**Тренинг «НАВЫКИ РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ»**

**Цель тренинга:** Повышение коммуникативной компетентности участников, за счет овладения набора инструментов эффективной коммуникации, а также принципов влияния и аргументации.

**Задачи:**

* Освоить процесс эффективной коммуникации
* Проанализировать типичные коммуникативные барьеры
* Изучить принципы влияния и эффективной коммуникации
* Освоить инструменты контраргументации и работы с возражениями
* Дать возможность получить опыт применения новых навыков в ролевых играх

**Содержание тренинга:**

1. Общие вопросы коммуникации

* Аксиомы коммуникации;
* Уровни общения
* Как люди думают?
* Что такое слова?
* 3 процесса создания субъективной карты реальности (обобщение, искажение, упущение)

1. Как рождаются возражения

* Как рождаются возражения?
* Определение возражения
* Классификации возражений (по форме и по содержанию);
* Алгоритм работы с возражениями

1. Шаг 1. Выслушать и понять

* Позиции и интересы
* Вопросы для выяснения интересов оппонента (уточняющие вопросы)
* Таблица «Уточняющие вопросы»
* **Практика навыка определение ключевых слов возражения и формулирования уточняющих вопросов на кейсах участников**

1. Шаг 2. «Принять»

* Условное согласие
* Способы условного согласия (факт, мнение, важность)
* **Практика: отработка навыка «Условного согласия» на кейсах участников**

1. Шаг 3. Ответить по существу

* Принципы аргументации;
* Контраргументация;
* Рациональные способы влияния;
* **Практика «Аргументация» - отработка способов аргументации на кейсах участников**
* Психологические принципы влияния (контраста, взаимного обмена, авторитета, социального доказательства, благорасположения)
* **Упражнение: «Психологические принципы влияния». Отработка кейсов участников**

**Итоговая бизнес-симуляция «Возражения»**

В основу игры лег принцип КВН-кой разминки (вопрос-ответ, в реальном времени), адаптированный под тренинговые задачи. Данный принцип создаст динамику игры, и позволит отработать навыки максимально приближенно к реальности.

Тренинговая цель: Отработать умение оперативно (в условиях реального разговора) отвечать на различные типы возражений (на кейсах участников).

Игровая цель: Отвечая на возражения оппонентов, с помощью полученных на тренинге инструментов, заработать больше всех баллов.

Механика игры:

Участники разбиваются на пары (работа в парах облегчить участникам нахождение варианта ответа, придаст уверенности) и разбирают (случайным образом) ситуации.

В упражнении будут использованы ситуации, которые участники присылают в качестве pre-work, для того чтобы создать различные варианты возражений (утверждения, вопрос, эмоциональные высказывания).

Каждый раунд разыгрывается «пара на пару», Участники зачитывают ситуацию, в которой одна сторона возражает другой. Далее пара, которой было высказано возражение (без подготовки) отвечает, используя алгоритм.

По окончанию «сценки» - пара, которая возражала, оценивает ответ по 2-м параметрам:

* Соблюдение алгоритма
* Убедительность аргументов

Побеждает команда (пара), получившая максимальное количество балов.

**ОСОБЕННОСТЬ:** Особенностью данного тренинга является детальная, пошаговая проработка алгоритма работы с возражениями. Подобная практика приводит к формированию у участников навыков необходимых для работы с возражениями в любых ситуациях (реагирование на возражения, формулирования вопросов для прояснения ситуации и контрагументирования).

**Продолжительность**: 2 дня

**Количество участников**: не более 12