



**Codul Cursului : 2810**  
**Activități de instruire:**

- 2 zile training

**IIBA**® Endorsed Education  
Provider™

**PM** Project  
Registered Management  
Education Institute  
Provider

# ABILITĂȚI DE BUSINESS

## Negociere Aplicată

### Scop și obiective

#### Scop:

Dezvoltarea personalului cu scopul de a negocia mai eficient.

#### Obiective:

- Participanții vor avea o privire generală asupra procesului negocierii
- Participanții vor învăța:
  - să înțeleagă profilul partenerului într-o negociere
  - instrumente privind autoevaluarea și dezvoltarea lor în domeniul ascultării active și al interogării partenerilor de discuție.
  - cum se planifică o negociere
  - instrumente privind strategii și tactici de negociere
  - instrumente pentru tratarea clienților dificili (furioși) și gestionarea conflictului
  - ce importanță are climatul de comunicare într-o negociere
- Participanții vor gestiona un plan de acțiune privind propria schimbare prin formarea de abilități în:
  - asigurarea unei comunicări clare cu partenerii de negociere
  - ascultarea și interogarea în mod activ a partenerilor de negociere
  - planificarea și conducerea negocierii
  - utilizarea de strategii și tactici de negociere
  - negocierea cu clienții dificili (furioși)
  - cum se negociază în echipă

### Structură și program

Pornind de la curricula cursului Global Knowledge 2810 – „Comunicare și negociere”, în conținutul teoretic al programului vă propunem următoarele capitole:

1. **Abilități de comunicare în negociere**
  - Evaluarea aptitudinilor de comunicare
  - Călătorie în descoperirea de „sine” și a celorlalți
  - Puncte forte, puncte slabe și nevoi de comunicare
  - Comunicarea de la stil la stil în negociere
  - Comunicare interumană eficientă
  -
2. **Competențe legate de ascultarea și interogarea activă**
  - Evaluarea capacității de ascultare
  - Ascultând cu înțelegere
  - Practica ascultării active
  - Tehnica utilizării întrebărilor
3. **Cum trebuie abordați partenerii non-tehnici**
  - Cum se comunică clar cu oamenii ce nu au cunoștințe tehnice
4. **Ce reprezintă negocierea?**
  - Cum și când se negociază?
  - Negocieri improvizate, informale și formale
  - Diferențele culturale în negociere
  - Atitudini față de negociere
  - Atmosfera negocierii



5. Planificarea unei negocieri
  - Cum trebuie pregătită orice fel de negociere - cei 8 pași
  - Etapele emoționale ale unei negocieri
  - Probleme care pot să apară într-o negociere
  - Planificatorul negocierii
6. Comunicarea cu un negociator dificil
  - Lista „butoanelor fierbinți” într-o negociere
  - Profilul negociatorului dificil
  - Conlucrarea cu negociatorul dificil
7. Strategii și tactici în negociere
  - Strategii și tactici globale
  - Strategii și tactici comune
  - Mediul negocierii
  - Timpul ca un ATU
  - Negocierea în echipă
  - Încheierea unui acord
  - Obținerea angajamentului
8. Situația de impact și punctul mort
  - Un proces de escaladare menit să vă ajute să mergeți mai departe
9. Climat de negociere
  - Negocierea cu alte culturi
  - Trei pași pentru deschiderea comunicării: tehnologia comunicării, lanțul comunicării, ședințele
  - Canale de comunicare în procesele de negociere
  - Transmiterea veștilor neplăcute și comunicarea unui refuz
  - Climat de comunicare în echipă - reguli simple de urmat pentru a asigura o comunicare deschisă
10. Tratarea clienților furioși și gestionarea conflictului
  - Cele trei tipuri de furie
  - Trei pași pentru gestionarea stărilor de furie
  - Gestionarea conflictelor în procesul de negociere

## Derulare curs și aplicare

### Derulare Curs

Durata cursului este de 2 zile.

Programul unei zile de training cuprinde 6,5 ore de curs. Ora de început și pauzele vor fi stabilite de comun acord.

### Aplicare Instrumente

Participanții vor utiliza în practica curentă instrumentele, ghidul de lucru, manualul participantului, planul de acțiune pe o perioadă de o lună. Follow-up-ul se poate derula intern, în cadrul organizației dumneavoastră.

## Metode de instruire

Modalitatea de lucru a trainerului cu participanții se bazează pe training interactiv față în față, prezentarea aspectelor teoretice, studii de caz și debriefing pe acestea. Ponderele aspectelor de natură practică va fi de circa 75% din programul de training, se va lucra pe grupe, utilizând situații reale din experiența cursanților, cât și studii de caz sau exerciții.

Programele se bazează pe învățarea experiențială, prin exersarea celor învățate participanții deprinzând noi modalități de abordare a situațiilor din activitatea curentă.

Ceea ce diferențiază programele noastre este imediata aplicabilitate în practică a cunoștințelor și abilităților însușite.