

BUSINESS SKILLS

Comunicare și negociere aplicată

Curs prezentat în colaborare cu Global Knowledge Ltd.

Sub forma unui studiu al comunicării verbale și non-verbale programul de față declanșează procesul de construcție a competențelor necesare unei comunicări clare și directe. Descoperiți care sunt consecințele unei comunicări slabe și cum să o evitați cu ajutorul unei comunicări deschise și folosind întreruperile necesare reordonării firului său logic. Construit sub forma unei lecții de ascultare activă, brodere a discuției pentru audiență și conștientizare a importanței limbajului corpului, seminarul vă va îndruma efectiv pe traseul unei angajări eficiente în relațiile cu alții. Veți înțelege cum trebuie setate obiective clare și gestionate barierele culturale și de limbaj cu echipele locale și/sau externe.

Cea de-a doua parte a sesiunii sondează aspecte complexe ale negocierii. Învățați cum trebuie plănuită o negociere și deveniți familiari cu cele mai bune practici în domeniu. Vor fi dezvoltate strategii de demascare a „șiretlicurilor” și „jocurilor josnice”, de a negocia cu șeful spunând „nu” (refuzare) și de tratare a negocierilor într-o echipă. Deprindeți strategii ce vă vor ajuta să treceți peste impasuri și puncte moarte.

Ce veți învăța

- Procesul comunicării interne;
- Competențe de ascultare și de interogare în mod activ;
- Comunicarea non-verbală;
- O privire generală asupra negocierii;
- Procesul și plănuirea negocierii;
- A face față negociatorilor puternici (duri).

Exerciții practice

- Cum se folosește planner-ul unei negocieri;
- O negociere ad-hoc cu scopul de a cumpăra o mașină;
- Auto-evaluarea post – negocierii;
- Conducerea de negocieri tehnice și non-tehnice;
- Negocierea cu „imposibilul VP”;
- Cum să faci față unui client nervos;
- Conflictul dintre culturi;
- Riscul de a deveni prea tehnici;
- Negocierea cu clienții interni;
- Tratarea negociatorilor puternici;
- Lista celor mai bune practici în negociere.

Codul Cursului : 2810

Activități de instruire:

- 3 zile training

Recomandări de participare:

Oricărei persoane dornice de a-și îmbunătăți abilitățile de comunicare și de negociere la locul de muncă.

Condiții de participare

Nici una;

Conținut curs

1. Crearea unei orientări către client

- Consecințele unei comunicări slabe;
- Rolul dumneavoastră în crearea la locul de muncă a unei orientări focusate pe client.

2. Abilități de comunicare

- Comunicarea interpersonală;
- Rolul dumneavoastră în asigurarea unei comunicări clare în sânul unei echipe;
- Cum poate claca comunicarea într-o echipă și cum poate fi aceasta reparată.

3. Abilități în comunicarea non-verbală

- Învățați cum să interpretați gesturile non-verbale ale celorlalți;
- Căutați după indicii și sensuri ascunse;
- Cele mai comune 20 de gesturi non-americe;
- Gesturi internaționale obișnuite.

4. Cum trebuie abordați consumatorii non-tehnici

- Cum se comunică clar cu oamenii ce nu au cunoștințe tehnice.

5. Competențe legate de ascultarea și interogarea activă

- Diferența dintre a auzi și a asculta;
- Practica ascultării active;
- Dezbaterile barierelor care împiedică ascultarea activă;
- Cum și când trebuie să ascultați activ.

6. Ce reprezintă negocierea?

- Cum și când se negociază?;
- Negocieri improvizate, informale și formale;
- Cum se negociază atunci când șeful stă la pândă;
- Diferențele culturale în negociere;
- Controlarea emoțiilor;
- Stiluri de negociere.

7. Planificarea unei negocieri

- Cum trebuie pregătită orice fel de negociere;
- Negocierea în cinci minute;
- Conducerea unei negocieri de la început până la sfârșit.

8. Tratarea clienților furioși și tratarea conflictului

- Ce trebuie făcut și cum se poate evita;
- Tratarea celor care ridică tonul;
- Cum să te controlezi în situația unui conflict;
- Tratarea conflictului în procesul de negociere.

9. Echipe externe

- Reguli simple de urmat pentru a asigura o comunicare deschisă.

10. Folosirea poștei electronice, telefonului și întâlnirilor directe

- Avantajele și dezavantajele fiecărei metode;
- Când trebuie și când nu trebuie folosite fiecare dintre metode.

I 1. A face față negociatorilor puternici

- Definirea celor trei tipuri de negociatori puternici (duri);
- Cum să-ți menții calmul;
- Planificarea tratării oricărui negociator dur.

I 2. Strategii și tactici de negociere

- Identificarea și înlăturarea „șiretlicurilor josnice”;
- „Jocurile” obișnuite în care oamenii intră;
- Dejucarea „jocurilor”;
- Conducerea propriei echipe pe parcursul unei negocieri.

I 3. Situația de impact și punctul mort

- Un proces de escaladare menit să vă ajute să mergeți mai departe.