

**Образовательная программа  
«Деловые переговоры»**



## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Разработчик программы	Москаленко А.А.
Область применения программы	Сотрудники с высшим и средним профессиональным образованием
Уровень подготовленности участников	Нет требований
Общая продолжительность обучения	18 ак. часов.
Цель обучения	Увеличение объемов продаж продукции Объединения за счет ведения успешных переговоров

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Формирование профессиональных компетенций по проведению деловых переговоров: отстаивание своих интересов в переговорах с VIP клиентами, повышение эффективности проведения переговоров различного уровня, отработка техники выхода из трудных ситуаций, встречающихся в ходе переговоров и делового общения.

При создании программы подготовки переговорщиков опирались на следующие компетенции:

<p><b>4</b> <b>УРОВЕНЬ</b> <b>ЛИДЕРСТВА</b> <i>(в дополнение к уровню 2 и 3)</i></p>	<p>Участствует в совместных переговорах в сложных случаях и добивается прогресса. Выступает как наставник, обучая техникам проведения переговоров. Проводит совместные визиты, при этом: обсуждает цели визита, позволяет коллегам лидировать в ходе переговоров, дает подробную обратную связь после встречи. Глубоко знает технику продаж и может на основе этого знания анализировать действия своих коллег. С лёгкостью взаимодействует на уровне госструктур и способен протезировать своих коллег.</p>
<p><b>3</b> <b>УРОВЕНЬ</b> <b>МАСТЕРСТВА</b> <i>(в дополнение к уровню 2)</i></p>	<p>Устанавливает контакт с первыми лицами организации. Поддерживает стабильные долгосрочные отношения с клиентами. Формирует новые потребности клиента путем обсуждения существующих проблем и перспектив. Может договориться об условиях даже в тех случаях, когда изначальные ожидания клиента существенно отличаются от предложения компании. Видит и использует возможности расширения бизнеса. Умело преодолевает сомнения клиента. Разрабатывает и успешно использует комплексные, в том числе нестандартные стратегии убеждения, позволяющие достичь договоренности в особо сложных, конфликтных ситуациях.</p>
<p><b>2</b> <b>УРОВЕНЬ</b> <b>ОПЫТА</b></p>	<p>Четко излагает свое мнение. Убедительно обосновывает свои выводы и предложения. Показывает, как собеседник выиграет от принятия предложения. При возникновении спорных вопросов анализирует свои интересы и интересы другой стороны и старается найти взаимовыгодное решение проблемы. Внимательно слушает собеседника. Устанавливает отношения с влиятельными лицами в организации клиента. Определяет, кто принимает решения. Говорит с каждым на его языке. Умело расспрашивает о потребностях, прежде чем делать предложение. Делая предложение, опирается на выявленные ранее потребности клиента. Показывает выгоду своего предложения. Знает продукцию компании, её свойства и выгоды для клиента, умеет показывать преимущества своего</p>



	<p>товара (услуги) в сравнении с товаром конкурентов. Умеет договариваться об условиях в случае разногласий. Завершает переговоры достижением конкретных договоренностей о следующих шагах.</p>
<p><b>1 УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ</b></p>	<p>Понятно излагает свое мнение, но недостаточно убедительно обосновывает свои выводы и предложения. Рассказывает только о содержании идеи или предложения, не анализируя интересов и не показывая выгод для собеседника.</p> <p>При возникновении спорных вопросов проявляет излишнюю уступчивость и неуверенность или наоборот – жесткость в отстаивании выбранной позиции.</p> <p>Слушает собеседника формально, недостаточно внимательно. Устанавливает отношения, как правило, лишь с рядовыми работниками в организации клиента. Частично выявляет потребности. Делая предложение, описывает лишь свойства товара, упуская его выгоду для клиента. Обсуждая условия, либо сразу уступает клиенту, либо проявляет ненужную жесткость, разрушая продажу. Завершая встречу, не подводит итог и не приходит к конкретным договоренностям о следующих шагах.</p>
<p><b>0 НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ</b></p>	<p>Излагает свое мнение непонятно. Не может ясно сформулировать свои идеи и предложения. Встречая спорный вопрос, сразу «сдает свои позиции» или вступает в открытый конфликт, пытаясь настоять на своей позиции.</p> <p>Не слушает собеседника. Постоянно перебивает.</p> <p>По своей инициативе не может устанавливать контакт с представителем клиента. Не расспрашивает клиента о потребностях, сразу переходя к предложению. Путается в свойствах товаров и услуг и условиях сотрудничества. Уходит ни о чем не договорившись.</p>

### 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	Преподаватель	Виды занятий	Форма контроля
1.	Подготовка к переговорам	3	Москаленко А.	тренинг	Зачет
2.	Контакт с оппонентом - первым лицом компании	3	Москаленко А.	тренинг	Зачет
3.	Обсуждение условий и аргументация предложений	3	Москаленко А.	тренинг	Зачет
4.	Торг по условиям и цене	3	Москаленко А.	тренинг	Зачет
5.	Противостояние давлению и манипуляциям, выход из сложных ситуаций в переговорах	3	Москаленко А.	тренинг	Зачет
6.	Завершение переговоров	3	Москаленко А.	тренинг	Зачет
	<b>Итого часов</b>	<b>18</b>			

Методы и формы работы на тренинге: тренинг состоит из лекционной и практической части. Для отработки и формирования навыков используются: ролевые игры, метод проработки кейсов (реальных переговорных ситуаций), упражнения в парах, малых и больших группах, разбор переговорных тактик по видео.



#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Период обучения	Период обучения	Период обучения
1	Подготовка к переговорам	+		
2	Контакт с оппонентом - первым лицом компании	+		
3	Обсуждение условий и аргументация предложений		+	
4	Торг по условиям и цене		+	
5	Противостояние давлению и манипуляциям, выход из сложных ситуаций в переговорах			+
6	Завершение переговоров			+
7	<b>Итоговая аттестация</b>			+

#### 5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Содержание
1	Подготовка к переговорам	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Постановка целей, анализ ситуации, осмысление позиции другой стороны до начала переговоров</li> <li>• Определение крайних условий и границ в переговорах</li> <li>• Планирование возможных уступок и контрпредложений</li> <li>• Разработка альтернативных вариантов стратегии переговоров и выбор наилучшего из них</li> </ul>
2	Контакт с оппонентом - первым лицом компании	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование первого впечатления</li> <li>• Создание доверительной атмосферы в переговорах</li> <li>• Определение типологии оппонента и скрытое воздействие при первом контакте</li> </ul>
3	Обсуждение условий и аргументация предложений	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Последовательность вопросов</li> <li>• Постановка вопросов</li> <li>• Специальные вопросы, предотвращающие возражения</li> <li>• Презентация решения с опорой на выгоды для клиента</li> <li>• Правила аргументации и базовые навыки убеждения</li> <li>• Использование позитивной коммуникации</li> <li>• Профилактика сопротивлений и возражений</li> <li>• Специальные приёмы убеждения клиента</li> </ul>
4	Торг по условиям и цене	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понимание и использование ключевых правил ведения торга по условиям</li> <li>• Способы преодоления тупиков</li> </ul>
5	Противостояние давлению и манипуляциям, выход из	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Искусство «раскусить» манипуляцию вовремя</li> <li>• Распространённые тактики манипуляций</li> </ul>



	сложных ситуаций в переговорах	переговорах и методы противостояния им <ul style="list-style-type: none"> <li>• Способы противостояния манипуляциям</li> <li>• Способы удержания и возврата инициативы</li> </ul>
6	Завершение переговоров	<b>Завершение переговоров</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Принятый решений</li> <li>• Фиксирование договоренностей</li> </ul>

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

### Список литературы

1. Александр Москаленко «Всё, о чём молчат лучшие торговцы»
2. Дэйл Карнеги «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей»
3. Нил Рэкхем «СПИН - продажи»
4. Гэвин Кеннеди «Договориться можно обо всём»
5. Роджер Фишер «Переговоры без поражений»

## 7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

### 7.1 Материально-техническое обеспечение

Наименование разделов и дисциплин	Место проведения обучения	Обеспеченность программы материально-техническими ресурсами
Программа 18ак.ч.	АО «ПО «УОМЗ», корпус 2, класс 2/12	Флипчарт, бумага, маркеры, ПК, проектор с экраном

### 7.2 Кадровые условия реализации программы

Преподавательский состав: Москаленко А.А., профессиональный бизнес-тренер по продажам и переговорам, имеющий высшее профессиональное образование, с опытом работы более 15 лет по преподаваемой дисциплине.

## 8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка результатов освоения программы проводится в форме промежуточной и итоговой аттестации. Промежуточная аттестация подразумевает проведение проверки знаний после изучения соответствующего раздела программы и проводится в форме зачета.

Итоговая аттестация проводится в форме онлайн – теста, созданного с помощью Google Формы.

## 9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Тест 1. Что значит вести переговоры.

Какое из утверждений, приведенных ниже, по вашему мнению больше характерно (ДА) для переговоров, а какое не соответствует им (НЕТ)?

1. Один из участников переговоров преподносит свою цель как превосходящую. Да / Нет
2. Один из участников переговоров использует все представившиеся ему возможности для того, чтобы склонить ход переговоров в свою пользу. Да / Нет



3. Личные проблемы открыто дискутируются ради обоюдной поддержки. Да / Нет
4. Угрозы и замешательство используются умеренно и соразмерно ситуации. Да / Нет
5. Один из участников переговоров ненавязчиво представляет собственные интересы и цели. Да / Нет
6. Позиция одного из переговорщиков сконцентрирована на «что я могу из этого извлечь?». Да / Нет
7. Переговорщик приводит выгодные ему факты и аргументы. Да / Нет
8. Используется любая возможность для доминирования над партнером. Да / Нет

## **Тест 2. Что значит вести переговоры.**

Какое из утверждений, приведенных ниже, по вашему мнению больше характерно (ДА) для переговоров, а какое не соответствует им (НЕТ)?

1. Самое главное в переговорах — выигрыш. Да / Нет
2. Лучший переговорный принцип — разделяй и властвуй: внесите в команду оппонентов раздор и используйте это. Да / Нет
3. Лучше всего завести переговоры в тупик. Да / Нет
4. В ходе переговоров вы должны «выложить» всю имеющуюся у вас информацию. Да / Нет
5. В переговорах нельзя эксплуататорски относиться к чувствам оппонента. Да / Нет
6. Обращайтесь с вашим оппонентом как с равным столько времени, сколько требуется для пользы дела. Да / Нет
7. Никогда не проявляйте своих эмоций и раздражения. Да / Нет
8. Без колебаний используйте факты, благоприятные для вашего дела. Да / Нет
9. Никогда не допускайте по отношению к вашему оппоненту того, чего не допустите по отношению к вашему лучшему другу. Да / Нет
10. Старайтесь установить хорошие отношения с вашим партнером. Да / Нет
11. Будет очень мудро с вашей стороны не выжимать максимума уступок со стороны вашего оппонента. Да / Нет
12. Лучше иметь дело с опытным партнером, чем с новичком. Да / Нет

## **3. Практическое упражнение «ХОД»**

Упражнение проводится в трёх командах.

Цель: оценить на практике усвоение материала о стратегиях ведения переговоров.

## **4. Практическое упражнение «Папайя Угли»**

Упражнение выполняется в двух командах.

Цель: оценить на практике усвоение всех знаний о переговорах, представленных на тренинге.

## **5. Практическое упражнение «Общий интерес»**

Упражнение выполняется в двух командах.

Цель: оценить на практике усвоение тем: контакт с оппонентом, выявление интересов и аргументация предложения.





Составитель программы:

А.А. Москаленко





## Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СКБ Контур»

	Организация, сотрудник	Доверенность: рег. номер, период действия и статус	Сертификат: серийный номер, период действия	Дата и время подписания
Подписи отправителя:	 АО "ПО "УОМЗ" Самойлов Виктор Иванович, Заместитель генерального директора	 Не требуется для подписания	047502B00059B07CB84BFDF0B71 503ADE8 с 09.08.2023 13:35 по 09.08.2024 13:36 GMT+03:00	01.07.2024 13:08 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа
Подписи получателя:	 АО "ПО "УОМЗ" Самойлов Виктор Иванович, Заместитель генерального директора	 Не требуется для подписания	047502B00059B07CB84BFDF0B71 503ADE8 с 09.08.2023 13:35 по 09.08.2024 13:36 GMT+03:00	01.07.2024 13:10 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа