

УБЕЖДЕНИЕ И АРГУМЕНТАЦИЯ В ПЕРЕГОВОРАХ

Цель

- Овладеть техниками построения активного диалога и удержания инициативы в процессе беседы
- Освоить практические приемы работы с несогласием, возражениями и агрессией собеседника
- Развить способность достоверно воспринимать и эффективно передавать информацию
- Приобрести умение аргументировать и убеждать

Участники

Управленческий персонал; сотрудники, в чьи компетенции входит ведение переговоров

В программе

1. Умение слушать и слышать

- Составляющие диалога
- Иллюзия ясности мысли. Субъективное восприятие. Интерпретация слов собеседника
- Влияние различия восприятий на взаимопонимание

2. Нейтрализация ловушек «я» в общении

- Искажение смысла слов собеседника в результате проекций и ожиданий
- Эмоциональный фактор в общении
- Влияние личного отношения к собеседнику на процесс переговоров

3. Уловки и отговорки спора

- Обобщения и подмена понятий. Техники выявления подмен
- Развитие видения психологических уловок и своевременная их нейтрализация
- Распознавание отговорок. Инициирование принятия решения

4. Возражения

- Двойственная природа возражений. Принципы существующих возражений
- Несогласие и противостояние. Выявление мотивации несогласия
- Метод эффективной работы с возражениями

5. Убеждение и аргументация

- Умение задавать вопросы и направлять беседу
- Метод убеждения Сократа. Убеждение без убеждения. Метод положительных ответов
- Методика взаимоувязывания нашего убеждения и убеждения собеседника

6. Конструктивное завершение диалога

- Определение и своевременное завершение каждого этапа переговоров
- Подведение итогов. Озвучивание дальнейших шагов взаимодействия
- Прозрачность взаимной договоренности для обеих сторон