

Тренинг «Навыки ведения коммерческих переговоров»

2 дня /16 часов

Программа дает системное понимание переговорного процесса и понятные алгоритмы действий на каждом этапе для достижения результата. Участники получают более 20 практических инструментов для качественной подготовки цели, переменных торга, убеждения собеседника.

Тренинг решает проблемы:

- » Тренинг научит, как быть гибким в переговорном процессе и верно определять стратегию.
- » Тренинг поможет собрать разрозненные знания о переговорах в целостную картину.
- » Переговоры – это технология с определенными инструментами. Тренинг позволит переговорщику пользоваться этой технологией и влиять на процесс на каждом этапе.
- » В тренинге собраны более 15 приемов убеждения собеседника для грамотного обоснования своей позиции и противодействия возражениям и манипуляциям другой стороны.

Тренинг будет особенно полезен, когда:

- » У сотрудников нет четкого представления о процессе переговоров.
- » Торг ведется только на основании 1-2 переменных, мало пространства для маневра.
- » Переговоры идут только с помощью одной стратегии, не получается перейти к сотрудничеству.
- » Не учитывается стиль переговоров оппонента.
- » Выгоду получают только сети, для менеджера и компании-поставщика условия оказываются невыгодные.
- » Сложно диктовать условия на переговорах и вести продажу.
- » Сотрудник использует манипуляции, которые не позволяют достичь собственных целей.

В результате участники:

- » научатся правильно готовиться и ставить цели на переговорах;
- » научатся определять и оперировать большим количеством переменных;
- » опробуют работу с инструментом «Анализатор диапазона переговоров»;
- » смогут использовать правильные переговорные техники и разные способы торга;
- » смогут держать свою линию на переговорах и достигать заявленных целей;
- » научатся видеть уловки и манипуляции на переговорах и противостоять им.

Программа тренинга:

Модуль	Содержание модуля
<p>Модуль 1. Суть переговорного процесса. Стратегии и стили переговоров.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Рассмотрим суть переговорного процесса, отличия переговоров от продаж.• Изучим возможные стратегии проведения переговоров. В группах методом мозгового штурма определим плюсы и ограничения каждой стратегии, а также ситуации, в которых использование той или иной стратегии уместно и, наоборот, нецелесообразно.• Поговорим о стилях переговорщиков и на примерах рассмотрим, как данные стили сочетаются с реализацией той или иной стратегии.• Детальнее рассмотрим стратегию сотрудничества. Подумаем, почему при очевидных плюсах она столько редко получается на практике. Составим алгоритм возможного перехода к сотрудничеству. Дадим определение ассертивному поведению.• Разберем правила подготовки своей позиции.• Разберем: обмен переменными, правила предъявления переменных.• Обсудим торг, правила торга, манипуляции в рамках торга.• Рассмотрим успешные переговорные техники.• Обсудим развитие клиента после переговоров.
<p>Модуль 2. Подготовка к переговорам</p>	<ul style="list-style-type: none">• Обсудим важность этапа подготовки к переговорам.• Изучим три аспекта подготовки: информационную, материально-техническую, психологическую.• Отдельно рассмотрим, какие психологические барьеры и страхи есть у участников и как их уменьшить.• Совместно с группой составим чек-лист правильной подготовки к коммерческим переговорам, чтобы чувствовать себя максимально уверенно и ничего не забыть.
<p>Модуль 3. Переменные в ходе переговоров</p>	<ul style="list-style-type: none">• Дадим понятие переговорных переменных.• Методом мозгового штурма сформулируем максимально широкий перечень переменных, которые можно использовать.• Изучим инструмент формулирования переменных, исходя из уровней требований. Обсудим важность заранее продумывать данные уровни.

	<ul style="list-style-type: none">• Введем понятие «Желаемая позиция», «Реальная позиция» и «Последняя позиция». Рассмотрим, какие ошибки могут быть при определении каждой позиции.• Изучим матрицу важности переменных для каждого участника переговоров и как ей пользоваться на практике.
Модуль 4. Установочная встреча	<ul style="list-style-type: none">• Определим понятие «Установочная встреча» и ее цели.• Обсудим, что обязательно должно быть на данной встрече и каких ошибок нужно избежать.• Создадим необходимый перечень вопросов, которые нужно использовать для понимания позиции другой стороны.• Проведем практическое упражнение на закрепление навыков:• Участники получают кейс с описанными условиями. Их задача подготовиться по алгоритму к установочной встрече и добиться результата по пунктам, определенным в задании. После упражнения тренер совместно с наблюдателями из числа участников тренинга дадут обратную связь по чек-листу.
Модуль 5. Правила торга на переговорах	<ul style="list-style-type: none">• Изучим понятие торга и 3 способа, как можно торговаться с точки зрения представления переменных.• Потренируем использование правильных фраз при торге.• Изучим и рассмотрим на конкретных примерах 7 ключевых правил торга.• Рассмотрим 3 лайфхака, которые позволят получить больше при обмене переменными и потренируем их на практике.• Изучим инструмент «Анализатор диапазона переговоров», который уместно использовать при большом количестве переменных.• Проведем упражнение на закрепление модуля. Участники получают кейс с несколькими переменными и целями. Задача упражнения – договориться на выгодных условиях, используя знания данного модуля.
Модуль 6. Эффективная аргументация на переговорах	<ul style="list-style-type: none">• Рассмотрим основные правила аргументации на переговорах, исходя из разных стратегий.• Изучим через призму реальных примеров 8 методов усиления влияния на собеседника в рамках переговорного процесса.• В командах потренируемся формулировать аргументы по каждому приему.

	<ul style="list-style-type: none">• Проведем большое закрепляющее упражнение на данный модуль. Используем подготовленные до тренинга кейсы на основании реальных ситуаций участников. Каждая команда должна совместно, исходя из условий кейса, подготовить сильную аргументацию, выбрав 3-4 приема. Затем один участник от команды участвует в переговорном процессе. Действия оцениваются по чек-листам и дается обратная связь.
Модуль 7. Эмоциональная составляющая переговоров	<ul style="list-style-type: none">• Обсудим важность эмоций - своих и оппонента.• Изучим каналы трансляции эмоционального состояния и как его оценивать на практике.• Потренируемся определять неконгруэнтность разных каналов трансляции эмоций и определим, что делать переговорщику в такой ситуации.• Научимся контролировать собственные эмоции и создавать правильный фон на переговорах.
Модуль 8. Эффективное завершение переговоров.	<ul style="list-style-type: none">• Изучим приемы финализации договоренностей на переговорах.• Рассмотрим варианты фиксации договоренностей, если переговоры идут успешно и когда достигнутые договоренности не очень устраивают.• Обсудим важность исполнения обязательств после переговорного процесса.
Модуль 9. Финальные переговоры	<ul style="list-style-type: none">• Проведем финальную игру на закрепление всего тренинга.• Участникам будут выданы кейсы с подробным описанием условий.• Задача участников – подготовиться по алгоритму, провести - установочную встречу и сами переговоры, используя инструменты всего тренинга.• После упражнения будет дана обратная связь по чек-листам.

Формат проведения:

» **16 часов: 2 дня по 8 часов очно**

В этой программе теория/практика = 30/70%. Т. е. практики с её анализом около 11 ак. часов. Это полноценный тренинг с оптимальным сочетанием практики и теории.

Каждый модуль тренинга включает в себя:

- » Концентрированную теоретическую часть.
- » Упражнения на отработку задач модуля или закрепление навыка. Все упражнения детально разбираются, подготавливая вас к переговорам с реальными партнерами.

На этапе подготовки к тренингу:

1. Заказчик совместно с тренером максимально конкретно детализируют текущие сложности и результат, который должен быть получен в формате:
 - что должны знать участники после обучения (инструменты, термины и т.д.),
 - что должны понимать участники (правильные установки, принципы, цели и пр.)
 - что должны уметь (с какими навыками выходят после обучения).
2. Определяются показатели, улучшению которых должен способствовать тренинг. Это именно те условия, которых должен добиваться сотрудник в своей деятельности.
3. Перед тренингом совместно с заказчиком обсуждаются основные сложности и ситуации, в которых оказывается сотрудник. При подготовке к обучению тренер на базе данных описаний создает уникальные переговорные кейсы, в которых прописываются условия, переменные, интересы сторон, цели, а также механика проведения игр и упражнений. Для каждого упражнения готовятся чек-листы, по которым участники и наблюдатели смогут оценить успешность применения навыков.

После тренинга:

- » После тренинга участники получают домашнее задание, связанное с их реальной практикой, для отработки изученных на тренинге инструментов.
- » Тренер лично проверяет выполнение и дает индивидуальную обратную связь по правильности использования инструментов.

Инструменты для применения после тренинга:

- » чек-лист подготовки к переговорам,
- » правила формулирования своей позиции к переговорам (EDO),
- » сценарии действий при разных стратегиях собеседника,
- » правила торга и бланк фиксирования результатов.

Участники, прошедшие программу, говорят:

«Трансойл»: была очень интересна и полезна тема подготовки переменных и правил торга. До этого никогда не записывали переменные и на переговорах приходилось называть какие-то цифры по привычке. Сейчас заметил, что есть возможность договориться о лучших условиях, поскольку сам «не сливаю» скидки, а двигаюсь планомерно, на взаимных уступках.

«Аккерман»: была очень полезна тема с усилением аргументации. После тренинга стало гораздо больше вариантов, как убеждать оппонента согласовать нужные для нас условия. Это, действительно, легко применять и работает на практике.

«Эйбург»: после тренинга более тщательно стали готовиться к любым переговорам. До этого не понимали важность этого этапа, поскольку большой опыт и казалось, что этого достаточно. Сейчас чувствуем больше уверенности, поскольку заранее продумываем, что сказать, какие варианты предложить. Большее количество переговоров стало завершаться нужным для нас результатом.

Стоимость:

Мы быстро рассчитаем стоимость проведения тренинга под специальные задачи вашей компании. Вам достаточно позвонить по телефону +7 (812) 407-37-61 или отправить краткий запрос по адресу: welcome@eto5.ru.

Что входит в стоимость	
Подготовительный этап: анализ деятельности компании, анализ задач компании	+
Интервью с заказчиком. Обсуждение блоков программы, расстановка приоритетов	+
Формирование программы тренинга с учетом задач компании	+
Подготовка раздаточных материалов, разработка и корректировка упражнений	+
Проведение тренинга	+
Проверка домашних заданий участников после тренинга	+
Обратная связь о группе в целом в форме письменных рекомендаций (тезисно)	+

Бизнес-тренер Дмитрий Ерин

**Дмитрий Ерин. Бизнес-тренер. Фасилитатор.
Ведущий бизнес-мероприятий.**

Автор управленческих программ, тренингов по продажам и переговорам, эмоциональному интеллекту, лидерству.

Входит в ТОП-30 тренеров России по версии журнала «Управление персоналом».

Тренер MBA в России и республике Беларусь.

- » 15+ лет в сфере обучения и развития компетенций сотрудников в крупнейших российских и иностранных компаниях.
- » 3700+ обученных сотрудников.
- » 74% обучаемых демонстрируют прогресс в результатах.



3 принципа проведения программ обучения Дмитрия Ерина

1. Через обучение способствовать **изменению бизнес-результатов** сотрудников, а не только знаний и навыков.
2. **Системно интегрировать знания и навыки в компетенции** сотрудников.
3. Создавать условия **закрепления полученных знаний и навыков на практике**.

Высшее образование в области управления персоналом и психологии, менеджмента организаций. РАНХиГС.

Аспирантура в области социологии управления. РАНХиГС.

Дополнительное образование

УСИБ – Мини MBA Управление компанией.

Школа внутренних тренеров / Фасилитация /Спиральная динамика

Профессиональный опыт:

HR бизнес-партнер, Тренер-консультант, Руководитель коммерческой функции, Руководитель корпоративного отдела обучения, Управляющий партнер тренинговой компании.

Отрасли профессиональной деятельности:

FMCG, производство и дистрибуция электротехнических товаров, рекрутинговые услуги, производство продуктов питания, напитков, бытовой химии, образовательные услуги.

Компании: Юниленд, Bella, ЭТМ, Балтика (Карлсберг групп), бизнес-школы.

 [Ерин рекомендательные письма — Яндекс Диск \(yandex.ru\)](https://yandex.ru/discussions/users/eto5ru/)

Компании, в которых проводились наиболее крупные проекты по обучению:

Транспорт, авиация: РЖД, Эйрбург

Промышленное производство: Русал, Аккерман, Сухоложскцемент

Автозапчасти и автожидкости: Трансойл, Русойл, Норскен, Армтек, Автотяга

FMCG: Балтика, Белла, Юнилэнд, Инзаре (Чеченские минеральные воды), Пивко, Главобед, Хаят (бумажная продукция)

Девелопмент: Брусника, Атомтройкомплекс

Услуги: Контора (барбершопы), Тенет (отель), Кулига Парк (база отдыха), Френдс Холл (сеть мягких караоке-студий)

Розница (консультирование конечных покупателей): Парфюм Косметикс, Покров, Альтдекор