



ПРЕДЛОЖЕНИЕ ОТ КОМПАНИИ WILSON LEARNING В РОССИИ
ПРОЕКТ «ИСКУССТВО ПОБЕЖДАТЬ В СЛОЖНЫХ ПЕРЕГОВОРАХ»



О компании Wilson Learning:



Корпорация Wilson Learning основана в 1965 году и сегодня является крупнейшей в мире тренинговой компанией. Российское представительство было открыто в Москве в 1994 году.

Корпорация Wilson Learning владеет собственными научно-исследовательскими центрами, задача которых – разработка ноу-хау в области обучения и создание инновационных продуктов.

Обучающие программы созданы с участием таких ученых, как Уильям Юри, профессор Гарвардской школы бизнеса; Стивен Кови, всемирно известный эксперт в области менеджмента; Майкл Леймбах, автор мирового бестселлера – тренинга «Социальные стили».

В портфолио Wilson Learning более 400 оригинальных обучающих программ, обучение по которым прошли сотни тысяч бизнесменов во всем мире.

Наши награды:



- Top 20 for Sales Training 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015
- Top 20 for Leadership Training 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016
- Top Workforce Development Providers. TrainingIndustry.com (2012, 2013, 2015)

Наши конкурентные преимущества:

- Адаптация обучающих программ к культурным и национальным особенностям стран;
- Единый мировой стандарт обучения на пяти континентах;
- Программы, созданные в собственных научно-исследовательских центрах при участии ведущих мировых ученых и консультантов, получившие наивысшую оценку независимых экспертов;
- Ежегодное обновление обучающих программ;
- Наш тренерский состав включает специалистов с опытом преподавания в среднем 15 лет, с успешной бизнес-практикой, занимавших TOP-позиции в ведущих крупных российских и зарубежных компаниях;
- Многоступенчатая унифицированная система подготовки тренеров с обязательной ежегодной сертификацией по каждой программе.

Подход - 70% тренинга составляют реальные кейсы, мы используем собственные ноу-хау, меняющие восприятие слушателей и повышающие их мотивацию применять полученные навыки и инструменты на практике.

Тренинг-практикум «Искусство побеждать в сложных переговорах».



Ключевые вопросы тренинга:

- ЧТО ВЫГОДНЕЕ – ЖЕСТКО ДАВИТЬ ИЛИ УСТУПИТЬ В УЩЕРБ СОБСТВЕННЫМ ИНТЕРЕСАМ?
- КАК ДОБИТЬСЯ МАКСИМАЛЬНО ВЫГОДНЫХ УСЛОВИЙ И ПРИ ЭТОМ СОХРАНИТЬ ХОРОШИЕ ОТНОШЕНИЯ С ПАРТНЕРОМ?
- КАК ПРОТИВОСТОЯТЬ «ГРЯЗНЫМ» ПРИЕМАМ?

Цель:

- Овладеть технологиями подготовки к сложным переговорам и формирования доверительных отношений в процессе переговоров;
- Изучить и отработать технологии ведения торга, получения наиболее выгодных условий по цене и отсрочке платежа;
- Обучение тактикам и техникам ведения сложных переговоров;
- Научиться распознавать и противостоять манипулятивным техникам и другим «недозволенным» приемам.

Процесс:

- Тренинг будет разработан по потребности и задачи заказчика;
- Тренинг включает два модуля:
 - Структура и технологии ведения сложных переговоров;
 - Распознавание и противостояние «недозволенным» приемам.
- Соотношение практики и теории – 70/30:
 - Отработка на гипотетических ситуациях;
 - Отработка на реальных кейсах.
- Ключевой инструмент «Схема разработки стратегии переговоров».

Результат:

- Увеличение процента успешно закрытых сделок;
- Получение максимально выгодных условий в переговорах;
- Получение практических инструментов для регулярного использования в процессе ведения переговоров;
- Противостояние «недозволенным» приемам и сохранение долгосрочных партнерских отношений.

Продолжительность программы – 3 дня (24 часа).

Краткое содержание программы.

Модуль 1. СТРУКТУРА И ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ СЛОЖНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.



Цель данного модуля – овладеть структурой и приемами управления сложными переговорами.

Раздел 1. Переговоры и продажа, что выгоднее?

- **Практическое задание «Армреслинг».** **Цель** – актуализация темы переговоров. Участники проводят короткие переговоры в парах, делятся своими выводами;
- Переговоры и продажа – в чем разница? Что выгоднее? **Презентации участников.**
- Переговоры и продажа. Почему важно развивать навыки переговоров? Что мешает этому? Грань между переговорами и продажей;
- Условия, при которых возможны переговоры. **Анализ и разбор видеосюжетов;**
- **Практическое задание «Делаем, как умеем».** **Цель** – проблематизация, логический переход к следующему блоку;
- Основные стили ведения переговоров. **Анализ и разбор видеосюжетов;**
- **Практическое задание «Два стула».** **Цель** – проблематизация, логический переход к следующему блоку;
- Как достичь победы и какой она бывает? Этапы переговоров. Основные стратегии ведения переговоров;
- Принцип «Расширение пирога» - стратегия ведения переговоров. Понимание данного принципа и технологии позволяет находить в переговорах нестандартные уникальные решения, значительно более выгодные, чем компромисс.

Раздел 2. Как подготовиться к сложным переговорам?



- Четыре элемента подготовки: Цели, Уступки/Пожелания, Информация/Рычаги, Стратегия;
- **Практическое задание «Торг».** **Цель** – проблематизация, логический переход к следующему блоку;
- Цели переговоров – определение зоны для переговоров. «Три уровня приемлемых предложений» - стратегия, позволяющая определить поле для переговоров – не стоять твердо на своей изначальной позиции, а двигать переговоры за счет вынесения предложений. Зоны блокировки продавца и закупщика;
- **Практическое задание «Три уровня позиций».** **Цель** – отработка изученных технологий. **Задача** – определить три уровня позиций на основе реального кейса;
- **Практическое задание «Утилизация».** **Цель** – проблематизация, логический переход к следующему блоку;
- Позиции и интересы в переговорах. Уступки и пожелания. Матрица ценности переменных. Мотивация закупщиков;
- **Практическое задание «Матрица ценности переменных».** **Цель** – отработка изученных технологий. **Задача** – сформировать матрицу на основе реального кейса;
- **Практическое задание «Араб у источника».** **Цель** – проблематизация, логический переход к следующему блоку;
- В чем заключается подготовка информации? Какие бывают рычаги власти? Матрица силы: Источники нашей силы, Источники силы клиента, Где находится равновесие, Что нам необходимо сделать?
- **Практическое задание «Матрица силы».** **Цель** – отработка изученных технологий. **Задача** – сформировать матрицу на основе реального кейса;
- Психологическая подготовка. Технологии самоконтроля, которые позволяют сохранять эмоциональное равновесие, контролировать собственное поведение:
 - «ЭКО»;
 - «Взгляд из зрительного зала»;
- Какие вопросы необходимо решить, чтобы определить стратегию. Два основных стиля ведения переговоров, и на что они влияют? Чем отличается обсуждение позиции от обсуждения с учетом интересов? Начальная позиция;
- **Бизнес-кейс 1 «Переговоры».** **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на примере бизнес-кейса.

Раздел 3. Как начать переговоры и направить их в конструктивное русло?



- **Анализ и разбор видеосюжета** «Установление контакта». Цель – проблематизация, логический переход к следующему блоку;
- Как начать переговоры и направить их в конструктивное русло? Принцип «Люди и проблемы» - стратегия ведения переговоров, которая позволяет четко разграничить в переговорах человеческий фактор и принципиальную позицию. Позволяет контролировать собственное поведение и влиять на поведение оппонента;
- Технология «СКОН» - позволяют формировать доверительное отношение со стороны клиента, как в начале разговора, так и на протяжении всего процесса переговоров;
- **Практическое задание** «СКОН». **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на актуальных примерах;
- Технология «Цель-Процесс-Результат» для конструктивного начала переговоров;
- **Практическое задание** «Цель-Процесс-Результат». **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на актуальных примерах;
- Метод «Бен Даффи» для формирования отношений и демонстрации намерения искать взаимовыгодные решения;
- **Практическое задание** «Бен Даффи». **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на актуальных примерах;
- **Работа в группах.** Как учат закупщиков «жестко» начинать переговоры? Приемы, которые можно встретить на данном этапе и контрприемы для их нейтрализации. Участники делятся своим опытом – какие приемы они встречали. Тренер добавляет. Далее команды готовят контрприемы, проигрывают сценки. Тренер добавляет варианты контрприемов.

Раздел 4. Как уйти от позиционного торга?



- **Практическое задание «Яйца До-До».** **Цель** – проблематизация, логический переход к следующему блоку;
- Как уйти от позиционного торга? Выяснение позиций и интересов;
- Принцип «Интересы и позиции» - стратегия ведения переговоров, которая позволяет уходить от позиционного торга и вести переговоры на уровне интересов. Позволяет достигать соглашений, максимально отвечающих интересам обеих сторон;
- Какие вопросы, когда и как их нужно задавать, чтобы понять интересы?
- «Исследовательские» и «Переговорческие» вопросы;
- Что такое гипотетические вопросы и провокационные вопросы? В чем преимущества контрвопроса и вопроса-связки?
- Основные типы интересов, и как их использовать в переговорах?
- Три основных вида интереса: «Единые – Противоположные – Различающиеся» - позволяют выработать наиболее эффективную стратегию ведения переговоров, максимально выгодно использовать каждый из данных видов интересов;
- Проверка понимания и «Блеф» в переговорах;
- «Боль» клиента и как её узнать?
- **Практическое задание** – переговоры «Цыганский табор и оркестр». **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на гипотетических кейсах;
- **Бизнес-кейс 2 «Переговоры».** **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на примере бизнес-кейса.

Раздел 5. Как выдвигать предложения и вести торг?



- Что такое предложение и в чем его плюсы? Как выдвигать предложение в сложных переговорах? Когда выгодно делать предложение первым? Как реагировать на предложение? Варианты реакции на предложение;
- Обмен уступками. Правила и принципы ведения торга;
- **Практическое задание** – переговоры «Цыганский табор и оркестр». **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на гипотетических кейсах;
- «Техническая и личностная мотивация оппонента» - технология, позволяющая значительно повысить убедительность и привлекательность Ваших предложений;
- Технология «Золотой мост» - технология построения наиболее привлекательных, с точки зрения клиента, предложений;
- **Практическое задание** – переговоры «Директора цирков». **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на гипотетических кейсах;
- Как обсуждать вопрос цены – говорить о ценности, а не о стоимости;
- Технология «Назначения цены» - технология, позволяющая вести обсуждение на уровне ценностей, а не цены. Соответственно, позволяет достигать максимально выгодных для Вас предложений;
- «Социальные стили в переговорах» – технология взаимодействия, которая позволяет учитывать особенности психотипа оппонента в переговорах, повысить эффективность взаимодействия и влияния на него;
- Тактики сложных продаж: «Персональная упаковка», «Деньги со скидкой», «Правильное сравнение», «Магия тайны»;
- **Практическое задание** «Тактики сложных продаж». **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на актуальных примерах;
- Техники работы с возражениями;
- Технология «Джиу-джитсу» - технология работы с возражениями оппонента, позволяющая использовать силу оппонента против него самого. Применяется, когда клиент занял жесткую позицию или подвергает критике Ваши идеи;
- Технология «Переформулирование» - технология работы с возражениями, позволяющая с помощью одного вопроса, построенного по трем ключевым правилам, вернуть разговор в нужное русло;

- Технологии влияния на поведение других. Позволяют управлять эмоциями и поведением оппонента, формировать конструктивную атмосферу во время диалога:
 - «На их месте»;
 - «ЛЕСРА».
- **Практическое задание «Возражения».** **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на актуальных примерах;
- **Работа в группах.** Как учат закупщиков «жестко» торговаться? Приемы, которые можно встретить на данном этапе и контрприемы для их нейтрализации. Участники делятся своим опытом – какие приемы они встречали. Тренер добавляет. Далее команды готовят контрприемы, проигрывают сценки. Тренер добавляет варианты контрприемов.

Раздел 7. Как закрывать переговоры, согласовывать детали и дальнейшие шаги?



- **Презентация команд.** Этапы и способы закрытия. Когда и как брать отсрочку?
- Технология «ЛАОС» - технология, позволяющая занимать уверенную позицию в переговорах. Также данная технология позволяет подтолкнуть оппонента к соглашению на финальной стадии переговоров;
- Технология «Информационное воздействие» - технология, позволяющая подтолкнуть клиента к необходимости принять решение. Применяется, когда оппонент уклоняется от принятия решения;
- Технология «Трансформация угрозы в предупреждение» - технология, позволяющая научиться трансформировать угрозу в предупреждение и вести переговоры в нужном и конструктивном русле;
- **Работа в группах.** Как учат закупщиков завершать сделку? Приемы, которые можно встретить на данном этапе и контрприемы для их нейтрализации. Участники делятся своим опытом – какие приемы они встречали. Тренер добавляет. Далее команды готовят контрприемы, проигрывают сценки. Тренер добавляет варианты контрприемов;
- **Бизнес-кейс 3 «Переговоры».** **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на примере бизнес-кейса.

Модуль 2. ПРОТИВОСТОЯНИЕ «НЕДОЗВОЛЕННЫМ» ПРИЕМАМ



Цель данного модуля - научиться успешно противостоять «недозволенным» приемам, возвращать переговоры в конструктивное русло, и получать максимально выгодные условия в переговорах.

Как «недозволенные» приемы могут использовать закупщики?

- Классификация «недозволенных» приемов. Распознавание. Внешние и внутренние признаки. Общие стратегии поведения. **Анализ видеосюжетов;**
- **Работа в группах.** Противостояние: типы противостояний, приемы и контрприемы. Манипуляции: приемы и контрприемы. Психологическое давление: приемы и контрприемы. Участники знакомятся с типичными «недозволенными» приемами, делятся своим опытом. Далее команды готовят контрприемы, проигрывают сценки переговоров. Тренер добавляет варианты контрприемов;
- Энциклопедия тактик и уловок «жестких» переговоров. 10 заповедей ведения переговоров;
- **Бизнес-кейс 4 «Переговоры».** **Цель** – отработка изученных технологий. Участники отрабатывают изученные технологии на примере бизнес-кейса.

Формат проведения:

Тренинг преимущественно проходит в формате практических заданий. Соотношение теории и практики 30/70. Каждый информационный блок начинается с проблематизирующего/актуализирующего практического задания, интерактивной сессии. Завершается каждый блок отработкой изученных технологий на примере гипотетических и реальных кейсов.

Методы, используемые в тренинге:

Групповые и индивидуальные практические задания, ролевые игры, разбор актуальных бизнес-кейсов, просмотр и анализ видеосюжетов, интерактивные сессии, резюмирование и выводы по каждому блоку.

Участники тренинга активно взаимодействуют как друг с другом, так и с тренером. Тренер демонстрирует техники и навыки, отвечает на все вопросы и помогает решать специфические рабочие ситуации.

Тренинг максимально адаптирован к реалиям рынка и к специфике участников тренинга.

РОССИЙСКОЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО WILSON LEARNING

Руководитель проекта
Ведущий тренер-консультант WL – Роман Ашаев

Тел. +7 (910) 122 00 04

Тел./ Факс +7 (495) 788 35 15

E-mail: ashaevr@wl-r.ru

www.wl-r.ru