kod szkolenia: HR-PS-NH / DS-NH_DL_PL

Distance selling – negocjacje handlowe

Negocjacje w biznesie budzą wiele stresu, emocji. Dla jednych są niemiłą koniecznością, dla innych wyzwaniem, dla jeszcze innych – świetną grą, rywalizacją albo czymś naturalnym. Negocjacje prowadzone w trybie zdalnym, są podwójnym wyzwaniem, budzącym dodatkowy stres, wywołany potencjalnymi trudnościami technicznymi. Dobry negocjator powinien umieć zachować się w każdej sytuacji, a więc jego portfolio technik i metod powinno być szerokie. Jednak to również od negocjatora, i jego oceny sytuacji oraz postawionego celu, ostatecznie zależy wybór narzędzi jakie zastosuje i postawę w negocjacjach jaką przyjmie. Warto więc mieć pełną świadomość zalet i konsekwencji stosowania konkretnych technik negocjacyjnych. Ważne jest także, aby umieć ocenić swój potencjał, swoje mocne i słabe strony, po prostu poznać siebie oraz wykorzystać tę wiedzę w celu rozwoju umiejętności negocjacyjnych w biznesie.

Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie dedykowane każdemu, kto chce poznać systemy prowadzenia negocjacji zdalnych na najwyższym poziomie profesjonalizmu

Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

Po ukończeniu zajęć uczestnik:

- Potrafi swobodnie posługiwać się technikami i narzędziami negocjacji.
- Potrafi kontrolować emocje podczas negocjacji zdalnych.
- Dysponuje metodami zwiększającymi świadomość własnych postaw i postaw partnera negocjacyjnego.

- Wie jak unikać zagrożeń podczas negocjacji zdalnych.
- Dysponuje narzędziami umożliwiającymi mu osiągnięcie najwyższego stopnia efektywności negocjacyjnej.
- Wie jak budować długotrwałe dobre relacje w negocjacjach.
- Wie jak rozwiązywać konflikty w procesie negocjacji.
- Skutecznie zarządza procesem negocjacji.

Zastosowane metody pracy oddziałują na postawy uczestników. Pomiar głębokości zmiany w postawach jest możliwy w miejscu pracy uczestników.
Po ukończeniu zajęć uczestnik:

- Potrafi swobodnie posługiwać się technikami i narzędziami negocjacji.
- Potrafi kontrolować emocje podczas negocjacji zdalnych.
- Dysponuje metodami zwiększającymi świadomość własnych postaw i postaw partnera negocjacyjnego.
- Wie jak unikać zagrożeń podczas negocjacji zdalnych.
- Dysponuje narzędziami umożliwiającymi mu osiągnięcie najwyższego stopnia efektywności negocjacyjnej.
- Wie jak budować długotrwałe dobre relacje w negocjacjach.
- Wie jak rozwiązywać konflikty w procesie negocjacji.
- Skutecznie zarządza procesem negocjacji.

Zastosowane metody pracy oddziałują na postawy uczestników. Pomiar głębokości zmiany w postawach jest możliwy w miejscu pracy uczestników.

Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Szkolenie nie wymaga wcześniejszego przygotowania.

Język szkolenia

szkolenie: polski
materiały: polski

Czas trwania

3 dni / 15 godzin

Agenda szkolenia

Moduł 1

Negocjacje F2F i DS – różnice

- Warunki skutecznych negocjacji w trybie zdalnym
- Rodzaje sprzedaży zdalnej?
- Dlaczego warto sprzedawać zdalnie?
- Etapy negocjacji DS vs. F2F
- Potrzeby i oczekiwania Klientów w negocjacjach zdalnych
- Small talk, proaktywność, relacje podczas spotkań zdalnych
- Znaczenie i sens negocjacji / Cechy dobrego negocjatora
- Kluczowe czynniki sukcesu w negocjacjach zdalnych
- Cele negocjacji zdalnych i ich znaczenie
- Obszar negocjacyjny
- Identyfikacja źródeł siły w negocjacjach
- Określenie mocnych stron i szans rozwojowych

Moduł 2

Przygotowanie do negocjacji zdalnych

- Profesjonalista w negocjacjach, dba o własny plan działań!
- Twoje stanowisko, jakie są Twoje cele?
- O co chodzi drugiej stronie?
- Arkusz przygotowania do negocjacji
- Jak przewidzieć ruchy negocjatora? Praktyczne wskazówki
- Przygotowanie techniczne negocjacji zdalnych

Moduł 3

Narzędzia komunikacji w negocjacjach

- Poczta e-mail
- Platforma do spotkań zdalnych
- Kalendarz, telefon
- Zaproszenie do stołu rozmów
- Agenda spotkania negocjacyjnego
- Błędy w negocjacjach zdalnych
- Dlaczego czasem się nie rozumiemy? Analiza błędów komunikacyjnych

Moduł 4

Strategie w negocjacjach zdalnych

- Taktyki negocjacyjne
- Sposoby diagnozowania stylów negocjacyjnych
- Oddziaływanie na „ja“ mojego klienta – podstawą dobrych negocjacji jest poznanie drugiej strony
- Jak przedstawiane intencje pomagają w negocjacjach?
- Moja siła w negocjacjach
- Pozytywne nastawienie to połowa sukcesu!
- Umiejętność kontrolowania przebiegu negocjacji
- Metoda lejka – jak mogę ją wykorzystać?
- Metody aktywnego słuchania

Moduł 5

Trudne sytuacje w negocjacjach zdalnych

- Problemy techniczne
- Manipulacje i gry negocjatorów
- Radzenie sobie z niezadowolonym rozmówcą
- Agresywny partner negocjacji
- Sztywność stanowisk i niechęć do kontynuacji rozmów
- Nauka rozpoznawania taktyk negocjacyjnych:
  - Niepełne pełnomocnictwo
  - Krakowskim targiem
  - Skubanie
  - Dobry policjant / zły policjant
  - Polityka czynów dokonanych
  - Optyk z Brooklynu
  - Ostatni mur
  - Presja czasu
  - Pozorne ustępstwa
  - Plasterki Salami
  - Spadające krople
- Szachowe strategie negocjacyjne
- Ćwiczenia praktyczne

Moduł 6

Specyfika negocjacji grupowych w trybie zdalnym

- Budowanie zespołów negocjacyjnych
- Komunikacja w zespołach negocjacyjnych
- Role merytoryczne i taktyczne w zespole
- Skuteczne techniki negocjacji zdalnych / Praktyczne symulacje
- Współpraca zespołowa przy stole rozmów
- Potęga słów, czyli przekonywujący język negocjacji grupowych
- Jak przedstawić swoją propozycję jasno, przejrzyście i przekonywująco?

- Pytania, pytania, pytania… ćwiczenie umiejętności zadawania pytań wzmacniających przewagę zespołu negocjacyjnego
- Negocjacje konfliktowe – gra biznesowa

Moduł 7

Analiza zachowań negocjacyjnych na zakończenie rozmów

- Sygnały zakupowe
- Decyzja w procesie sprzedaży zdalnej
- Kontraktowanie działań i terminów
- Eliminowanie „pustych przebiegów”
- Podsumowanie rozmów – ustalanie terminów, ceny, sposobu dostawy, działań posprzedażowych, inne wg sugestii…