

# ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Легко вести переговоры и заключать сделки с покладистым клиентом, однако не все из них такие. Есть категория клиентов, осознанно применяющая жесткий подход. Они умеют манипулировать, оказывать давление, выбивать для себя выгодные условия, ставить продавца в тупик и заставлять идти на серьезные уступки. И тогда заключенный контракт становится кабалой для всей компании. Только потому что один человек «прогнулся» на переговорах.



## Время

3 дня



10:00-18:00

До полной реализации



## Группа

10-15 человек



## Особенность

практика в словесных атаках, тренировка языка.

## Цель программы

- понять, как действовать с неконструктивными клиентами;
- научиться определять манипуляции и нейтрализовывать их;
- повысить устойчивость к психологическому давлению и выпадам оппонентов;
- повысить свою эмоциональную устойчивость через практику в словесных атаках.

## Программа:

### Часть 1

#### Введение. Обзор предмета

- Что такое переговоры, почему они становятся жесткими.
- Негативные реакции: Равнодушие, Сомнение, Возражение.
- Откуда появляются разногласия.
- Обзор техник подготовки и ведения переговоров.
- Подготовка и поиск решения разногласий.
- Начало встречи. Правильные шаги.
- Торг. Достижение согласия.
- Завершение встречи.

#### Зона жестких переговоров

- Личность переговорщика. Кто создает жесткие условия за столом переговоров, 3 типа «вредных» клиентов.
- Стратегии поведения в жестких условиях.
- Стратегия «Желтая карточка».
- Стратегия «Око за Око».
- Правило «ТРИ ТЭ» для нападков.
- Мягкий, средний и жесткий вариант.

#### Практика

Тренировка использования правила «ТРИ ТЭ» в миникомандах, двойках.

#### Противостояние

- Что такое противостояние, признаки.
- 6 типов контрмер.

#### Практика

История с полицейским.

### Часть 2

#### Логические манипуляции

- 4 типа логических манипуляций.
- Способы преодоления каждого типа.
- Примеры контрмер.

#### Практика

Тренировка в командах по составлению и определению фраз с использованием логических манипуляций.

#### Дипломатические манипуляции.

- Описание последовательности действий
- Ключевые ошибки

#### Практика

Тренировка в командах по составлению и определению фраз с использованием логических манипуляций.

#### Дипломатические манипуляции.

Работа в командах, подготовка и ведение дебатов с использованием техник манипуляций и противостояния.

#### Психологическое давление.

- Что делать, когда клиент начинает давить?
- 4 типа психологических уловок.
- 4 способа выйти из под давления сохранив лицо.

#### Практика

«Психологический удар» Тренировка способности спокойно реагировать на выпады.  
«Акулы пера» Тренировка способности держать удар в ситуации психологического давления.

## Результат

Участники изучат модели поведения клиента в жестких переговорах, поймут, как они выглядят. Изучат инструменты преодоления манипуляций, психологического давления и противостояния, отработают полученные техники в агрессивной среде в деловых играх.

