**Тренинг «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ СО СЛОЖНЫМИ КЛИЕНТАМИ»**

**Содержание тренинга:**

1. Введение

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

1. «Принятие и диагностика реакций клиента»

* Явное или Скрытое давление
* Давление Эмоциональное или Рациональное
* Матрица «Манипуляций» клиента

*Разбор различных реакций клиентов, предоставленных самими участниками*

1. Рычаги («Кнут»/ «Пряник»)

* Что такое Основание и Рычаг
* Алгоритм ответа на Рычагами позитивный и негативный

*Практика на кейсах (ситуациях) участников*

1. Блеф

* Что такое Блеф и можно ли сами блефовать?
* Правила поведения, если оппонент блефует
* Алгоритм ответ на блеф

*Практика на кейсах (ситуациях) участников*

1. Непродуктивное поведение

* Что такое непродуктивное поведение?
* Виды непродуктивного поведение
* 6 шагов реагирования на непродуктивное поведение оппонента

1. «Рациональные реакции: возражение»

* Возражение
* 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. Типовые манёвры переговорщиков

* Различные стили ведения переговоров
* Типовые «маневры» переговорщиков
* Характерные средства давления: агрессия в различных проявлениях, угрозы, информационная и эмоциональная закрытость, обман, провокации, игра на безысходности, уход и прочее

*Деловая игра (Переговорная игра №1 )*

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. Оценка ситуации.

* С какими сложностями вы можете столкнуться?
* Оценка собственных целей и приоритетов
* Оценка силы собственной позиции и позиции другой стороны
* Проверка оценки позиций через анализ альтернатив
* Принятие решение о выборе тактики

*Деловая игра (Переговорная игра №2)*

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

*Деловая игра (Переговорная игра №3)*

1. **Финальная деловая игра (Переговорная игра №4)**

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

**Продолжительность**: 2 дня, 16 часов