудными клиентами в сложных ситуациях. Научатся противостоять психологическому давлению и добиваться высоких переговорных результатов.
<b>Формат</b>	Бизнес-тренинг
<b>Методы</b>	Проблематизирующие упражнения, интерактивная презентация, кейсы, деловые игры, фасилитация, модерация, шеринг, дискуссия, рефлексия, практическая отработка.
<b>Длительность</b>	8 часов
<b>Количество участников</b>	Среднее количество – 8-12 человек. Максимум участников – 20 человек. Индивидуальная группа – 2 участника.

### **Модуль 1. Матрица переговоров.**

5 моделей и 3 сценария переговоров. Типология трудных клиентов. Причины трудностей. Определение целей и задач переговоров с трудными клиентами. Эффективные инструменты подготовки к переговорам. Источники информации о клиенте и компании.

### **Модуль 2. Раунд переговоров.**

Подробное пошаговое руководство по ведению переговоров. Этапы раунда переговоров. Анализ правильных и неправильных тактик с конкретными примерами. Роли участников переговоров. Формирование и обсуждение альтернатив.

### **Модуль 3. Противодействие манипуляциям и психологическому давлению.**

Выявление манипуляции. Отличия манипуляции от психологического давления. Алгоритм манипуляции. 10 способов противостояния давлению.

### **Модуль 4. Практикум.**

Отработка ключевых навыков переговоров на конкретных примерах с использованием практических упражнений.

### **Подведение итогов. Ответы на вопросы. Вручение сертификатов.**

Дополнительно участники получают:

- Чек-лист подготовки к переговорам
- 50 фишек эффективного переговорщика
- Чек-лист анализа проведенных переговоров
- Список самых полезных книг о переговорах
- Список фильмов о переговорах, рекомендуемых к просмотру
- План закрепления переговорных навыков после тренинга

*\* Программа адаптируется под конкретные задачи Клиента и уровень подготовки участников.*