



Negocjacje handlowe i obrona marży

HR-NH/TOPSZIT

Cele szkoleniowe:

- uzyskanie przez uczestników podstawowych umiejętności negocjacyjnych: przygotowanie elastycznego stanowiska, bezpieczne otwarcie, identyfikacja impasu, wybór właściwej taktyki jego przełamania, manipulacje negocjacyjne i obrona przed chwytami manipulacyjnymi w ich naturalnej kolejności;
- uzyskanie indywidualnej charakterystyki stylu negocjacyjnego;
- zdobycie umiejętności planowania, prowadzenia oraz w produktywny sposób zamykania negocjacji zgodnie ze swoimi celami i oczekiwaniami
- zdobycie umiejętności radzenia sobie z manipulacją ze strony Partnerów negocjacji oraz skuteczne i etyczne wywieranie na nich wpływu.

Tematy zajęć:

1. Negocjacje – istota problemu

- definicje i pojęcia podstawowe
- różnice między pozytywnym stylem negocjowania a negocjacjami według zasad (korzyści i straty)
- techniki kreatywnego myślenia

2. Ocena partnera negocjacyjnego

- przewidywanie motywów zachowań i celów negocjacyjnych partnera
- odkrywanie słabych stron partnera negocjacyjnego – określenie płaszczyzn wywierania wpływu i przekonywania do swoich racji
- ocena stylu negocjacyjnego partnera – sposoby postępowania
- zmiana taktyki w zależności od działań drugiej strony
- podłoże zachowań ryzykownych partnera
- zniekształcenia i błędy w spostrzeganiu rzeczywistości

3. Specyfika negocjacji handlowych

- formułowanie oferty, ocena ofert
- strefa porozumienia w negocjacjach handlowych
- ceny graniczne partnerów a wstępna oferta cenowa
- odpieranie obiekcji i zastrzeżeń

4. Przygotowanie do negocjacji handlowych

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Strona 1 z 4



Negocjacje handlowe i obrona marży

HR-NH/TOPSZIT

- opracowanie scenariusza rozmów
- źródła wiedzy o partnerze
- rozpoznanie rynku i klienta
- przygotowanie oferty cenowej

5. Wywieranie wpływu na partnera negocjacyjnego

- zasady budowy perswazyjnej wypowiedzi – sztuka argumentowania
- dobór technik perswazyjnych i narzędzi wywierania wpływu adekwatnych do osobowości partnera
- techniki i strategię wywierania wpływu
- obustronne korzyści jako podstawowa strategia wywierania wpływu
- budowanie wiarygodności poprzez dopasowywanie języka ciała do słów

6. Style prowadzenia negocjacji

- twardy i miękki styl negocjowania (korzyści i straty)
- styl efektywny
- strategię negocjacyjne
- style rozwiązywania sporów negocjacyjnych

7. Przebieg negocjacji handlowych

- rozpoczęcie negocjacji
- prezentacja ofert
- negocjacje właściwe
- zawarcie umowy

8. Techniki negocjacyjne

- technika ustępstw cenowych
- argumenty poza cenowe w negocjacjach
- dostosowanie argumentów i sposobów działania do osobowości i charakteru partnera negocjacyjnego
- stopniowe przekonywanie do swoich racji
- zdobywanie sympatii drugiej strony – strategia komplementowania

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Strona 2 z 4



Negocjacje handlowe i obrona marży

HR-NH/TOPSZIT

9. Zespół negocjacyjny

- cechy dobrego negocjatora – diagnoza własnego stylu negocjowania
- dobór zespołu i podział ról
- współpraca z doradcami, konsultantami
- analiza cech osobowości i nawyków wyznaczających nasze zachowanie w procesie negocjacji

10. Uwarunkowania w negocjacjach

- miejsce
- czas
- informacje
- uwarunkowania międzykulturowe

11. Rozpoznawanie manipulacji w negocjacjach

- manipulacje samoocena
- manipulacje emocjami
- manipulacje czasem
- zasady przeciwstawiania się manipulacjom

12. Wprowadzenie do teorii Analizy Transakcyjnej

- analiza własnej struktury i tendencji osobowościowych
- ćwiczenie efektywnych form porozumiewania się

13. Zakończenie negocjacji

- zasady budowy kontraktu
- elementy kontraktu
- kontrakt negocjacyjny – unikanie pułapek

14. Wybrane elementy treningu asertywności

- "rozbrajanie" złości partnera
- radzenie sobie w sytuacji nacisku i presji
- obrona przed manipulacją
- radzenie sobie z konstruktywną i nie konstruktywną krytyką

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Strona 3 z 4



Negocjacje handlowe i obrona marży

HR-NH/TOPSZIT

- kontrolowanie i bezpieczne wyrażanie emocji – zastosowanie technik asertywnych w trudnych sytuacjach negocjacyjnych

15. Konflikt negocjacyjny

- źródła, dynamika i konsekwencje konfliktu
- trudny partner w negocjacjach
- sposób zachowania się w sytuacji konfliktowej
- unikanie, rywalizacja, akomodacja, kompromis, współpraca
- działania integrujące
- sprawność w rozwiązywaniu konfliktów

Dzięki szkoleniu uczestnicy:

- Przygotowywać się w metodyczny sposób do każdego rozmów negocjacyjnych.
- Dokonywać analizy interesów i stanowisk obu stron.
- Planować wynik negocjacyjny i kontrolować przebieg negocjacji pod kątem postawionego celu.
- Opanowanie umiejętności wypracowywania rozwiązań korzystnych dla obu stron.
- Bronić się przed próbami manipulacji i właściwie reagować na stosowane przez Partnera taktyki.
- Wypracować wynik negocjacji w algorytmie wygrany-wygrany.
- Radzić sobie z emocjami, konfliktem i tzw. trudnym negocjatorem.

Metoda szkolenia:

- wykład i dyskusje
- praca indywidualna i w grupach
- praca z podręcznikiem
- ćwiczenia utrwalające i konsolidujące

Czas trwania:

3 dni