

**Program: „Skuteczne negocjacje zakupowe” –  
warsztat z kamerą – 2 dni – poziom średniozaawansowany**

**Prowadzący: Grzegorz Żyłak**

**Rezultaty szkolenia:**

- ✦ Uczestnicy szkolenia dowiedzą się jak umiejętność empatii wpływa na kształtowanie satysfakcjonujących relacji z klientami, współpracownikami i kontrahentami.
- ✦ Nauczą się nazywać własne emocje i zdobędą umiejętność właściwego rozpoznawania emocji u innych ludzi, dzięki czemu będą bardziej efektywnymi negocjatorami.
- ✦ Rozwiną kompetencję niezbędne do skutecznego funkcjonowania w relacjach z trudnymi sytuacjami i działaniem pod presją.
- ✦ Dowiedzą się jak wykorzystywać komunikację niewerbalną wywierając wpływ na różne typy negocjatorów strony przeciwnej.

**Metody realizacji:**

- ✦ Ćwiczenia indywidualne
- ✦ Ćwiczenia zespołowe
- ✦ Sesje z kamerą i komentarzem trenerskim
- ✦ Symulacje
- ✦ Case study
- ✦ Interaktywny wykład

**Program szkolenia:**

**Moduł 1: Charakterystyka negocjacji zakupowych**

- ✦ Budowa procesu negocjacyjnego.
- ✦ Kluczowe elementy procesu i ich wpływ na ostateczny wynik
- ✦ Specyfika negocjacji zakupowych:
  - ✓ Z rynkiem monopolistycznym
  - ✓ Z rynkiem oligopolistycznym
  - ✓ Z rynkiem otwartym
- ✦ Panel case study; Uczestnicy otrzymują zadania branżowe do rozwiązania z zakresu modułu, celem rozpoznania obecnego poziomu kompetencji i otwartości na zmianę

**Moduł 2: Typologia rozmówcy oraz analiza czynników podejmowania decyzji**

- ✦ Typologia i segmentacja postaci negocjacyjnych. Decydenci, Strażnicy i Użytkownicy i inni.
- ✦ Stany emocjonalne człowieka – niezbędna analiza pre-zakupowa.
- ✦ Zależności prowadzenia skutecznej rozmowy handlowej vs. stan emocjonalny rozmówcy.
- ✦ Motywy decydujące o finalizacji.
- ✦ **Ćwiczenia i odpowiedzi do sytuacji.**

### **Moduł 3: Strategie i techniki w poszczególnych fazach negocjacji zakupowych oraz obrona przed technikami stosowanymi przez sprzedających**

#### **Faza wstępna negocjacji**

- ✓ Nakreślenie zasad negocjacji przed ich rozpoczęciem.
- ✓ Docieranie do informacji, którymi dostawca nie chce się podzielić.
- ✓ Sztuka milczenia szczególnie ważna w tej fazie negocjacji.
- ✓ Zacząć od „nie” i doprowadzić z wolna do „tak” na warunkach korzystnych dla kupca.
- ✓ Sposoby obrony kupującego przed manipulatorami ze strony sprzedawców.

#### **Faza negocjacji właściwych**

- ✓ Niebezpieczne techniki prezentowania ceny i innych warunków handlowych przez sprzedającego i zasady przeciwdziałania im.
- ✓ Targowanie się.
- ✓ Techniki ustępstw i prezentowania nowego stanowiska negocjacyjnego,
- ✓ Zasady negocjowania korzystnych warunków współpracy z dostawcami w zakresie: gwarancji cenowych i ilościowych, terminów dostaw, ważności gwarancji, kar z tytułu nie zrealizowania kontraktu.

#### **Faza zamykania negocjacji**

- ✓ Techniki uzyskanie dodatkowych korzyści w końcowej fazie negocjacji zakupowych,
- ✓ Metody rozpoznanie sygnałów kończenia negocjacji ze strony sprzedającego,
- ✓ Techniki stosowane podczas ostatniej fazy zakończenia rozmów jak presja fiaska, skubanie, fakty dokonane,

#### **Panel case study z kamerą video; Uczestnicy otrzymują zadania branżowe z zakresu modułu, czyli będą budowali swoje scenariusze działań o oparciu o swój dotychczasowy empiryzm + wypowiedzi Trenerów**

#### **Zestaw ćwiczeń z zakresu modułu wraz z komentarzami trenerów**

### **Moduł 4: Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami negocjacyjnymi**

#### **Typ rozmówcy - dostawców:**

- ✓ Agresywny
- ✓ Profesjonalista
- ✓ Niezdecydowany
- ✓ Emocjonalny
- ✓ Chaotyczny

#### **Prawa asertywności w trudnych sytuacjach**

- ✓ Asertywne komunikaty: „ja”, „przecież” i asertywne odracanie
- ✓ Asertywne eksponowanie swoich oczekiwań, budowanie granic
- ✓ Asertywne reakcje na lekceważenie lub agresję
- ✓ Zachowywanie dystansu emocjonalnego

#### **Zestaw ćwiczeń z zakresu modułu wraz z komentarzami trenerów**

### **Moduł 5: Zasady przeciwdziałania próbom manipulacji lub blefu ze strony sprzedającego**

- ✍ Technika wygórowanych żądań
- ✍ Technika pierwszej / ostatniej oferty
- ✍ Technika pakietu propozycji
- ✍ Technika propozycji blokującej
- ✍ Technika złych doświadczeń
- ✍ Technika ultimatum
- ✍ Technika zastraszania lub ataku frontального
- ✍ Technika nieugiętego „partnera”
- ✍ Technika badania stanowiska drugiej strony
- ✍ Technika sytuacji hipotetycznej
- ✍ Technika kontrastowa i rozwoju współpracy
- ✍ Technika Dobry – Zły
- ✍ Technika atrakcyjności
- ✍ **Mikro-scenki na podstawie studium przypadków grupy z użyciem poznanych narzędzi.**
- ✍ **Ćwiczenia z kamerą, wykorzystujące gotowe scenariusze negocjacyjne.**
- ✍ **Komentarze Trenerskie do nagranych scenek**

### **Moduł 6: Strategie działania w sytuacji zastrzeżeń tzw. Trudny Kontrahent.**

- ✍ Techniki radzenia sobie w sytuacjach zastrzeżeń wypowiedzianych i niewypowiedzianych.
- ✍ Zasady wykorzystania empatii w sytuacjach trudnych.
- ✍ Rozładowanie emocji i sposoby łagodzenia zastrzeżeń.
- ✍ Algorytmy działań w trudnych sytuacjach. Techniki i sposoby na wypracowanie kompromisu oraz asertywnych rozwiązań.
- ✍ Sprzedawanie ceny i sposoby argumentacji przy zastrzeżeniach cenowych.
- ✍ „Ale konkurencja daje więcej... taniej...” - Skuteczne sposoby reakcji
- ✍ **Ćwiczenia i praktyczne wskazówki Trenera.**

### **Moduł 7: Pomost w przyszłość**

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