**Семинар – тренинг «Жёсткие переговоры: ничего личного – повседневная реальность».**

Продолжительность тренинга: 20 ак. часов.

**Цель семинара:** формирование навыков эффективного ведения «жестких переговоров»  
  
**Задачи семинара:**

* понимание разных типов переговоров их различий и ограничений, условий, в которых они протекают,
* знакомство со стратегией, тактикой проведения переговорного процесса в жестком стиле;
* обзор основных технологий и некоторых методов воздействия на переговорщиков в ходе сложных переговоров,
* изучение и отработка техники и некоторых методов самозащиты в условиях жёсткого стиля общения;
* понимание своих сильных сторон,
* отработка практических навыков конструктивного и результативного проведения на жестких переговорах;
* формирование навыков активного слушания.

**Методика:** Семинар проводится в интерактивном режиме интенсивного взаимодействия ведущего и участников. В программе используется мини-лекции, групповые упражнения и межгрупповые дискуссии, деловые и ролевая игра. Для эффективного усвоения материала участники тренинга разбирают ситуации, связанные с их практической деятельностью.

**Модуль 1: Обзор основных концепций**

* Переговоры – одна из ключевых форм деловых коммуникаций.

*Короткая групповая дискуссия: «что такое переговоры?»*

* Некоторые основные моменты и термины
* Цель переговоров.
* Компромиссная «Гарвардская модель» и ее ограничения  
  *Деловая игра «А и Б».*

*Групповое обсуждение недостатков и ограничений Гарвардской модели*

* «Мягкие» и «жесткие» переговоры. Основные акценты. Жёсткие переговоры, как повседневная реальность.

**Модуль 2: Наше предложение с позиции целей и выгод партнёра по переговорам.**

* Основные опасения клиентов и их возможная нейтрализация
* Сбор информации о партнёре (до и во время встречи). Потребности, интересы и позиций. Выяснение интересов и потребностей собеседника - партнёра, как залог успешной сделки.

*Деловая игра «Золотые орехи»*

* Системный подход к формированию вашего предложения партнёру.

*Презентация вашего коммерческого предложения.*

*Работа с возражениями*

* Трехпозиционная модель: Ваша максимальная и минимальная позиции,  
  зона торга.

*Деловая игра «Максимальная прибыль»*

**Модуль 3: Жесткие переговоры – тактика, приемы и методы манипуляций**

* «Жесткие переговоры». Причины, формирующие определённое поведение переговорщиков.
* Внешние факторы воздействия.

*Групповое упражнение на анализ внешних факторов и выработку способов их минимизации.*

*Групповая работа «Управление началом переговоров».*

* Тактики, приёмы и методы «жёстких» переговорщиков.

*Групповая работа на отработку наиболее часто встречающихся тактик «жёстких» переговорщиков.*

* Манипуляции в процессе сложного общения. Почему это действует и можно ли этому противостоять. Основные приёмы и методы противодействия.

*Групповое упражнение «Управление высказываниями».*

*Итоговая (по модулю 3) ролевая игра на практическую отработку рассмотренных методик.*

**Модуль 4: Некоторые подходы и методы противостояния при Жестких переговорах**

* Что является Вашей силой на «жестких переговорах».

*Групповое обсуждение своих сильных сторон и ресурсов при подготовке к встрече и при проведении переговоров.*

* Техники перевода «Жестких переговоров» в конструктивное русло.

*Групповое упражнение «Управление возражениями.*

* Тупиковые ситуации и что с ними делать?

*Групповая работа на выработку вариантов действий в тупиковых ситуациях.*

* Несколько методов попытки «смягчить» переговоры.

*Практическая отработка полученных навыков в игровой форме*

**Модуль 5: Действия на заключительных этапах Жестких переговоров**

* Наиболее частые ошибки при проведении «Жестких переговоров». Что это такое и когда они возникают.
* Если Вам сказали «да» и если Вам сказали «нет». Факторы воздействия на переговорщиков.

**Модуль 6: Анализ состоявшихся переговоров – необходимый этап**

* Анализ состоявшихся переговоров – на что обращать внимание
* Заключительные практические шаги после переговоров  
  *Практическое упражнение – совместная выработка протокола*

*состоявшихся переговоров.*

**Подведение итогов тренинга.**