



KOMUNIKACJA I ARGUMENTACJA W NEGOCJACJACH (HANDLOWYCH)

Do udziału w kursie zapraszamy:

- pracowników działów zakupów
- pracowników działów sprzedaży
- menedżerów wyższego i średniego szczebla
- przedstawicieli handlowych
- pracowników Działów Obsługi Klienta, Call Center, telemarketingu
- osoby reprezentujące firmę w bezpośrednich kontaktach z Klientem

Cele szkolenia:

Celem zajęć jest nabycie przez uczestników następujących umiejętności:

- prowadzenia prostych negocjacji handlowych
- pozyskiwania informacji kluczowych w procesie negocjacji
- stosowania technik skutecznej komunikacji
- stosowania uniwersalnych technik negocjacyjnych
- stosowania technik negocjacji pozycyjnych

Ramowy program szkolenia:

Charakterystyka procesu negocjacji:

- różnica pomiędzy negocjacjami handlowymi a innymi typami negocjacji
- umiejętności i wiedza w negocjacjach handlowych
- pola przewagi i zagrożeń
- przyczyny fiaska negocjacji handlowych
- przebieg procesu negocjacji

Przygotowanie do negocjacji:

- źródła informacji gospodarczych i sposoby ich weryfikowania
- źródła informacji dodatkowych
- pozyskiwanie informacji
- określanie/mierzenie siły negocjacyjnej
- cele, interesy, kwestie negocjacyjne
- dobór argumentów
- heurystyki sądenia

Zasady i techniki prowadzenia rozmów negocjacyjnych:

- organizacja przestrzeni
- atmosfera rozmów
- wywieranie dobrego wrażenia
- komunikacja werbalna
- komunikacja niewerbalna
- zasady skutecznej argumentacji

Zasady i techniki negocjacji:

- style negocjacji
- negocjacje pozycyjne
- podstawowe techniki negocjacji
- techniki uniwersalne
- zasady i techniki ustępowania
- techniki przełamywania sytuacji patowych
- rodzaje i wybór kryteriów obiektywnych

Zakończenie negocjacji:

- katalog minimum ustaleń



- techniki zamykania rozmów
- rodzaje porozumień
- pola satysfakcji w negocjacjach

Metodyka zajęć:

- trening umiejętności
- analiza doświadczeń
- symulacje i gry negocjacyjne
- rozwiązywanie indywidualnych problemów
- krótkie prezentacje merytoryczne

Czas trwania:

2 x 8 godzin

Polecane szkolenia uzupełniające:

- Skuteczne przekonywanie i wywieranie wpływu w negocjacjach
- Negocjacje umów (kontraktów) handlowych
- Negocjacje wielokulturowe