

# TrainGoUp!

## Конфликты и работа с возражениями

<b>Целевая группа</b>	Курс предназначен для специалистов, сотрудников компании, ведущих переговоры в компании
<b>Цель курса</b>	Целью курса является приобретение участниками навыков и методов, позволяющих занимать конструктивную позицию в конфликтных ситуациях при решении рабочих вопросов
<b>Методика</b>	Тестирование, воркшоп, бизнес кейсы, ролевые игры.
<b>Ожидаемые результаты</b>	<b>Участники:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Смогут уверенно работать с возражениями</li><li>▪ Смогут уверенно себя вести в конфликтных ситуациях</li><li>▪ Научатся вести сложные переговоры</li></ul> <b>Компания</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Сотрудники компании смогут быстрее решать рабочие моменты, что повлияет на удовлетворенность сотрудничества в коллективе</li></ul>
<b>Содержание</b>	<b>Личный вклад сотрудника при сотрудничестве в коллективе</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Сотрудничество и общность группы</li><li>▪ Факторы, влияющие на сотрудничество</li><li>▪ Стили поведения сотрудника в ситуации столкновения различных интересов</li></ul> <b>Причина возражений и негативных позиций</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Суть возражений</li><li>▪ Причина возражений</li><li>▪ Методы работы с возражениями</li></ul> <b>Описание сути конфликтов</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Стили поведения в конфликте</li><li>▪ Диагностика собственного стиля поведения</li><li>▪ Описание отличия конфликтов от других спорных ситуаций</li><li>▪ Описание основы для принятия решений в конфликте</li></ul> <b>Алгоритмы работы с конфликтными ситуациями</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Проведение беседы при нарушении рабочих правил</li><li>▪ Отработка навыков проведения беседы с нарушителем – опора на факты, а не эмоции</li><li>▪ Учет личных особенностей провести беседу при нарушении устных договоренностей – изменение отношения к ним</li><li>▪ Какую тактику выбрать при проведении беседы в ситуации отсутствия договоренностей</li></ul> <b>Тактики совладания с эмоциональным состоянием</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Формирование нейтральной позиции в эмоционально напряженной ситуации</li><li>▪ Работа с личными негативными установками – самоорганизация в сложных ситуациях;</li><li>▪ Работа с личным стрессом – преодоление эмоциональных этапов в отношениях</li><li>▪ Какие личные особенности необходимо учитывать при взаимодействии с сотрудником, находящимся в сложном эмоциональном состоянии</li></ul>