

# ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ

---

## КОНФРОНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

### В играх без правил правила нужно знать особенно тщательно!

#### Для КОГО?

Руководители отдела закупок, категорийные менеджеры и специалисты отдела закупок, специалисты по снабжению и внутренним закупкам. Для специалистов, которые проводят переговоры под давлением.

#### ЦЕЛЬ

- Пошаговая отработка и анализ каждого этапа переговорного процесса
- Освоить основные навыки переговорного процесса в условиях конфронтации
- Повысит личную эффективность в переговорах
- Развить коммуникативные способности и личностную устойчивость в проведении переговоров повышенной сложности

#### В ПРОГРАММЕ

##### **1. ФУНДАМЕНТ**

- Структура переговоров
- Основные этапы. Условия для начала переговоров
- Взаимодействие сторон
- Зоны ответственности сторон, принципиальные интересы
- Цель – процесс – результат
- Формирование целей и пределов
- Определение разногласий. Способы разрешения разногласий
- Осознание собственной мотивации в переговорах

##### **2. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП**

- Внешняя (инструментальная) подготовка
- Внутренняя (психологическая) подготовка
- Установление контакта
- Важность первых моментов. Ошибки на старте
- Сигналы верного и неверного движения
- Закладываем фундамент долгосрочного сотрудничества

##### **3. КОММУНИКАЦИИ, МАНИПУЛЯЦИИ**

- Иллюзия ясности мысли. Предубеждения
- Правильная тональность. Привлечение внимания
- Создание атмосферы доверия. Методы вовлечения собеседника в процесс общения
- Манипуляции. Выход за пределы манипуляции
- Развитие умения не уходить от цели переговоров
- Умение задавать нужные вопросы.
- Умение прояснять интересы партнеров. Что нам мешает слышать
- Слышать, чтобы действовать

- Умение ясно мыслить и чётко доносить информацию. Развитие самовыражения. Умение вести диалог
- Настойчивость в донесении информации

#### 4. ГОРЯЧИЕ ТОЧКИ, ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

- Нервно-психическая устойчивость
- Методика работы с волнением
- Стрессовые моменты в переговорах. Психологическое давление
- Стрессоустойчивость. Методы быстрого восстановления
- Контроль эмоций. Устойчивость
- Выявление мотивации несогласия
- Возражения, неопределенность, отговорки

#### 5. КОНФРОНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

- Конфронтация как способ достижения идеального результата
- 9 шагов конфронтационного менеджмента
- Адаптация шагов под специфику работы
- Умение воспринимать критику идей и делать разумные выводы
- Способность вести дебаты в условиях конфронтации
- Умение удержать контроль над ситуацией

#### 6. СДЕЛКА

- Фиксация достигнутых договоренностей
- Реализация договоренностей
- Психологические аспекты личностного взаимодействия
- Развитие настойчивости в реализации договоренностей

#### МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ НА ТРЕНИНГЕ (80% ПРАКТИКИ)

- Моделирование ситуаций реального опыта
- Ролевое моделирование
- Тест на уверенность в себе. Разбор кейсов
- Упражнения (тематические, проективно - диагностические, коммуникативные, развивающие стрессоустойчивость, разминки)
- Наглядные пособия (презентация, видео подборка, методическое пособие)
- Информационные сообщения
- Самоанализ (письменные упражнения)
- Групповые обсуждения
- Обратная связь тренера для каждого участника

#### МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь

