



## ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ И ЛОГИСТИКИ

ул. Фурманова 127, # 202 А, Алматы, Казахстан, 050000  
+7 (727) 272 25 63 | [i@clog.kz](mailto:i@clog.kz) | [www.clog.kz](http://www.clog.kz)

### Бизнес-тренинг «Эффективные переговоры»

**Курс ведет:** **Матвеевко Инна** – бизнес-тренер, преподаватель программы MBA, сертифицированный коуч. Специализация – маркетинг, менеджмент, soft-skills. Опыт работы – директор по маркетингу, коуч, консультант по менеджменту. Личный опыт работы по специализации – 7 лет.

**Цели тренинга: Получение навыков ведения эффективных переговоров:**

- достижение заинтересованности клиента в тех или иных услугах компании;
- получение договоренностей с клиентом или партнером о стоимости услуг
- понимать скрытые интересы клиентов и партнеров,
- знать какие средства влияния лучше использовать,
- уметь противостоять давлению и остановить конфликт
- обладать навыками торга, знать как заключить выгодную сделку.

**Количество участников:** 8 – 10 человек. Всем слушателям вручается Сертификат Центра.

**Продолжительность тренинга:** 1 день или 10 академических часов

**Методы проведения:** В основе тренингов лежит интерактивная методология – активное вовлечение участников в Процесс обучения. Основные методы: мини-лекции, групповые дискуссии, модерация, фасилитация, работа в парах и в малых группах, презентации, разбор и анализ кейсов, метафорические деловые и ролевые игры и другое. Соотношение теории и практики: 20% и 80%.

### Содержание курса

**1. Суть процесса переговоров.**

- Жесткие и мягкие переговоры, принципы айкидо;
- Стратегия «вин-вин».

**2. Подготовка к переговорам.**

- Сбор и анализ информации.
- BANTA
- Выбор места переговоров

**3. Мастерство процесса.**

- Вербалика, невербалика, паравербалика. Раппорт
- Ритуальная фаза. Протокольные и неожиданные ситуации
- Информационный обмен.
- Запрос информации: диагностика интересов другой стороны.
- «услышь меня!» - техники активного слушания.

**4. Возражения и аргументация – суть переговоров.**

- Причины возражений.
- Техники и методы аргументации.
- Компромисс на взаимовыгодных условиях.
- Конфликты

**5. Роль эмоций в переговорах.**

- Управление собственным эмоциональным состоянием и партнера.
- Эмоциональный интеллект

**6. Завершающая стадия переговоров.**

- Приемы завершения переговоров.
- Фиксирование результатов.
- Отсроченный результат.
- Деловая игра: Способы повышения удовлетворенности переговорами проигравшей стороны.
- Техника «открытых дверей». Укрепление и развитие отношений.