**Тренинг «ПРЕОДОЛЕНИЕ И НЕЙТРАЛИЗАЦИЯ ЛЮБЫХ НЕГАТИВНЫХ РЕАКЦИЙ КЛИЕНТА»**

**Содержание тренинга:**

1. Введение

* Знакомство;
* Цели и задачи данной программы;
* Регламент и правила тренинга.

1. Принятие и диагностика реакций клиента

* Формирование банка негативных реакций клиентов, с которыми участники сталкивались в своей работе
* Давление Эмоциональное или Рациональное
* Негативные реакции клиента: классификация и понятие алгоритма работы с негативными реакциями
* Явное или Скрытое давление
* Что скрывается за скрытыми реакциями? Причины возникновения, способы работы с ними

*Разбор различных реакций клиентов, предоставленных самими участниками*

1. Навыки работы с эмоциональными реакциями

* Виды эмоциональных реакций
* Причины возникновения эмоциональных реакций и эффективные способы работы с ними
* Поведение в ситуации, когда клиент высказывает эмоциональную реакцию (схема Э. Берна)
* Перевод эмоциональных клиентов в рациональное состояние

*Разбор различных реакций клиентов, предоставленных самими участниками*

*Практика перевода различных эмоциональный реакций клиента в рациональные*

1. Что делать с Равнодушием клиента или его Скептицизмом?

* Скептицизм, когда он возникает?
* Причины возникновения реакции
* Способы работы со скептицизмом
* Равнодушие, когда оно возникает?
* Причины возникновения реакции
* Способы работы с равнодушием

*Практика работы со Скептицизмом и Равнодушием клиента*

1. Рациональные реакции: Возражения

* Причины возникновения реакции
* Основные принципы и техники при работе с возражением
* Пути профилактики возникновения тех или иных рациональных реакций
* Чего ни в коем случае не следует делать при работе с жалобами
* Возражение снято что дальше?
* Перевод диалога в переговоры (техники)

*Практика на кейсах (ситуациях) участников*

1. Манипуляции

* Что такое манипуляция?
* Принципы эффективных переговоров
* Понятие психологической готовности
* Приемы формирования психологической готовности
* Техники управления эмоциональным состоянием

*Отработка навыков в тройках*

1. Тактики противодействия манипуляции. Пассивная тактика.

* Особенности пассивной тактики
* Приемы и средства пассивной тактики
* Возможность усиления собственной позиции и перехода к применению активных тактик

*Отработка навыков в тройках*

1. Тактики противодействия манипуляции. Активные тактики.

* Особенности тактики прояснения
* Приемы и средства прояснения
* Особенности тактики контрудара
* Приемы и средства контрудара

*Отработка навыков в тройках*

1. Итоговая игра: отработка любых реакций клиента в режиме on-line

* Обратная связь от группы;
* Обратная связь от тренера;
* Видеоанализ.

**Продолжительность**: 2 дня, 16 часов