

Program: „ABC skutecznych negocjacji z klientem” – warsztat z kamerą – 2 dni – poziom podstawowy i średniozaawansowany

Dla kogo?:

- ✦ Kadra Handlowa, Służby sprzedażowe w Organizacjach, Pracownicy, którzy mają kontakt z Klientami zarówno od strony sprzedaży jak i obsługi

Rezultaty szkolenia:

- ✦ Dowiesz się jak wygląda efektywny proces negocjacji
- ✦ Zrozumiesz, dlaczego klienci nie chcą kupić od Ciebie
- ✦ Nauczysz się przekonywać Klientów do Twoich opcji
- ✦ Dowiesz się jak pozyskiwać niezbędne informacje od Klienta, aby przekonać go do zakupu
- ✦ Będziesz umiał dopasować właściwie swoją strategię negocjacyjną do oczekiwań klientów
- ✦ Przestaniesz bać się podstawowego zastrzeżenia „ZA DROGO”...
- ✦ Dowiesz się jak wywierać wpływ na rozmówców.

Metody realizacji:

- ✦ Ćwiczenia indywidualne
- ✦ Ćwiczenia zespołowe
- ✦ Symulacje
- ✦ Case study
- ✦ Interaktywny wykład
- ✦ Testy
- ✦ Sesje z kamerą.

Program szkolenia:

Moduł 1: Runda otwarcia – ok. 0,5 h

- ✦ Przedstawienie celów i planu zajęć.
- ✦ Ustalenie reguł współpracy.
- ✦ Poziomy kompetencji człowieka i ich wykorzystanie w sprzedaży.

Sposoby prowadzenia modułu:

Przedstawienie się prowadzącego oraz uczestników, programu oraz metod pracy, zastosowanie ćwiczeń tzw. „lodołamaczy” w celu pokonania barier wewnętrznych, pisemne ustalenie zasad pracy.

Użycie ćwiczeń umysłowych, mających na celu przedstawienie psychologicznego postrzegania rzeczywistości przez uczestników, jako inspiracja do wprowadzenia zmian w ich mentalności i postawie.

Moduł 2: Negocjacje z klientem, czym są i jak je efektywnie zaplanować? – ok. 1,5 h

- ✍ Definicja i cele negocjacyjne.
- ✍ Budowa procesu negocjacyjnego.
- ✍ Fazy negocjacji.

Sposoby prowadzenia modułu:

Przedstawienie w formie interaktywnej prezentacji, zagadnień związanych z budową i analizą procesu negocjacyjnego. Wstęp do warsztatowego spojrzenia w schemat zadań negocjatora. Przedstawienie zasad prawidłowego przygotowania do działania. Ćwiczenia z uczestnikami.

Przeprowadzenie mikro-scenek warsztatowych z wybranymi uczestnikami obrazujących przedstawiających zespół przygotowany i nieprzygotowany do negocjacji.

Moduł 3: Elementy skutecznych negocjacji – ok. 2 h

- ✍ Czynniki wspierające i destabilizujące proces negocjacji.
- ✍ Zasady przygotowania się do rozmów i spotkań z klientami.
- ✍ BATNA – system celów własnych i klienta. Case study.
- ✍ Przewaga negocjacyjna w rozmowach.

Sposoby prowadzenia modułu:

Ćwiczenia z grupą podkreślające wpływ otoczenia negocjacyjnego i jego znaczenia na proces dobrych negocjacji.

Wyjaśnienie zasad panujących w percepcji ludzkiej w obszarze postrzegania i interpretacji otoczenia.

Wskazanie praktycznych metod unikania podstawowego błędu, jakim jest brak przygotowania do spotkania i rozmów.

Omówienie konkretnych przykładów z grupy, cel własny i przeciwnika vs siła alternatywnej możliwości BATNA.

Ustalanie celów alternatywnych oraz zdobywanie przewagi negocjacyjnej. Potrzeba elastyczności i jej wpływ na wynik negocjacji – ćwiczenia.

Moduł 4: Strategia i Taktyka, – którą, kiedy zastosować? Ok. 2 h

- ✍ Dobór strategii negocjacyjnej vs typologia klientów i działań.
- ✍ Taktyka i jej zastosowanie. Przykłady i ćwiczenia.

Sposoby prowadzenia modułu:

Przedstawienie głównych nurtów i charakterystyk strategii oraz taktyk, jakimi powinni kierować się negocjatorzy.

Teoretyczne przedstawienie technik wyboru właściwej drogi negocjacyjnej oraz omówienie kryteriów jej wyboru. Krótkie inscenizacje negocjacyjne na bazie studium przypadku.

Moduł 5: Klient – nieprzyjaciół czy partner? – ok. 2 h

- ✍ Typologia ludzi według Junga.
- ✍ Test osobowości MBTI.
- ✍ Ekstrawertyk, a introwertyk, czyli różne style dostosowania się do rozmówcy.
- ✍ Charakterystyki postaci negocjacyjnych. Case study.

Sposoby prowadzenia modułu:

Przedstawienie i przećwiczenie technik odgrywania ról w rozmowach negocjacyjnych. Zbudowanie z grupą konkretnych schematów zachowań rozmówców typowych dla danej branży z użyciem scenariuszy zachowań i ról.

Interaktywne uzupełnienie wiedzy na bazie wybranych przypadków z obszaru cech i zachowań ludzi - prezentacja. Przeprowadzenie testu: własny typ osobowości.

Moduł 6: Komunikacja werbalna i niewerbalna wykorzystywana w negocjacjach ok. 2,5 h

- ✍ Podział i znaczenie obu form kontaktu.
- ✍ Różnice w mocy przekazu informacyjnego w zależności od przyjętej formy.
- ✍ Mowa ciała – narzędzia do „czytania człowieka”.

Sposoby prowadzenia modułu:

Interaktywny wykład na temat rozpoznawania i analizowania treści informacji, charakterystyki głosu oraz przekazów ciała rozmówcy. Ćwiczenia grupowe ze scenkami praktycznymi z obszaru stosowania narzędzi werbalnych i niewerbalnych, czyli jakich słów używać oraz jakie komunikaty celowo i nieświadomie przesyłamy swoim ciałem.

Ćwiczenia z pułapkami komunikacyjnymi w sytuacjach pozorowanych. Przykłady własne trenera oraz uczestników warsztatu.

Moduł 7: Socjotechniki negocjacyjne oraz ich zastosowanie w rozmowie z klientem – ok. 2,5 h

- ✍ Przedstawienie 10-ciu podstawowych i zaawansowanych tricków, sposobów i psychotechnik wywierania wpływu oraz przykłady ich zastosowania.
- ✍ Złote zasady skutecznych negocjacji.
- ✍ Mikro-scenki na podstawie studium przypadków grupy z użyciem poznanych narzędzi.
- ✍ Ćwiczenia z kamerą.

Sposoby prowadzenia modułu:

Przeprowadzenie mikro-scenki obrazującej dotychczasowy model negocjacji na bazie konkretnego przykładu z grupy.

Przedstawienie grupie kilkunastu skutecznych socjotechnik i negocjacyjnych zachowań wraz z ich omówieniem i przećwiczeniem w parach oraz grupach.

Ćwiczenia, studium przypadku, mikro-scenki z uwzględnieniem specyfiki grupy z użyciem wszystkich ćwiczonych elementów warsztatu. Indywidualna analiza przypadków z grupy.

Moduł 8: Elementarz negocjatora – ok. 2,5 h




- ✍ Wywieranie presji.
- ✍ Sterowanie stresem.
- ✍ Asertywność w służbie negocjacji.
- ✍ Zachowania negocjacyjne - testy.

Sposoby prowadzenia modułu:

Interaktywny wykład przeplatany ćwiczeniami indywidualnymi związany z innymi elementami negocjacji, jakimi są czynniki asertywności, presji. Skuteczne sposoby na rozładowanie stresu związanego z rozmowami.

Przeprowadzenie i omówienie testów umiejętności negocjacji oraz indywidualnych aspektów osobowości uczestników.

Moduł 9: Pomost w przyszłość – ok. 0,5 h

-  Co wykorzystam w przyszłości?
 -  Podsumowanie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi.
 -  Rekomendacje do następnych działań rozwojowych
-