



Akademia
Controllingu

Negocjacje jako etap rozmowy handlowej



SZKOLENIE ZAMKNIĘTE



AKREDYTACJA WIELKOPOLSKIEGO
KURATORA OŚWIATY
(Decyzja nr 110.2.870.2015)

WWW.AKADEMIACONTROLLINGU.PL



Negocjacje jako etap rozmowy handlowej

KONTAKT

Marta Elimer
marta.elimer@akademiacontrollingu.pl
Tel. + 48 61 852 33 53
Fax. + 48 61 666 03 63

TRENERZY

dr Paweł Błaszkiwicz

Opis szkolenia

Dlaczego warto

Szkolenie w całości prowadzone jest w formie warsztatowej. Wiedza przekazywana jest na bieżąco w trakcie omawiania doświadczeń. Każde ćwiczenie łączy się z treningiem praktycznych umiejętności negocjowania. Treści szkolenia uzupełniają przykłady z życia, fragmenty filmów oraz testy psychologiczne. Po zakończeniu szkolenia (ok. 3 miesiące) zalecany jest kontakt z trenerem w celu omówienia przełożenia szkolenia na rzeczywiste sytuacje (5 godzinne spotkanie).

Cele szkolenia

- Budowanie i wzmacnianie własnej pozycji w negocjacjach.
- Poszerzenie języka perswazji i skutecznego przekonywania.
- Przegląd narzędzi i strategii negocjacyjnych.
- Poprawa kompetencji w zakresie sprawowania kontroli nad rozmową negocjacyjną.
- Doskonalenie umiejętności osobistych (autoprezentacja, asertywność, stanowczość, odporność na stres).
- Opracowanie banku przydatnych zwrotów na potrzeby trudnych negocjacji.
- Rozpoznanie strategii manipulacji, unikanie ryzykownych decyzji.
- Pokonanie oporu przed użyciem metody negocjacyjnej.
- Analiza rzeczywistych sytuacji negocjacyjnych.

Program

NEGOCJACJE JAKO ETAP ROZMOWY HANDLOWEJ:

1. Nawiązanie relacji handlowej. 2. Umiejętne otwarcie rozmowy – siła pierwszego

wrażenia.3. Miejsce negocjacji we współpracy z dostawcą.4. Rozpoznanie siły negocjacyjnej potencjalnego partnera.5. Ustalanie stanowisk w procesie obsługi klienta.6. Po co wspólne porozumienie? Cel i istota negocjacji.7. Wartość informacji – sposoby i przyczyny ich pozyskiwania.8. Cele krótko i długoterminowe w relacjach klient – dostawca.9. Pozyskanie lojalności i zaufania w kontaktach handlowych.10. Fakty i mity na temat negocjacji handlowych.

PODSTAWOWE POJĘCIA W NEGOCJACJACH W BIZNESIE:

1. Kluczowe rozróżnienie: interesy i stanowiska negocjatorów.2. Zakres możliwego porozumienia, kiedy sukcesem jest zerwanie rozmów.3. Pozycja otwarcia, linia oparcia i dolna linia.4. Zbijanie obiekcji klienta (analiza obiekcji i możliwości zbijania ceny).5. Model BATNA.6. Metody przewyższania dysproporcji sił.7. Kryteria oceny wyniku negocjacji.

KOMUNIKACJA W NEGOCJACJACH:

1. Najczęstsze problemy komunikacyjne w negocjacjach.2. Wizerunek negocjatora.3. Zdobywanie informacji przy stole/ przez telefon.4. Sposób prezentacji oferty.5. Budowanie wartości dla drugiej strony.6. Podsumowania czyli „przewijanie taśmy”.7. Sposób wyrażania krytyki ofert partnera.8. Trening zachowań asertywnych w negocjacjach.9. Aktywne słuchanie, zadawanie trafnych pytań, parafrazowanie, przeramowanie definicji sytuacji.10. Jak radzić sobie z niepoprawną komunikacją (emocje, litość, manipulacja, blef, agresja)?11. Twój indywidualny styl komunikacji: wady i zalety w negocjacjach.

WYBÓR STYLU NEGOCJACYJNEGO:

1. Negocjacje jako strategia rozwiązania problemu.2. Indywidualny styl negocjacyjny.3. Style: miękki, twardy, rzeczowy, taktyka negocjacji etycznych.4. Style negocjacji: dominacja, dostosowanie się, unikanie, kompromis, postawa win-win w negocjacjach.5. Zastosowanie stylu w praktyce: egzekwowanie warunków umowy, stawianie granic, kierowanie rozmowy na możliwości współpracy zamiast na zwalczanie stanowisk, rozmowa o rekompensacie, reklamacja.

PRZEBIEG SKUTECZNYCH NEGOCJACJI:

1. Główne fazy negocjacji.2. Wpływ osoby, miejsca i czasu spotkania na przebieg negocjacji.3. Sposoby określania obszarów negocjacyjnych.4. Przygotowania do spotkania negocjacyjnego / rozmowy negocjacyjnej.5. Wyznaczania celu głównego i celów pośrednich.6. Plan spotkania negocjacyjnego.7. Typowe gry negocjacyjne.8. Rozszerzanie wspólnych możliwości poprzez opcje.9. Strategie wychodzenia z impasu.10. Jak ustępować aby nie stracić.11. Finalizacja negocjacji.

ZASADY SKUTECZNEGO NEGOCJATORA:

1. Pierwsze 5 minut.2. BATNA indywidualna.3. Rozpoznanie potrzeb klienta.4. Rozumienie emocji i potrzeb, procesów mentalnych.5. Argumenty i asertywność.6. Mocne i słabe strony negocjatora.7. Autodiagnoza i zaplanowanie działań indywidualnych.8. Plan doskonalenia umiejętności negocjacyjnych w praktyce.

Sylwetka trenera

Dr Paweł Błaszkiwicz

**KONSULTANT, PRAKTYK ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI.
DOKTOR NAUK HUMANISTYCZNYCH W ZAKRESIE
PSYCHOLOGII. W PRACY DOKTORSKIEJ ZAJMOWAŁ SIĘ
PROBLEMATYKĄ MOTYWACJI DO PRACY POD KIERUNKIEM
PROF. JANUSZA CZAPIŃSKIEGO. ABSOLWENT UNIWERSYTETU
MIKOŁAJA KOPERNIKA. UKOŃCZYŁ SOCJOLOGIĘ,
PODYPLOMOWE STUDIA Z DORADZTWA PERSONALNEGO ORAZ
STUDIUM MENEDŻERÓW PERSONALNYCH W GDAŃSKU.**

WYKŁADOWCA NA STUDIACH PODYPLOMOWYCH Z ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI NA POLITECHNICĘ GDAŃSKIEJ, WYŻSZEJ SZKOLE ZARZĄDZANIA W GDAŃSKU ORAZ WYŻSZEJ SZKOLE BANKOWEJ.

Zanim rozpoczął pracę jako trener-konsultant, zdobył doświadczenie w pracy w działach personalnych dużych firm produkcyjnych: Philips Consumer Electronics Industries w Kwidzynie oraz Flextronics International w Tczewie. Uczestniczył w transferze najlepszych metod zarządzania zasobami ludzkimi na grunt polskiego przedsiębiorstwa (zarządzanie kompetencjami, wycena zwrotu z inwestycji w kapitał ludzki, wskaźniki biznesowe w dziale personalnym). Pełnił role menedżerskie kierując projektami doradczymi i szkoleniowymi w Ośrodku Doradztwa i Treningu Kierowniczego w Gdańsku.

Stale publikuje artykuły poświęcone zarządzaniu personelem (głównie w Serwisie HR, a także Studiach Socjologicznych i w Personelu). Przeprowadził adaptację narzędzi zarządzania zasobami ludzkimi do potrzeb małych i średnich przedsiębiorstw (projekt pod nadzorem Stowarzyszenia Pomorskie w Unii oraz Inwestycja w Kadry pod nadzorem Nowoczesnej Firmy). Specjalizuje się w badaniach organizacyjnych, projektuje i wdraża systemy wspierające zarządzanie rozwojem pracowników w firmie (unikalna metodyka warsztatów strategicznych). Opracowuje narzędzia personalne oraz zarządza projektami zmiany organizacyjnej. Kierownik merytoryczny programów szkoleniowych realizowanych w ramach dotacji Europejskiego Funduszu Społecznego (ogólnopolskie cykle szkoleń). Współpracuje z Akademią im. Leona Koźmińskiego i Gdańską Fundacją Kształcenia Menedżerów w ramach studiów podyplomowych Akademia Menedżera Personalnego jako prowadzący zajęcia oraz opiekun prac dyplomowych.

Trener tzw. umiejętności społecznych. Opracowuje szczegółowe programy rozwoju kompetencji dla pracowników w ramach sesji diagnozy kompetencji (assessment center/development center). Od 2001 roku realizował projekty szkoleniowo-doradcze m.in. dla: Avans, Agalight S.A., Budimex S.A., Bank Zachodni WBK, Boehringer Ingelheim Pharma, C.Hartiwig Gdynia, Delecta, DeLaval Polska, Elektrociepłownia Gdynia, Goodyear Polska, Geofizyka Toruń, GPEC, Instytut Marka Kamińskiego, International Paper Kwidzyn, Invest Komfort, Kujawska Fabryka Manometrów, Legro, LOT, LOTOS, Lukas Bank S.A., Polar Wrocław, Philips Piła, Port Gdynia, Pipelife Polska, PZU, Provident Polska, Prokom Software S.A., Skok im. Mikołaja Kopernika, Strabag S.A. Thompson Polkolor, Poczta Polska, Synthos Oświęcim, Torfarm S.A, Tensho Corporation, ThyssenKrupp Energostal, Telekomunikacja Polska, Organika S.A., Unilever Poznań, Viterra Energy Services, Wojewódzki Urząd Pracy, Związek Pracodawców Kolejowych, Żabka Polska S.A. i innych organizacji.

W sumie przeprowadził ponad 300 warsztatów w czasie 15 lat pracy trenerskiej. W tym ponad 1000 godzin z obszaru zarządzania zespołem i motywowania pracowników.