

Dzień 1

Radical Negotiator™ Intensive

Czołowe warsztaty twardych negocjacji

Przygotowanie i prowadzenie - Marcin Sebastian Rogowski

www.ark.skills.com

Wprowadzenie

Cele szkolenia

- Przypomnisz sobie najważniejsze zasady przygotowania i prowadzenia każdej fazy negocjacji.
- Nauczysz się planować strategię negocjacji w oparciu metody Rogera Dawsona.
- Poznasz zasady zarządzania emocjami swoimi i adwersarza.
- Poznasz paradygmat twardych negocjacji Jima Campa.
- Uświadomisz sobie wagę przestrzegania zasad negocjacji na każdym etapie.
- Nauczysz się dobierać styl negocjacji w oparciu o uzasadnienie biznesowe.
- Nauczysz się prawidłowo przeprowadzać trudne taktyki negocjacyjne.
- Nauczysz się rozpoznawać manipulacje drugiej strony i skutecznie sobie z nimi radzić.
- Na podstawie testu poznasz swój naturalny styl negocjacyjny.
- Dowiesz się jak odczytywać i kontrolować mowę ciała.
- Przygotujesz efektywne strategie na najbliższe negocjacje.

Wprowadzenie

Program dnia pierwszego

9:00	09:15	00:15	Wprowadzenie
9:15	10:30	01:15	Rola profesjonalnego negocjatora
10:45	12:00	01:15	Przygotowanie negocjacji
12:15	13:30	01:15	Kontekst negocjacji
13:30	14:15	00:45	Przerwa obiadowa
14:15	15:30	01:15	Prowadzenie rozmów
15:45	17:00	01:15	Psychologia wpływu

Rola profesjonalnego negocjatora

W tym module dowiesz się jak zachowuje się dobry negocjator, jakie stoją przed nim wyzwania w przypadku twardych negocjacji i jakie prawa mu przysługują

Rola profesjonalnego negocjatora

Cechy dobrego negocjatora

- Przygotowany (dobrze rozpoznaje pozycje i interesy).
- Świadomy mechanizmów psychologicznych.
- Uważny obserwator i słuchacz.
- Dobry aktor.
- Analityk.
- Strateg.
- Cierpliwy.
- Inteligentny.
- Pewny siebie.
- Elastyczny.

Rola profesjonalnego negocjatora

Cechy dobrego negocjatora

1. Rola negocjatora wymaga zachowań odmiennych niż te społecznie pożądane.
2. Nie dając sobie praw do takich zachowań tracisz pewność siebie i skuteczność w negocjacjach.
3. Nie dając tych praw adwersarzom narażasz się na trudne emocje i utratę dystansu.
4. W twardych negocjacjach szczególnie ważne jest, by umieć oddzielać gracza od gry, ludzi od problemu.

Przygotowanie negocjacji

W tym module poznasz kluczowe zasady i warunki przygotowania skutecznych negocjacji

Przygotowanie negocjacji

Cele i interesy

Sprecyzowany - dokładnie określ swoje interesy

Mierzalny - zamień interesy w konkretne wartości - liczby

Ambitny - pamiętaj, że cel to nie minimum

Realny - cel nierealny nie motywuje

Terminowy - określ swój budżet czasu

Przygotowanie negocjacji

Minimum

Best

Alternative

To a

Negotiated

Agreement

Przygotowanie negocjacji

Minimum

Worst

Alternative

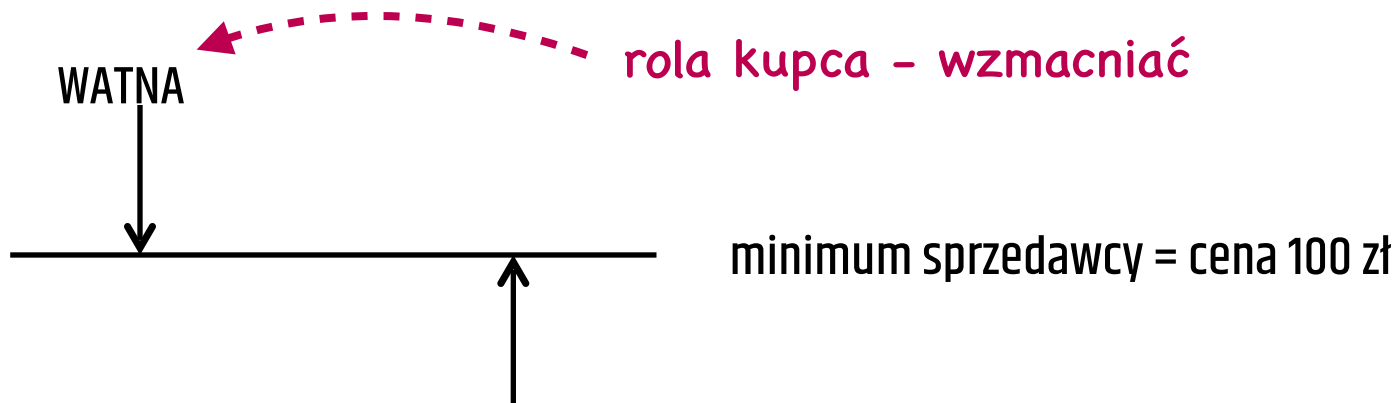
To a

Negotiated

Agreement

Przygotowanie negocjacji

Okiem sprzedawcy



rola kupca - wzmacniać

minimum sprzedawcy = cena 100 zł

BATNA - odpowiada cenie 99 zł

rola kupca - osłabiać

Przygotowanie negocjacji

Okiem sprzedawcy

Otwarcie (120 zł) reprezentuje stanowisko

Cel (110 zł) reprezentuje interes

Minimum (100 zł) reprezentuje potrzebę



rola kupca - dotrzeć do potrzeby

Przygotowanie negocjacji

Okiem kupca

rola sprzedawcy - osłabiać



BATNA (odpowiada cenie 111)



minimax kupca = 110 zł



rola sprzedawcy - wzmacniać



WATNA

Przygotowanie negocjacji

Okiem kupca

Otwarcie (70 zł) reprezentuje stanowisko

Cel (90 zł) reprezentuje interes

Maksimum (110 zł) reprezentuje potrzebę



rola sprzedawcy - dotrzeć do potrzeby

Przygotowanie negocjacji

ZOPA

**Zone
Of
Possible
Agreement**

Przygotowanie negocjacji

ZOPA

Cel sprzedawcy ————— 110 PLN

Maksimum kupca ————— 110 PLN

Min. sprzedawcy ————— 100 PLN

Cel kupca ————— 90 PLN



Przygotowanie negocjacji

ZOPA

Cel sprzedawcy ————— 110 PLN

Min. sprzedawcy ————— 105 PLN

Maksimum kupca ————— 95 PLN

Cel kupca ————— 90 PLN



Przygotowanie negocjacji

Podsumowanie

1. Dobre przygotowanie ma decydujący wpływ na wynik negocjacji.
2. Zaplanuj kilka alternatywnych strategii negocjacyjnych.
3. Pamiętaj by dobrze zaplanować minimum, cel, otwarcie - swoje i adwersarza.
4. Pracuj nad swoją mocną BATNA, osłabiaj BATNA adwersarza.
5. Nigdy nie możesz schodzić poniżej ustalonego minimum.

Kontekst negocjacji

W tym module dowiesz się jak wzmocnić swoją sytuację i uzyskiwać ustępstwa jeszcze przed negocjacjami

Kontekst negocjacji

Podsumowanie

- Im wyższe stanowisko negocjatora tym bardziej istotne są rozmowy dla strony
- Dobór miejsca jest istotny, ponieważ wpływa na autorytet i zaangażowanie stron
- Komfort / dyskomfort podczas rozmów wpływa na pewność siebie
- Strona posiadająca więcej czasu jest w lepszej pozycji

Prowadzenie rozmów

W tym module poznasz najważniejsze zasady składania ustępstw podczas prowadzenia skutecznych negocjacji

Prowadzenie rozmów

Zasady

1. Zasada nieskładania pierwszej propozycji.
2. Zasada nienegocjowania jednego warunku.
3. Zasada wygórowanych żądań.
4. Zasada niezgadzania się na pierwszą ofertę.
5. Zasada powtórnego żądania.
6. Zasada małych ustępstw.
7. Zasada malejących ustępstw.
8. Zasada naprzemiennych ustępstw.
9. Zasada żądania „coś za coś”.

Prowadzenie rozmów

Zasady twardych negocjacji

1. Negocjacje nigdy się nie kończą
2. Wykorzystuj każdą okazję
3. Nigdy nie odpuszczaj
4. Nigdy nie ufaj
5. Odpłataj pięknym za nadobne.

Prowadzenie rozmów

Podsumowanie

- Ostrożnie ustępuj
- Stosuj zasady prowadzenia rozmów
- Pokazuj możliwość, nie potrzebę porozumienia
- Sprawdzaj na bieżąco w jakiej sytuacji jesteś

Psychologia wpływu

W tym module poznasz reguły, które pomagają uzyskiwać znaczące ustępstwa w negocjacjach

Psychologia wpływu

Wulkan wpływu

1. **Wzajemność**
2. **Uspołecznienie**
3. **Lubienie**
4. **Konsekwencja i zaangażowanie**
5. **Autorytet**
6. **Niedostępność**

Psychologia wpływu

Mechanizmy wywierania wpływu

Mechanizm wzajemności

Reguła wzajemności wymaga rewanżowania się w podobny sposób za otrzymane od kogoś dobro. Panuje jednak pewna dowolność, co może doprowadzić do tego, że wartość rewanżu czasami nawet znacznie przekracza wartość dobra zapoczątkowującej wymianę.

Nieprzyjemny charakter samego poczucia obligacji, jego ciężar skłania nas do tego, by jak najszybciej się jej pozbyć. Jak możemy to wykorzystać w sprzedaży?

Psychologia wpływu

Mechanizmy wywierania wpływu

Mechanizm uspołecznienia

Zachowanie innych jest dla nas ważną wskazówką przy poszukiwaniu odpowiedzi, jak my sami powinniśmy zachować się w danej sytuacji. Społeczny dowód słuszności jest najsilniejszy, jeśli pochodzi od wielu różnych osób. Zasada społecznego dowodu słuszności: im więcej ludzi wierzy w jakąś ideę, tym bardziej prawdziwa wydaje się ta idea jednostce. Jak możemy to wykorzystać?

Psychologia wpływu

Mechanizmy wywierania wpływu

Mechanizm lubienia

Zgadzamy się spełniać prośby ludzi, których znamy i lubimy. Kogo lubimy i za co? Badania wskazują, że osoby ładne są bardziej lubiane, łatwiej przekonują innych i częściej uzyskują od nich pomoc. Lubimy ludzi podobnych do nas samych, niezależnie od tego, czy podobieństwo dotyczy wyznawanych przekonań, cech osobowości i charakteru, stylu życia czy sposobu ubierania się. Jak możemy to wykorzystać?

Psychologia wpływu

Mechanizmy wywierania wpływu

Mechanizm konsekwencji i zaangażowania

Kiedy dokonamy już wyboru lub zajmiemy stanowisko w jakiejś sprawie, napotykamy wewnątrz nas silny nacisk na zachowanie konsekwentne i zgodne z tym, w co już się zaangażowaliśmy. Podobnie jak inne automatyzmy, konsekwencja dostarcza nam wygodnej drogi na skróty przez liczne komplikacje codziennego życia. Jak możemy to wykorzystać?

Psychologia wpływu

Mechanizmy wywierania wpływu

Mechanizm autorytetu

Zdaniem Milgrama cechuje nas niezdolność do przeciwstawienia się żądaniom autorytetu. Uleganie dyktatowi autorytetów niesie człowiekowi szereg praktycznych pożytków. Jak możemy to wykorzystać?

Psychologia wpływu

Mechanizmy wywierania wpływu

Mechanizm niedostępności

Wiemy z doświadczenia, że rzeczy trudne do uzyskania są zwykle cenniejsze od tych, które są dostępne bez żadnych ograniczeń. Źródłem oddziaływania tej reguły jest więc prosty fakt, że zwykle mamy rację, kiedy traktujemy rzeczy mało dostępne jako cenne. Inne źródło siły tej reguły - tracąc jakąś możliwość działania, tracimy również wolność i swobodę decyzji.

A zwykle nie lubimy pozbawiania nas wolności wyboru. Jak możemy to wykorzystać?

Psychologia wpływu

Podsumowanie

- Mechanizmy wywierania wpływu są skuteczne, ponieważ bazują na pozytywnych zachowaniach społecznych.
- Mechanizmy wywierania wpływu działają na każdą zdrową emocjonalnie osobę, ale z różnym nasileniem.
- Obroną przed wpływem może być praca nad samoświadomością, asertywnością, nieufnością.

Dzień 2

Radical Negotiator™ Intensive

Czołowe warsztaty twardych negocjacji

Przygotowanie i prowadzenie - Marcin Sebastian Rogowski

www.ark.skills.com

Wprowadzenie

Program dnia drugiego

9:00	10:15	01:15	Taktyki negocjacyjne
10:30	11:45	01:15	Style negocjacyjne
12:00	13:15	01:15	Komunikacja niewerbalna
13:30	14:45	01:15	Gra negocjacyjna
14:45	15:00	00:15	Podsumowanie

Taktyki negocjacyjne

W tym module poznasz trudne taktyki negocjacyjne i nauczysz się planować ich wykorzystanie w strategii negocjacyjnej.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - początkowe

Adwokat diabła

Początkowe wspieranie nowymi argumentami tez przeciwnika (usypiające jego czujność), aby później obalić jego stanowisko.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - początkowe

Drzwiami w twarz

Wysunięcie bardzo niekorzystnej dla drugiej strony oferty, a po jej odrzuceniu, oferty wyraźnie złagodzonej.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - początkowe

Poprzeczka

Odmowa podjęcia negocjacji bez spełnienia przez drugą stronę pewnych wstępnych warunków. Zwiększanie trudności wstępnych - gdyż: „im więcej dobrowolnie zainwestujesz, tym bardziej to cenisz”.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - początkowe

Problem

Przerzucenie własnego problemu na drugą stronę i postawienie jej wobec konieczności rozwiązania go.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - początkowe

Manipulowanie czasem

Odkładanie momentu rozpoczęcia rozmów, przerywanie ich i wyznaczanie odległych terminów spotkań (opóźnianie) lub stawianie drugiej strony w niedoczasie (przyspieszanie).

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - środkowe

Marchewka i kij

Technika wpływu, w której groźby (symbolizowane przez kij) są wymieszane z oferowanymi korzyściami (marchewka). W teorii motywacji jako kij i marchewka określa się bodźce negatywne i pozytywne wpływające na motywację.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - środkowe

Złamana noga

Odrzucenie propozycji drugiej strony ze względu na jakiś obiektywny, a niekorzystny stan rzeczy, np. system podatkowy, komplikacje prawne, itp. (taktyka zbliżona do „tak, ale...” lecz obliczona przede wszystkim na przekonujące uzasadnienie odrzucenia oferty drugiej strony).

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - środkowe

Konsekwencje

Druga strona uczestnicząca w negocjacjach, dążąc do osiągnięcia zakładanego celu, nie zawsze uświadamia sobie, z jakimi konsekwencjami może się to wiązać. Praktyka pokazuje, iż należy wtedy tylko wykazać drugiej stronie skutki, jakie wynikłyby po przyjęciu jej stanowiska.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - środkowe

Imadło

Odpowiadanie na ofertę drugiej strony: „Czy to wasza najlepsza oferta? Musicie ją jeszcze uatrakcyjnić.” lub „Czy to wszystko na co Pana stać?”.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - środkowe

Wilk w owczej skórze

Nieprzestrzeganie pewnych niepisanych reguł negocjacji pod pozorem udawanego braku doświadczenia.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - agresywne

Huśtawka

Przekazanie drugiej stronie korzystnych informacji, potem niekorzystnych dla niej wiadomości, a następnie (po pewnym czasie) stworzenie możliwości wyjścia z trudnej sytuacji.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - agresywne

Gniew kontrolowany

Wypowiadanie się i zachowywanie jakbyśmy byli rozgniewani (marszczenie brwi, podnoszenie głosu, agresywna gestykulacja) w odpowiedzi na wypowiedź drugiej strony, która w pełni usprawiedliwia gniewną reakcję.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - agresywne

Dobry - zły

Sprowadza się do upozorowania sporu między dwojgiem ludzi po tej samej stronie. Jeden z nich gra rolę „złego”, a drugi „dobrego”. Negocjacje rozpoczyna pierwszy. Stawia wygórowane żądania, jest agresywny, oczekuje licznych ustępstw, obraża drugą stronę. Kiedy drugi przejmie inicjatywę, nieznacznie zmniejsza żądania poprzednika, jest grzeczny, uprzejmy, spokojny. Partner poddany takim zabiegom może być skłonny zaakceptować propozycje „dobrego faceta”.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - agresywne

Żądanie

Propozycja nie do odrzucenia. Żądanie jest poparte jednym ciężkim argumentem a elementem bardzo ważnym tej techniki jest szybkie tempo negocjacji i presja czasu. To uniemożliwia drugiej stronie spokojne przemyślenie propozycji i przygotowanie kontrargumentów. Tą technikę można zastosować, jeżeli mamy dużą przewagę nad konkurentem.

Taktyki negocjacyjne

Taktyki negocjacyjne - agresywne

Wycofanie

Wycofanie się z podjętych ustaleń i potraktowanie ich jako początkowego stanowiska drugiej strony (bywa stosowane jako kontr posunięcie wobec „skubania”).

Taktyki negocjacyjne

Podsumowanie

- Taktyki negocjacyjne w przeważającej mierze oparte są o mechanizmy wywierania wpływu.
- Dobra strategia negocjacyjna zawiera starannie dobrane taktyki negocjacyjne.
- Jeżeli w negocjacjach coś wydaje się być taktyką, pewnie nią jest, jeżeli wydaje się być prawdą też może być taktyką.

Style negocjacyjne

W tym module dowiesz się jak dobierać styl negocjacji do ich kontekstu oraz poznasz swój dominujący styl negocjacyjny.

Style negocjacyjne

Podsumowanie

1. Dobry styl negocjacyjny to styl dopasowany do sytuacji.
2. Warto rozwijać asertywność i kooperatywność w obszarze negocjacji.
3. Najbardziej efektywnym stylem jest styl współpracy, inaczej win-win.
4. Aby rozwijać w sobie umiejętność znajdowania rozwiązań win - win należy pracować nad kompetencją słuchania i kreatywnością.

Komunikacja niewerbalna

W tym module dowiesz się jak z mowy ciała odczytywać blef, prawdziwe emocje adwersarzy oraz jak kontrolować własne sygnały niewerbalne



Copyright© Ark-Skills Corporation (Korporacja Umiejętności Arka). All rights reserved. More at www.ark-skills.com, office@ark-skills.com

Turn your dream into challenge!

Komunikacja niewerbalna

Kontekst

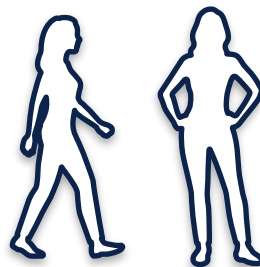
Komunikacja

niewerbalna

Kinezyka



Proksemika



Haptyka



Komunikacja niewerbalna

Mikroekspresje



Radość



Smutek



Pogarda



Zaskoczenie



Strach



Wstręt



Gniew

Komunikacja niewerbalna

Podsumowanie

1. Niespójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego świadczy o blefie.
2. Ucz się dostrzegać mikrekspresje.
3. Obserwuj mowę ciała adwersarzy, szczególnie nogi.
4. Kontroluj mowę ciała, mów więcej niż słowa.
5. Poszukaj swojej wygodnej pozycji przy stole negocjacyjnym, takiej, która będzie prezentować pewność i siłę.

Dziękujemy

Od teraz przysługuje Ci rabat 20% na nasze pozostałe szkolenia
Wejdź na www.ark-skills.com
i wybierz swoje szkolenie



ARK SKILLS CORP

www.ark-skills.com
