**Тренинг «ТРЕХМЕРНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ (3-D NEGOTIATION)»**

**Цели тренинга:** Игра «3-х мерные переговоры» создана специально для того, чтобы познакомить участников с ключевыми аспектами внутренних и внешних переговоров в сфере продаж. Во время игры командам приходится вести переговоры как внешние – с покупателями/продавцами, так и внутренние – с менеджерами, чтобы достичь соглашения win-win.

**Содержание тренинга:**

В основе игры лежат переговоры между Командой Покупателей и Командой Продавцов.

**Состав команд:**

• Менеджеры по продажам, Менеджеры по закупкам;

• 1 Директор по закупкам;

• 1 Директор по продажам;

**Переговоры проходят между двумя компаниями «Pearson & Lea Retail» и «Global Computers» (название компаний вымышленные).**

**Компания «Pearson & Lea Retail»** - сеть розничных магазинов, занимается продажей товаров широкого потребления: одежды, продуктов, аксессуаров. Вся сеть по стране состоит из 150 магазинов.

Недавно в стране наблюдался спад экономической активности, который не обошел компанию стороной. Она справилась с трудностями, хотя некоторые проблемы с доходностью все еще существуют.

Компания «Pearson & Lea Retail» не отличается прогрессивностью в использовании новейших информационных технологий в бизнесе, но с назначением нового Исполнительного Директора, эту ситуацию стали исправлять. В прошлом году компания установила в своих 150 магазинах новое компьютеризованное оборудование - EPOS терминал (Electronic Point of Sale).

В последние полгода «Pearson & Lea Retail» начала активную кампанию по развитию, они планируют в следующем году открыть 100 новых магазинов по всей Великобритании. Во всех новых магазинах обязательно будет размещено оборудование EPOS терминал.

**«Global Computers» -** филиал крупной американской компании, которая имеет широкую международную сеть производителей в Великобритании и Европе. Оборудование, необходимое «Pearson & Lea Retail» производится в Милане.

Спад экономической активности в стране оказал сильное влияние и на «Global Computers», но компании удалось сохранить свой сектор рынка.

«Global Computers» только что завершила первый этап сотрудничества с «Pearson & Lea Retail» (в магазины было установлено 150 экземпляров оборудования). «Global Computers» также предоставляет услуги по обучению: инструктаж 1 человека в каждом магазине, чтобы он впоследствии провел обучение остальных сотрудников. Занятия проходят в главном офисе компании «Global Computers», в Лондоне.

«Global Computers» собирается обеспечить оборудованием и 100 новых магазинов «Pearson & Lea Retail», которые будут открыты в ближайшее время. Очевидно, что «Global Computers» заинтересована в получении заказов на оборудование для всех 100 магазинов как можно быстрее. «Global Computers» предоставит «Pearson & Lea Retail» значительные скидки, если вся партия оборудования будет приобретена за 1 раз. Но, как нам уже известно, компания «Pearson & Lea Retail» очень осторожна и предпочитает не зависеть от одного поставщика.

**МЕХАНИКА**

**Переговоры будут состоять из 5 раундов.**

**В начале первого раунда Директор по Закупкам встречается со своей командой Покупателей и вкратце описывает суть и цель переговоров. То же самое происходит в команде Продавцов (встреча с Директором по Продажам).**

Затем проходит первая встреча. Продавцы и Покупатели видят друг друга в первый раз. Эта встреча – знакомство, когда обе стороны общаются без всяких обязательств. Цель – построить взаимоотношения двух компаний, возможно, еще раз уточнить историю, установить роли.

Ни Директор по Продажам, ни Директор по Закупкам на этой встрече не присутствуют. Они находятся на нейтральной территории и получают всю информацию от команд позднее.

**Переговорный процесс состоит из 5 раундов.**

1. **Ознакомительный**

Это первая встреча сторон. Иногда команды знакомы друг с другом, иногда – нет. На этом этапе команды знакомятся и формируют мнение друг о друге по первому впечатлению.

Очень важно собрать информацию об истории переговоров до начала процесса.

На данном этапе каждая команда должна озвучить свою позицию и намерения. Они также могут разъяснить уровень своих полномочий и выяснить интересующие вопросы о другой команде.

Также стороны должны принять решение о расписании дальнейших встреч, и определить примерную длительность встречи.

На данной стадии переговоров обычно не принимают никаких решений. На первой встрече участников специально просят не брать на себя никаких обязательств по сделке.

1. **Цели**

Вторая стадия переговоров – это начало настоящего переговорного процесса. Часто на данном этапе становятся известными конкретные цели и задачи, а также определяются главные проблемы. После этого раунда переговоров каждая из команд должна четко понимать позицию и мотивы действий противоположной стороны.

Довольно часто позиции и цели сторон очень далеки друг от друга.

1. **Разрешение конфликтов**

На данном этапе переговоров вырабатываются и обсуждаются все возможные варианты решения проблем на пути к достижению соглашения. Происходит постоянное пробирование и поиск потенциальных решений. Появляются конфликтные моменты и выявляются разногласия.

1. **Потенциальное блокирование**

Очень часто, в связи с недостаточной свободой при принятии решений и невозможностью изменения условий, стороны оказываются в тупике. В этой ситуации команды пытаются найти компромисс или пересмотреть свои позиции, исходя из складывающейся ситуации.

1. **Соглашение**

Преодолев сложности предыдущего раунда переговоров, стороны приходят к компромиссному решению проблемы. Но достигнутое соглашение, отнюдь, не идеально, и все делали должны быть дополнительно рассмотрены и оговорены сторонами. Конечным результатом переговоров должно быть соглашение, которое устраивает обе стороны.

Между раундами переговоров обе команды встречаются со своими Директорами. На этих обзорных встречах участники получают дополнительную информацию и вырабатывают общую стратегию. Одним из наиболее сложных моментов является командная работа. Участники должны работать вместе и иметь общую линию, иначе противоположная команда без труда обнаружит их слабые места.

Каждый из пяти раундов проходит по следующей схеме:

1. Директоры встречаются со своими командами (Директор по Закупкам - с командой Покупателей, Директор по Продажам – с командой Продавцов).

2. Покупатели встречаются с Продавцами (Каждая пара или тройка встречается с противоположной командой).

3. Обсуждение результатов встречи (Директор по Закупкам встречается с командой Покупателей, Директор по Продажам – с командой Продавцов).

**Основная цель игры – применить теоретические навыки правильного ведения переговоров на практике и добиться соглашения win-win.**

**ОТРАБАТЫВАЕМЫЕ НАВЫКИ:**

* **Умение слушать**
* **Подготовка**
* **Ясная цель**
* **Профессиональный фокус (ориентирование не на личность противоположной стороны, а на аргументацию)**
* **Противодействие манипуляциям**
* **Открытая коммуникация**
* **Контроль**
* **Работа с возражениями**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЦЕЛИ ИГРЫ** (Кроме основных целей (применение на практике навыков ведения переговоров), существуют и дополнительные цели игры. ):

**• Развитие навыков пробирования, задавания вопросов и умения слушать**

**• Навыки правильного планирования и постановки целей**

**• Процесс продажи. Насколько реалистичной была игра?**

**• Уступки и компромиссы в переговорном процессе**

**• Достижение соглашения win-win.**

**Продолжительность**: 1 день

**Количество участников**: 12-14