



Akademia  
Controllingu

## NEGOCJACJE I TRUDNE ROZMOWY W BIZNESIE



**SZKOLENIE ZAMKNIĘTE**



AKREDYTACJA WIELKOPOLSKIEGO  
KURATORA OŚWIATY  
(Decyzja nr 110.2.870.2015)

[WWW.AKADEMIACONTROLLINGU.PL](http://WWW.AKADEMIACONTROLLINGU.PL)



# NEGOCJACJE I TRUDNE ROZMOWY W BIZNESIE

## 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

## Cele szkolenia

Cele szkolenia:

- rozwój kompetencji osobistych
- wspieranie w szukaniu rozwiązań trudnych sytuacji
- ćwiczenie umiejętności budowania relacji
- doskonalenie sztuki współpracy
- promowanie otwartej komunikacji
- dostarczenie narzędzi komunikacyjnych pozwalających na efektywną komunikację
- wymiana doświadczeń pomiędzy uczestnikami

## Program

1. Sztuka efektywnej komunikacji  
Negocjacje jako zaawansowana sztuka komunikacji  
Modele komunikacji w organizacji i ich następstwa dla współpracy w zespole zadaniowym oraz pomiędzy zespołami.  
Świadomość własnych cech osobowości.  
Komunikowanie pozytywnego nastawienia.  
Zalety otwartej komunikacji.  
Bariery porozumienia.  
Mosty komunikacyjne.
2. Negocjacje problemowe w biznesie  
Wzmacnianie własnej pozycji w rozmowach biznesowych.  
Kierowanie przebiegiem rozmowy.  
Główne strategie negocjacyjne.  
Planowanie BATNY.
3. Rozwiązywanie problemów w rozmowie  
Rozwijanie świadomości partnerów w komunikacji.  
Szukanie optymalnych rozwiązań.  
Budowanie mostów komunikacyjnych, pokonywanie negatywnego nastawienia.  
Praca nad własną postawą.  
Schematy postępowania w przypadku typowych problemów.  
Przyjmowanie uzasadnionych skarg klienta wewnętrznego.  
Różnica między oceną a opinią.  
Zalety komunikowania się językiem NVC.  
Zaangażowanie sytuacji konfliktowych.

4. Trudne sytuacje – asertywność w praktyce  
Struktura informacji zwrotnej (negatywnej i pozytywnej).  
Asertywność- budowanie nastawienia na pozytywną, otwartą komunikację.  
Asertywna odmowa. Komunikowanie niepomysłnych wiadomości.  
Granice w relacjach zawodowych. Sesja informacji zwrotnej. Wytyczenie obszarów do dalszej pracy