

Модуль 2 - «Эффективные телефонные переговоры. Преодоление сложных ситуаций в работе секретаря-референта» (тренинг – 20 учебных часов).

В программе тренинга:

- Особенности телефонной коммуникации.
- Преимущества и недостатки телефонной коммуникации.
- Основные методы повышения эффективности телефонных переговоров.
- Деловой этикет при общении по телефону.
- Установление контакта, умение брать инициативу в телефонном разговоре.
- Аргументация и опровержение возражений при общении по телефону.
- Умение правильно завершить контакт по телефону. Фиксация договоренности, подведение итогов телефонных переговоров.
- Сложные ситуации в деятельности секретаря-референта.
- Общее понятие о конфликте и ссоре.
- Причины возникновения конфликтных ситуаций. Навыки эффективного поведения в трудных ситуациях.
- Методы предупреждения конфликтных ситуаций.
- Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов.
- Методы оказания влияния на партнеров по общению.
- Методы защиты от неконструктивного влияния в процессе общения.
- Понятие манипуляция. Распознавание манипуляции. Техники защиты от манипулятивного воздействия.
- Стресс. Причины возникновения стресса. Стрессоустойчивость. Предупреждение и управление стрессом.
- Профилактика профессионального выгорания. Сохранение психического здоровья.

Тренинг «Переговоры без поражений. Повышение результативности переговорного процесса»

(20 учебных часов – 2 дня)

Переговорный процесс является частью нашей жизни. Каждый день, не замечая этого, мы многократно вступаем в переговоры, согласуя свои действия с действиями других людей. Чаще всего, данный процесс не вызывает у нас никакого напряжения до того момента, пока стороны заинтересованы договориться. Но, увы, это бывает не всегда. Переговорный процесс может иметь профессиональное значение и являться неотъемлемой частью трудовой деятельности, но не менее часто переговорный процесс встречается в повседневной социальной жизни человека.

Данный тренинг будет полезным и для профессионалов, и просто для людей, желающих повысить свои навыки ведения переговорного процесса в повседневной жизни. Пройдя данный тренинг, Вы сможете добиться более высокой эффективности от переговоров, что может существенно облегчить Ваше движение к цели.

В программе тренинга:

- Общее представление о переговорном процессе. Виды переговоров. Понятие эффективные переговоры. Критерии оценки переговорного процесса.
- Этапы переговорного процесса. Значение каждого из этапов переговоров.
- Цели, которые могут преследоваться участниками переговорного процесса. Правильность постановки целей и их декомпозиции.
- Анализ собственных навыков ведения переговоров. Формирование плана саморазвития, навыков ведения переговоров.
- Навыки установления контакта и построения эффективной коммуникации в процессе переговоров.
- Умение презентовать свое решение в процессе переговоров.
- Навыки активного восприятия. Методы преодоления барьеров восприятия. Умение слушать и задавать вопросы.
- Аргументация, контраргументация. Понимание истинных причин возражения и преодоление возражений.
- Преодоление неконструктивного поведения партнеров по переговорам.
- Влияние в процессе переговоров. Защита от неконструктивного влияния. Эмоциональное и интеллектуальное воздействие в процессе переговоров.
- Формулирование соглашений. Навыки разработки программы реализации решения.
- Методы формирования долгосрочного плодотворного сотрудничества с участниками переговорного процесса.