

" Технологии делового общения "

Тренинг 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.

Продолжительность 16 ак. часов

Стоимость 6500 рублей

На семинаре Вы получите самую актуальную информацию о корпоративных правилах и деловом этикете, овладеть практическими навыками коммуникаций в офисе, подготовки протокольных мероприятий, ведения результативных переговоров и решения конфликтных ситуаций, а также узнаете:

- Как успешно взаимодействовать с коллективом?
- Как выиграть сложные переговоры и защитить свои интересы при жестком давлении оппонента?
- Как преодолеть отказ и получить положительный результат?

Курс предназначен для:

- ✓ руководителей и владельцев бизнеса;
- ✓ менеджеров по продажам;
- ✓ специалистов в области коммуникаций и всех желающих повысить свой уровень владения навыками делового общения и переговорного процесса.

В результате обучения вы:

- 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 по теме семинара.

Тренинг проводит: *Баранова Наталья к.пол.н., доцент*, бизнес-тренер **Scientific Group**/Сайнтифик груп. Имеет опыт научной и педагогической деятельности в высших учебных заведениях. Автор 17 научных публикаций в отечественных и зарубежных журналах. Индекс Хирша-2. *Специализация:* деловые коммуникации, реклама, политические технологии

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

" Технологии делового общения "

День1

1. 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. Стили руководства и лидерства в организациях.

2. 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. Социально-психологические механизмы восприятия. Формирование первого впечатления. Эффекты восприятия. Предрассудки и их психологические источники. Проблемы восприятия человека человеком друг друга, коммуникативные барьеры (Бодалев А.А., Ротбарт М., Бирелл П.). Межличностная аттракция.

3. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека и фирмы.

Приветствия. Порядок приветствий. Варианты приветствий. Поклоны. Рукопожатия и т.п. Знакомства и представления. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Порядок представлений. Речевые клише представляющего. Правила поведения представляемого и того, кому представляют. Визитная карточка. Внешний вид. Виды визитных карточек. Правила использования. Правила вручения. Прием делегаций. Программа пребывания. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. Протокольные аспекты ведения переговоров. Внепротокольные мероприятия. Проводы гостей.

Практикум

2 день

Переговоры - это не просто разговор, а ряд продуманных действий, которые должны привести вас к нужной цели. На данном тренинге вы узнаете, как добиться **успеха в переговорах**, как выяснять скрытые интересы партнеров, какие лучше использовать средства влияния, поймете, как противостоять давлению и остановить конфликт. В четырех реалистичных деловых играх Вы отработаете способы эффективного торга,

тактики и технологии, и узнаете, каким образом можно заключить максимально выгодную сделку.

4. Переговорные тактики и технологии

- Тренинг подготовки к переговорам.
- Что нужно обдумать до начала переговоров. **Правила и этапы ведения переговоров.**
- Способы установления контакта и создания доверительных отношений. Принципы благорасположения. Факторы, вызывающие симпатию.
- Работа с «жесткими» позициями. Воздействие на интересы партнеров, стоящие за позициями.
- 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.
- Тренинг тактик и технологий.

5. Деловые переговоры с зарубежными партнерами

- Контекст международных переговоров. Национальные особенности невербального общения.
- Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.
- Американская модель ведения деловых переговоров. Английская, немецкая и французская модели ведения деловых переговоров. Китайская и японская модели ведения деловых переговоров. Арабо-мусульманская модель ведения деловых переговоров.
- Деловая игра .

6. Умение вести торги

- **Арена переговоров:** кто и сколько готов заплатить? Правила установления ценовых границ. Ценовые планки. Установка на выигрыш.
- **Торги:** основные этапы и правила ведения.
- 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.

7. Завершение сделки.

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

8. Заключение.

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



Место проведения: Россия, г.Нижний Новгород, ул. Б. Покровская, 62/5, офис 406

E-mail: info@scientific-group.ru

Тел.: +79503573057