

Public Dialogue

dialogues that matter

ВЗРОСЛОЕ ЛИДЕРСТВО:
от личной осознанности к
результатам бизнеса

ТРЕНИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ
от тренинг-центра PUBLIC DIALOGUES

Я - ПЕРЕГОВОРЩИК

Тренинги:

Искусство спора. Дебаты

Жёсткие переговоры

Кризисная коммуникация с
клиентом



Public Dialogue

dialogues that matter

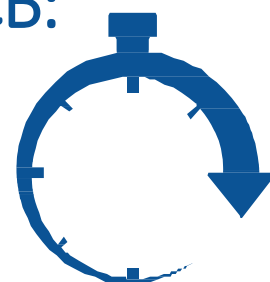
ИСКУССТВО СПОРА. ДЕБАТЫ

Тренинг для тех, кто хочет уметь убеждать

- Что такое дебаты и их отличие от других форм коммуникации.
- Логика представления позиции в дебатах. Аргументация как линия представления и защиты.
- Контраргумент, лже-аргумент, конструктивный контраргумент.
- Как правильно ставить вопросы. Основные требования к вопросам.
- Работа с неудобными вопросами, техники амортизации и переброса.
- Технология и правила атаки на оппонента в ходе дебатов. Взаимодействие с аудиторией в ходе дебатов.
- Практикум: «Большие дебаты»

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ ВЫ НАУЧИТЕСЬ:

- Правилам ведения спора/дебатов
- Технологиям, помогающим выигрывать споры и дебаты
- Умению держать удар при общении с оппонентом
- Умению аргументировать
- Приемам ответов на каверзные вопросы
- Технологиям и правилам атаки оппонента



16 часов

2-12
человек
группа



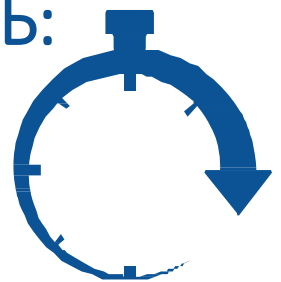
ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Тренинг для тех, кто хочет побеждать

- Виды переговорных стратегий и их зависимость от факторов риска в переговорах
- Эмоции в переговорах, методы работы с эмоциональным напряжением оппонента.
- Манипуляции, критика и претензии в переговорах. Контр-манипуляция и методы реагирования на критику. Общие принципы нейтрализации замечаний.
- Конфликт в переговорах. Методы пресечения конфронтации.
- Убеждение, суть и цели убеждения. Техники убеждений. Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные.
- Методы самозащиты от нападения и давления в жестких переговорах (отпор, уклонение, встречное движение, выжидание)

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ ВЫ НАУЧИТЕСЬ:

- Эффективно использовать различные переговорные стратегии, в зависимости от бизнес-задачи
- «Считывать» настрой оппонента и «подстраиваться» под собеседника на эмоциональном уровне
- Распознавать манипуляции и демагогию со стороны собеседника и эффективно строить диалог с собеседником с учетом полученной информации



8-16 часов

4-12
человек
группа



Public Dialogue

dialogues that matter

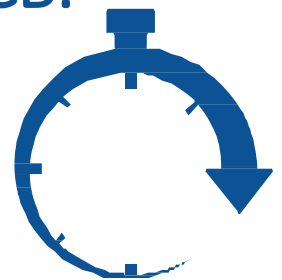
КРИЗИСНАЯ КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ

Для тех, кто ценит каждого клиента

- Техники и приемы амортизации в коммуникации в зависимости от типа конфликта.
- Управление невербальными средствами коммуникации в различных эмоциональных состояниях. Техники самоконтроля.
- Работа с «плохими» и «неправильными» вопросами. Техники обработки вопросов-возражений. Рефрейминг, подводки, обратные вопросы.
- Манипуляции со стороны клиента и техники защиты. Работа с жалобами клиента. Эмоциональная точка. Формирование желаемой обратной связи.
- Умение не говорить, а разговаривать – приемы вовлечения аудитории в конструктивный диалог. Фиксация жалоб и анонсирование клиенту дальнейших сценариев.

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ ВЫ НАУЧИТЕСЬ:

- Ясность и системное понимание новой модели продаж, основанной на синтезе НЛП, эмоционального интеллекта и коучинга.
- Попрактикуют модель «Чемпионы продаж».
- Подготовят презентацию для сложного клиента и проведут ее.
- Освоят правила, как держать под контролем процесс продаж.



16 часов

2-12
человек
группа

БУДЕМ РАДЫ СОТРУДНИЧАТЬ

+ 7 916 206 62 86

Polina.Denisenko@pd-consulting.ru