

## **Negocjacje Handlowe - jak dopiąć targu z trudnym partnerem handlowym?**

### *PROGRAM SZKOLENIA*

Poniższy program szkoleniowy zakłada realizację w postaci 2-dniowego warsztatu (16 godzin dydaktycznych) szkoleniowego.

Szkolenie ma charakter interaktywny (składa się głównie z ćwiczeń, gier, symulacji przy kamerze, zadań opartych na sprzedaży Państwa produktów z różnymi typami klientów).

### *KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW*

- Uświadomienie sobie czym są negocjacje i w jakich sytuacjach dochodzi do negocjacji.
- Zdefiniowanie faz negocjacji sprzedażowych.
- Określenie roli i sposobów przygotowania się do negocjacji.
- Wskazanie błędów negocjacyjnych gwarantujących porażkę.
- Nabycie umiejętności rozpoznawania sytuacji negocjacyjnych i dostosowania właściwych stylów.
- Diagnoza własnego stylu prowadzenia rozmów negocjacyjnych.
- Nabycie umiejętności rozpoznawania i przeciwdziałania manipulacjom.
- Wypracowywanie strategii i taktyki.

### *BLOK I - KONTAKT PSYCHOLOGICZNY W NEGOCJACJACH.*

1. Budowanie kontaktu w negocjacjach w 5 etapach.

- Frazesy czyli otwieracze.
- Fakty, które zamykają dialog, a punkty dumy, które pobudzają do rozmowy.
- Opinie, które wpływają na dopasowanie się.
- Emocje wzmacniające sympatię klienta.
- Kontakt, czyli "nadawanie na tej samej fali".

2. Wpływ zaufania i jego braku na przebieg rozmów z klientem.

3. Budowanie potencjału i autorytetu na początku rozmowy.

4. Metody na budowanie dialogu z klientem.

### *BLOK II - PRZYGOTOWANIE DO NEGOCJACJI.*

1. Rola przygotowania do negocjacji.

2. Zbieranie i korzystanie z informacji o kliencie.

3. Określanie interesów klienta.

4. Przedmioty negocjacji w rozmowie z klientem banku.

5. Przejście od interesów do opcji rozwiązań.

6. Cele w negocjacjach.

7. Obiektywne kryteria i siła argumentu.

8. Kluczowe pytania.

9. Określenie metod negocjacji.

10. Błędy, które popełniamy przy negocjacjach.

### *BLOK III - STYLE NEGOCJACYJNE.*

1. Styl negocjacyjny, a mój charakter i postawa.
2. Styl przyjacielski - uległość skazana na zabicie, czy geniusz budowania relacji i zaufania w długiej perspektywie czasu.
3. Styl asertywny - przereklamowany mit, czy postawa idealnego negocjatora.
4. Styl dominujący - znienawidzony akwizytor, czy lider gry.
5. Styl agresywny, monopolista, czy marzenie każdego negocjatora.
6. Reguły negocjacji w sytuacji wygrana - wygrana.

### *BLOK IV - NARZĘDZIA NEGOCJACYJNE.*

1. Rola komunikacji w każdej fazie negocjacji.
2. Negocjacje przez telefon.
3. Rozpoznawanie typów negocjatorów na poziomie werbalnym i niewerbalnym.
4. Negocjacje z każdym typem klienta.
  - Typologie klientów - jak ich rozpoznawać w słowach i gestach?
  - Klient na "ja i inni" - gdzie wzmacniać decyzje klienta?
  - Klient "Zgodny, Negujący" - jak nie dać się wytrącić z równowagi, utrzymywać opanowanie i nie dać się zmanipulować?
  - Klient "Problemowy i Konkretny" - jak efektywnie wykorzystać czas z klientem?
5. Taktyki wobec różnych klientów - jak grać z każdym?
6. Rozpoznawanie manipulacji negocjacyjnych.
  - Stopa w usta
  - Nadawanie etykiety
  - Atak frontalny
  - Taktyka szoku
  - Brak informacji
  - Nagroda w rajcu
  - Zdechła ryba
  - Rosyjski front
  - Dobry i zły policjant
  - Brak kompetencji
7. Techniki radzenia sobie z twardym negocjatorem, przeciwdziałanie jego manipulacjom