

# Asertywne Negocjacje

*Jak „grzecznie” być stanowczym  
Jak asertywnie odmawiać  
Jak wykryć i uniknąć pułapki negocjacyjne  
Jak umiejętnie prowadzić trudne rozmowy  
Techniki i sztuczki negocjacyjne  
Jak zwiększyć pewność siebie w negocjacjach*

## Cel szkolenia

Celem szkolenia nauczenie uczestników praktycznych umiejętności negocjacyjnych, uodpornienie na twardych negocjatorów stosujących tricki i manipulacje. Uczestnicy nauczą się jak przygotować się do rozmów, jak panować nad przebiegiem rozmów, jak uzyskać satysfakcjonujący wynik. Warsztat, w trakcie którego uczestnicy będą trenować nabyte umiejętności. Nauczą się rozpoznawać sygnały mowy ciała, oceniać jego rzeczywiste możliwości (najniższa/najwyższa cena, inne), doprowadzać do sytuacji wygranej i zadowolenia obu stron.



## Korzyści ze szkolenia

- umiejętność obrony własnych przekonań
- umiejętność bycia stanowczym
- umiejętność prowadzenia trudnych rozmów - negocjacji
- umiejętność asertywnego odmawiania
- umiejętność wyrażania i przyjmowania krytyki
- zwiększenie poczucia własnej wartości
- zwiększenie pewności siebie

## Program szkolenia

### 1. Negocjator – w poszukiwaniu ideału.

- Jaki jest poziom mojej asertywności?
  - rozpoznanie własnej asertywności
  - jakie skutki osobiste i zawodowe przynosi Twoje zachowanie
  - klucze do asertywności
- Asertywność w kontaktach interpersonalnych
  - naucz się odmawiać
  - naucz się prosić i mówić o swoich potrzebach
  - naucz się chwalić
  - naucz się przyjmować krytykę i wyrażać ją konstruktywnie
  - naucz się przyjmować komplementy
  - śmiało wyrażaj swoje przekonania
  - wyrażaj swoje uczucia
  - broń swoich granic

### 2. Poznaj broń „przeciwnika” - sposoby rozpoznawania i użycia zachowań i taktyk dystrybucyjnych

- Teoria gier a realne negocjacje.
- Dylemat więźnia.
- Informacja – jej rola w negocjacjach.

### 3. Komunikacja w relacji Klient/pracownik

- Świadomy i nieświadomy poziom komunikacji
- Sztuka przekonywania do własnego zdania
- Typologia słuchaczy/Klientów
- „Technologie” prezentacyjne
- Zwroty „parzące” i „nęćące”
- Technika kwitowania pytań

### 4. „Targowanie”

- Sprawdzone taktyki targowania.
- Kiedy ustępować i jak nie popełnić błędu.
- Sposoby radzenia sobie z impasem.

### 5. Zakończenie rozmowy

- Taktyki zakończenia.
- Spisywanie ustaleń – kto, kiedy i dlaczego?
- Jak sprawić aby druga strona była jeszcze bardziej zadowolona?

### 6. Jak zadbać o komunikację?

- Zanim odpowiesz upewnij się, że zrozumiałeś;
- Kieruj się logiką nie emocjami;
- Zadawaj konkretne pytania;
- Pamiętaj o kontakcie wzrokowym;
- Nie przerywaj;

### 7. Narzędzia negocjacyjne:

- Odwrót;
- Perswazja;
- Milczenie;
- Ograniczenia czasowe;
- Zapisy w kontraktach;
- Opóźnianie lub zaprzestanie działania;
- Upoważnienie do negocjacji;
- Ultimatum – nie mylić z odwrotem „ta cena jest możliwa, jeśli zakupicie to teraz”;
- Mit pierwszego ruchu;

### 8. Podstępne taktyki negocjacyjne; sposoby radzenia sobie; czy można je stosować samemu?

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Rozmyślne oszustwo</li><li>• Fałszywe fakty</li><li>• Niejasny mandat</li><li>• Wojna psychologiczna,</li><li>• Sytuacje stresujące (<i>zimno, brak napojów</i>)</li><li>• Ataki personalne (<i>odmowa słuchania, kontaktu wzrokowego, obraźliwe gesty, słowa</i>)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedura dobry</li><li>• Groźba, odmowa negocjowania</li><li>• Radykalne żądania , eskalacja żądań</li><li>• Bezlitosny partner „zgadzam się, ale mój szef</li><li>• Wykalkulowane opóźnienie</li><li>• „Zgadzasz się albo nie” – zignoruj, wprowadź inne rozwiązanie;</li></ul> |
|--|---|



Powyższy program szkolenia jest autorskim programem trenera/partnera Centrum Edukacji i Biznesu. Wszystkie materiały chronione są prawami autorskimi ich autorów i właścicieli. Kopiowanie, modyfikowanie oraz transmitowanie elektronicznie lub w inny sposób, powielanie, wykorzystywanie i dystrybucja zawartych tu materiałów dozwolona jest wyłącznie za zgodą właściciela.