



## Программа обучения «Технологии делового общения»

### В результате обучения:

- научитесь успешному общению в конфликтных ситуациях;
- изучите специфику переговорного процесса;
- приобретете навыки делового общения для бизнеса;
- ✓ получаете именной сертификат по окончании обучения и методические материалы.

Тренинг «Технологии делового общения» – это отработка техник вступления в контакт, техник активного слушания, техник убеждения, просьбы и отказа, техник влияния и противодействия влиянию, техник ведения партнёрской беседы.

**Цель - получение теоретических и практических знаний в области деловых коммуникаций.**

**Продолжительность 16 ак.часов**

### Автор и ведущий

**Баранова Наталья** кандидат политических наук, доцент Института экономики и предпринимательства ННГУ им.Лобачевского, бизнес-тренер Сайнтифик групп. Имеет опыт научной и педагогической деятельности в высших учебных заведениях. Автор научных публикаций в отечественных и зарубежных журналах. Индекс Хирша-3.

## Содержание программы обучения персонала

### **Блок 1 "Деловые коммуникации в профессиональной деятельности" 4 ак.часа**

**Основы деловой коммуникации.** Основные понятия и особенности деловой коммуникации. Понятие коммуникативной компетентности в деловой сфере. Деловая коммуникация как процесс: структура коммуникативного процесса и его основные элементы. Показатели эффективности деловой коммуникации как процесса. Эффективный деловой имидж и правила поведения в бизнес-среде. «Невербальный язык» партнеров в деловой коммуникации. Убеждение и слушание в деловом общении. Письменные коммуникации в деловой сфере.

#### **Личный контакт.**

- Приемы установления контакта.
- Искусство комплимента, поиск «ключей». Создание доверия.
- Типы покупателей.

Тренинг личного контакта.

### **Блок 2 "Особенности межличностной коммуникации в деловой среде" 4 ак.часа**

**Особенности межличностной коммуникации в деловой среде.** Деловая межличностная коммуникация: типичные ситуации и роли. Основные парадоксы и патологии межличностной коммуникации в деловом общении. Особенности и функции неформальной коммуникации в деловой сфере общения. Проблема совместимости в рабочей группе. Типичные трудности межличностного взаимодействия в деловом общении. Продуктивный и непродуктивный стили делового межличностного общения. Виды коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях и с конфликтными людьми. Восприятие и понимание партнера по общению.

#### **Приемы позитивной презентации.**

- Преимущественная и ценовая аргументация.
- Знание конкурентов и выгодное позиционирование себя
- Свойства и выгоды. Эмоциональные и рациональные мотивы.

Тренинг презентации.

### **Блок 3 «Переговорные тактики и технологии» 4 ак.часа**

- Правила и этапы ведения переговоров.

- Способы установления контакта и создания доверительных отношений. Принципы благорасположения. Факторы, вызывающие симпатию.
- Жесткие способы воздействия. Работа с обструкцией, давлением, угрозами и уловками. Противостояние давлению со стороны партнеров.
- Манипулятивное воздействие. Методы противостояния манипуляции.
- Методы убеждения и аргументации. Влияние на партнеров по переговорам. Обесценивание аргументации партнера. Способы перехвата и удержание инициативы в переговорах.
- Арена переговоров: правила установления ценовых границ. Установка на выигрыш.
- Преимущественная и ценовая аргументация услуг компании.

Практикум: отработка техник переговорного процесса

#### **Блок 4 «Умение вести торги» 4 ак. часа**

##### **1. Торги:**

- Правила выдвижения первого и второго торгового предложения.
- Схема процесса уступок при торгах. Динамика, размеры и очередность уступок.
- Изучение и использование знаний о стиле уступок партнера.
- Фаза жесткого торга. Работа с отказом партнера изменить свою позицию.
- Способы выхода из тупиковых ситуаций. Методы достижения согласия.
- Способы повышения удовлетворенности переговорами проигравшей стороны.

Тренинг торгов, уступок, компромисса.

##### **2. Завершение сделки.**

- Приемы завершения сделки. Тренинг завершения сделки.
- Правила сопровождения и удержания клиента. Повторные сделки. Работа с рекомендациями.

##### **2. Заключение.**

- Обзор блоков тренинга. Подведение итогов. Рефлексия.
- Обзор полезной литературы и методик саморазвития.

**В процессе обучения активно используются следующие методы:**

- мини-лекции,
- дискуссии,
- фасилитация,
- деловые игры,
- видео-разбор ситуации,
- кейс-стадии

**Условия обучения:**

- ✓ *Каждый блок обучения проводится в удобное для персонала время по согласованию с руководителем и рассчитан на 4 академических часа.*
- ✓ *Участнику тренинга выдается на руки методические материалы.*
- ✓ *По итогам обучения участник получает именной сертификат.*

**Стоимость обучения 8500 рублей за 4 блока (16 ак.часов)**



*Желаем Вам успехов и увеличения прибыли!*

**Узнайте подробности:  
info@scientific-group.ru  
+79503573057  
Баранова Наталья**