



„NEGOCJACJE ZAAWANSOWANE”

WARSZTAT w oparciu o gry negocjacyjne

CEL:

Poprawienie skuteczności obydwu rodzajów negocjacji handlowych – pozycyjnych oraz nastawionych na współpracę. Poznanie zasad obrony przed manipulacją. Komunikacja w sytuacjach trudnych.

Rozwój wiedzy:

- Zrozumienie różnic pomiędzy negocjacjami pozycyjnymi i nastawionymi na współpracę.
- Znajomość manipulacji stosowanych w negocjacjach ze strony kupującego i obrona przed nimi.
- Doskonalenie praktycznych umiejętności
- Umiejętność dostosowania swojego stylu negocjowania do obu rodzajów negocjacji oraz do stylu
- drugiego negocjatora. Poznanie swojego dominującego stylu nastawienia do negocjacji.
- Umiejętność skutecznego negocjowania bez burzenia relacji z partnerem negocjacyjnym.
- Przećwiczenie negocjacji na przypadkach właściwych dla handlowców i menedżerów.
- Asertywne techniki w negocjacjach, obrona przed manipulacją
- Rozwój świadomości i budowanie postaw
- Radzenie sobie z emocjami podczas negocjacji
- Prawidłowe przygotowanie się do negocjacji.

ODBIORYCY SZKOLENIA:

Pracownicy działów sprzedaży, zakupów, managerowie, pracownicy biorący udział w wymianie argumentów

CZAS TRWANIA:

1 dzień (7 godzin)

JĘZYK:

Szkolenie prowadzone jest w języku polskim

KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:

- Poznanie strategii negocjacyjnych oraz własnego stylu w negocjacjach
- Oswojenie się z przebiegiem negocjacji oraz jego etapami
- Poznanie skutecznych metod i narzędzi radzenia sobie z manipulacją
- Wykształcenie praktycznych umiejętności

PROGRAM SZKOLENIA:

Rozpoczęcie szkolenia	Przedstawienie celów i agendy szkolenia
Współpraca czy rywalizacja? Ćwiczenie negocjacyjne, prezentacja rezultatów, omówienie	W ćwiczeniu każdy z uczestników ma za zadanie osiągnąć określony w scenariuszu cel. Uczestnicy próbują osiągnąć pozornie sprzeczne i wykluczające się cele
Czynniki wpływające na efektywność w negocjacjach	1. Umiejętności społeczne ważne w kontekście negocjacji. 2. Rozpoznawanie indywidualnych stylów negocjacyjnych. 3. Autoprezentacyjne postawy w negocjacjach. 4. Psychologiczne podstawy negocjacji. Negocjacje pozycyjne i negocjacje nastawione na współpracę. Dylemat negocjatora gra negocjacyjna. Warunki brzegowe. Obszar porozumienia. Kiedy jest sens negocjować pozycyjnie? Jak w praktyce wyglądają negocjacje nastawione na współpracę?
Stanowiska i interesy w negocjacjach. Przygotowanie siebie i zespołu do skutecznych negocjacji Omówienie ćwiczenia, mini wykład.	1. Negocjacje jako jeden ze sposobów rozwiązywania konfliktów. 2. Indywidualny styl rozwiązywania konfliktów i jego wpływ na relacje interpersonalne w negocjacjach. . (test, analiza, ćwiczenia warsztatowe.) 3. Naturalnie przyjmowany styl negocjacyjny (gra negocjacyjna „Giganci”) 4. Predyspozycje do podejmowania różnych ról grupowych, walory różnych ról grupowych w sytuacji negocjacji. Podział ról w zespole negocjacyjnym. Przygotowanie Zespołu do konkretnych negocjacji. Analizując poprzednie ćwiczenie uczestnicy definiują pojęcia - stanowiska i interesy. Rozpoznawanie stanowisk i interesów strony przeciwnej.
Siła w negocjacjach – pozycja kupującego i sprzedającego w negocjacjach. Sztuka budowania skutecznej BATNA. Ćwiczenie, dyskusja.	Analiza pozycji, szans i zagrożeń stron w negocjacjach handlowych – kupującego i sprzedającego. 1. Określenie własnych zasobów jako negocjatora. 2. Analiza potrzeb własnych i drugiej strony (hierarchizacja) 3. Wyznaczanie celu w negocjacjach handlowych Gra negocjacyjna Abbot i Nuccor
Efektywna komunikacja w procesie negocjacji Jak budować swoją przewagę na podstawie analizy komunikacji niewerbalnej	1. Sztuka prowadzenia rozmowy, przekonywanie i perswazja. Ćwiczenie Pustynia 2. Style mowy a komunikacja interpersonalna. 3. Wywieranie wpływu w negocjacjach poprzez kontrolę i odczytywanie „mowy ciała”. (warsztat z kamerą, feedback grupy i trenera) 4. Synchronizacja komunikacji werbalnej i niewerbalnej. 5. Narzędzia aktywnego słuchania w procesie negocjacji. (ćwiczenia w parach)
Mój styl negocjowania Test	Ćwiczenie, w którym uczestnicy rozpoznają własny styl negocjowania. Analizują możliwe sposoby zachowania się w

Ćwiczenie indywidualne, omówienie wyników, mini wykład, dyskusja.	negocjacjach
Nastawienie do negocjacji Wykład, dyskusja uczestników	Kiedy przyjąć jeden z pięciu stylów negocjacyjnych? Nastawienie do negocjacji i sytuacje negocjacyjne. Analiza możliwych rozstrzygnięć zależnych od nastawienia. wygrana – przegrana przegrana – przegrana wygrana – wygrana przegrana – wygrana Gra Negocjacyjna Naprawianie błędów z przeszłości
Specyfika różnych rodzajów negocjacji Negocjacje pozycyjne i negocjacje nastawione na współpracę. Praca w grupach, wspólne wnioski	Czym różnią się różne rodzaje negocjacji. Czy pozycja kupującego jest inna niż pozycja sprzedającego? Kiedy negocjować pozycyjnie, kiedy na współpracę? Jakie podejmujemy ryzyko w każdej z tych negocjacji? Kiedy warto pokazać swoją siłę? Co można przez to stracić? A może można coś zyskać? Gra negocjacyjna „Negocjacje tózkowe”
Psychologiczne podstawy prowadzenia negocjacji	1. Umiejętności tworzenia i podtrzymywania kontaktu. 2. Sytuacyjne uwarunkowania negocjacji. 3. Strategie i techniki skutecznego negocjowania. 4. Analiza strategii konkurencji. 5. Znaczenie emocji i empatii podczas rozmów negocjacyjnych. Presja emocjonalna partnera. 6. Budowanie skutecznej pozycji wyjściowej do gry negocjacyjnej 7. Aktywne zbieranie informacji w negocjacjach handlowych (ćwiczenia w grupach i w parach) 8. Typologia negocjatorów; mocne i słabe strony, dopasowanie komunikacji
Główne strategie negocjacyjne	1. Strategia Pozycyjna, problemowa, nastawiona na współpracę. 2. Kryteria wyboru odpowiedniej strategii. 3. Efektywne dopasowanie strategii negocjacyjnej do sytuacji, własnej BATNA i strategii partnera. (case study) 4. Etapy negocjacji; 5. Gra ustępstwami; 6. Jak wypracować trwałe porozumienie? (Scenariusze rozmów handlowych. Symulowane sytuacje negocjacyjne, negocjacje grupowe) gra symulacyjna „Targi branżowe”, ćwiczenia w grupach). 7. Analiza własnego stylu negocjowania (test)
Przebieg negocjacji i dynamika negocjacji Wykład, ćwiczenia grupowe, analiza przykładów, dyskusja	Na podstawie zakończonego case’u negocjacyjnego wnioski grupy oraz wspólne omówienie z trenerem: • Techniki otwierania negocjacji. • Przechwytywanie inicjatyw. • Przełamywanie impasów. • Podtrzymywanie klimatu. • Zarządzanie ustępstwami.

	• Zamykanie negocjacji. • Techniki wywierania wpływu na poszczególnych etapach negocjacji.
Metody wywierania wpływu w negocjacjach i chwyt manipulacyjny oraz obrona przed manipulacją	1. Gry negocjacyjne – negocjacje jako specyficzna forma analizy transakcyjnej. 2. Metody wywierania wrażenia poprzez kontrolę mowy ciała negocjatora (warsztat z kamerą) 3. Manipulacje, „brudne chwyt” - umiejętność interpretacji i obrony. Najczęściej stosowane manipulacje. Demaskowanie gier partnera.(ćwiczenia w grupach) Manipulacje w negocjacjach. Odkrywanie manipulacji i sposoby obrony przed nimi. Omówienie najczęściej stosowanych technik manipulacyjnych – analiza z perspektywy kupującego i sprzedającego: • Zdechła ryba • Trochę dziegciu i trochę miodu • Rosyjski front • Dokręcanie śruby • Niewidzialny partner • Optyk z Brooklynu 4. Popularne gry klientów i sposoby ich wygrywania. (ćwiczenia w parach) Gra negocjacyjna „Festiwal”
Złożoność procesu negocjacyjnego: techniki otwierania negocjacji, przebieg negocjacji, zamykanie negocjacji	Taktyki w negocjacjach: omówienie i analiza sposobów radzenia sobie z poszczególnymi taktykami, m.in.: • Pozorna akceptacja • Presja konkurencji • Gra na czas • Eskalacja • Sprawdzanie • Zobowiązanie • Siła wyższa • Co by było, gdyby... • Zacieranie • Dominacja • Dobry-zły glina • Lustrzane odbicie Cel: przekazanie wiadomości wraz z praktycznym przećwiczeniem w trakcie analiz przypadków dot. taktyk negocjacyjnych. Antidotum na triki
Trudne sytuacje negocjacyjne	1. Przeciwdziałanie najczęściej popełnianym błędom w procesie negocjacji. 2. Techniki przełamywania impasu w rozmowie. 3. Metody odpierania zastrzeżeń i skuteczne radzenie sobie z krytyką. 4. Budowanie asertywnej postawy „poważnego gracza” w negocjacjach. 5. Negocjacje z trudnym klientem. Typy trudnych klientów. Rozpoznawanie, sposoby radzenia sobie. (symulowane sytuacje negocjacyjne; case study uczestników)

Finalizacja kontraktu	1. Metody podsumowywania tematów, zobowiązań i decyzji. 2. Wykorzystanie końcowej fazy rozmowy do utrzymania długotrwałych relacji z klientami. 3. Techniki finalizacji transakcji handlowych (ćwiczenia w parach - Kontrakt na Boeinga). 4. Budowanie długofalowych relacji z klientem.
Moje mocne i słabe strony jako negocjatora. Praca własna uczestników	Autoanaliza
Runda podsumowująca szkolenie. Performing	Podsumowanie szkolenia – każdy uczestnik wypowiada się, co ze zdobytych umiejętności zastosuje w swojej pracy. Plan wdrożenia Jakim jestem negocjatorem –autoanaliza
Zakończenie szkolenia	Podsumowanie szkolenia. Wytyczenie obszarów do pracy po szkoleniu. Informacje zwrotne od uczestników oraz ankieta oceniająca szkolenie. Rozdanie certyfikatów dla uczestników.

METODY PRACY JAKIE STOSUJEMY PODCZAS SZKOLENIA:

Szkolenie ma formę interaktywnego wykładu z elementami warsztatu /stosowane techniki:

prezentacja, dyskusja moderowana; burza mózgów, studia przypadków, odpowiedzi na

pytania, analiza zgłaszanych problemów, ćwiczenia grupowe