

Тренинг «Управление гневом: агрессия, претензии, конфликт»

4 ступень курса «Профессиональный переговорщик»

Для кого тренинг:

- собственников, предпринимателей, руководителей организаций
- руководителей подразделений
- специалистов отделов закупок, продаж
- тех, кому важно научиться профессионально вести переговоры

Данный тренинг относится к разряду сложных переговоров, так как требует специальных знаний и подготовки.

Первый элемент сложности - наличие агрессивной модели поведения у оппонента по переговорам. Как показала практика, такая модель ведения переговоров для большинства людей является базовой. Как с ней бороться и как ее использовать с максимальной пользой для себя? – об этом в нашем тренинге.

Второй элемент - конфликтная ситуация, ситуация предъявления претензии. В данных ситуациях важно понимать свою ответственность за развитие ситуации и владеть «работающими» технологиями и приемами. Одновременно мы с Вами рассмотрим и отработаем в кейсе алгоритм предъявления претензии.

Это единственный в Ростове-на-Дону тренинг, посвященный осознанному использованию агрессии для достижения переговорных целей и технологиям командной работы в переговорах, в том числе многосторонних.

Результат тренинга:

- узнаете откуда рождается агрессия, почему и для чего ее проявляют люди
- сможете выстраивать, эффективно направлять энергию агрессии в своих интересах
- выработаете модели поведения в переговорах при агрессивном оппоненте
- научитесь эффективным приемам погашения агрессивных выпадов
- изучите техники отражения агрессии
- узнаете об управлении эмоциональным состоянием своего и партнера
- отработаете технологии работы с претензиями в две стороны (**к вам и от вас**)

В программе:

1. Агрессивное поведение - эволюция, принципы работы, техники нейтрализации

- Откуда берется агрессия, почему и зачем всегда проявляется в социуме
- «Точки включения агрессии»- мотивы, реакции
- Базовые правила работы с агрессией
- Приемы нейтрализации агрессии и правила применения

2. Профессиональные технологии использования агрессии в своих интересах

- 5 направлений словесной атаки на собеседника – как довести «до белого каления»
- Технология «положительного заряда в лучевой терапии» при нейтрализации агрессии
- Как считать состояние по взгляду? Чем различается позитивный и негативный подтекст в речи партнеров.
- Легитимная агрессия или как выжить, если «количество месс» ограничено.

3. Техники нейтрализации агрессии:

- "Вам важно"
- "Противовес"
- "Упс-с"
- "Радости на гадости"
- Ассертивный блок
- "Я - высказывание"
- "Ширма"

4. Управление конфликтной ситуацией

- Как мы сами провоцируем конфликт на переговорах – наша часть ответственности за ситуацию
- Управление эмоциями в конфликтной ситуации

5. Вам предъявили претензию - эффективные шаги.

- Алгоритм действий в ситуации предъявления претензии: эмоциональный и рациональный уровень

6. Вас подвели и не выполнили свои обязательства, как действовать быстро и точно?

- Четыре шага предъявления претензии? Как увеличить скорость рассмотрения?
- Как сократить путь принятия выгодного для Вас решения.

5. «Переговорный тупики» и пути выхода. Логические уровни и область поиска решений в тупиковых ситуациях.

6. Составление сценария ваших предстоящих переговоров, обсуждение, генеральная репетиция.

В программе используются только практические методы и технологии, приводятся примеры из практического собственного опыта ведущего, опыта переговорщиков крупных компаний.

В тренинге вас ждут: групповые упражнения, кейсы, переговорные поединки, мини – лекции, демонстрационные видеофрагменты, ролевые игры с видеосъемкой, деловые игры, анкетирование, индивидуальные упражнения, разработка сценария предстоящих переговоров.

Формат тренинга: 2 дня с 10.00 до 18.00

Стоимость пакета "Стандарт" - 8000 рублей.

Скидка при оплате за 10 дней до тренинга- 15%.

Второй участник от компании - скидка -15%

Бизнес-тренер: Сноп Галина