

ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

Цель

- Освоить методы эффективных коммуникаций
- Повысить личную результативность во внутренних переговорах
- Освоить методы правильного слушания и качественного донесения информации
- Освоить методы взаимовыгодного сотрудничества
- Углубить понимание психологии взаимодействия сторон
- Создать благоприятный для творчества командный дух

В программе

1. Фундамент

- Структура переговоров. Основные этапы переговорного процесса
- Взаимодействие сторон - диалог
- Позиции и интересы собеседников
- Осознание собственной мотивации в процессе делового общения

2. Правильное начало

- Установление контакта
- Важность первых моментов.
- Ошибки на старте. Сигналы верного и неверного движения

3. Методика процесса

- Правильная тональность. Привлечение внимания
- Создание атмосферы доверия. Методы вовлечения собеседника в процесс общения
- Умение вести диалог. Развитие умения не уходить от цели переговоров

4. Правильное слушание

- Умение задавать нужные вопросы
- Умение слушать и слышать. Что нам мешает слышать
- Слышать, чтобы действовать

5. Выработка решения

- Умение ясно мыслить и чётко доносить информацию
- Развитие самовыражения
- Убеждение и аргументация, опираясь на факты
- Личное влияние
- Совместный поиск верного решения. Этапы поиска решения

6. Горячие точки

- Выявление мотивации несогласия
- Возражения, неопределенность, отговорки
- «Нам возражают» - причины возражений. Личностная реакция на возражения
- Работа с возражениями
- Умение отстоять свою точку зрения без нажима
- Методы убеждения
- Контроль эмоций. Устойчивость к позитивным и негативным отзывам
- Независимость от эмоционального состояния собеседника

7. Конструктивное взаимодействие. Итог

- Правильное завершение переговоров
- Договоренность, сотрудничество, результат
- Фиксация достигнутых договоренностей