COMMUNICATION SKILLS

ПРОГРАММА

НАВЫКИ КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Продолжительность – 2 дня

ПРИНЦИПЫ КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ:

- Бизнес как деятельность, направленная на получение прибыли
- Роль различных бизнес-функций в достижении общего результата
- «Естественные» конфликты в организации. Значение и возможные результаты конфликта
- Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтов
- Стадии конфликта. Эмоциональная составляющая конфликта

РАЗЛИЧНЫЕ ТИПЫ КОНФЛИКТОВ, ВАЖНОСТЬ ПРОАКТИВНОЙ ПОЗИЦИИ, ДИАГНОСТИКА СОБСТВЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ:

- Диагностика своего поведения в конфликтных ситуациях
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
- Конструктивное поведение в конфликте
- Проактивная позиция

КОНСТРУКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ПРИ ПРИНЯТИИ ГРУППОВЫХ РЕШЕНИЙ:

- Негативные «групповые» эффекты
- Правила управления групповой коммуникацией
- Навыки слушания
- Навыки аргументации

РАБОТА С КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ ПОСРЕДСТВОМ ИНСТРУМЕНТА «ПЕРЕГОВОРЫ»:

- Переговоры как эффективная коммуникация в ситуации конфликта
- Сущность переговоров, область торга
- Виды переговоров
- Подготовка к переговорам – определение собственных целей и методов, предвидение действий другой стороны
- Предложение – контрпредложение. Техника выдвижения предложений. Техника ответа на предложение

ПРИЧИНЫ ДАВЛЕНИЯ В ПЕРЕГОВОРАХ. СХЕМА РАБОТЫ С ДАВЛЕНИЕМ:

- По каким причинам возникает давление
- Стратегические действия переговорщика в ситуации давления
- Схема работы с давлением

РАСПОЗНАВАНИЕ ДАВЛЕНИЯ В ПЕРЕГОВОРАХ:

- Различные стили ведения переговоров
- Типовые «маневры» переговорщиков
- Средства давления

СОХРАНЕНИЕ СТАБИЛЬНОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ В СИТУАЦИИ ДАВЛЕНИЯ:

- Понятие психологической готовности
- Приемы формирования психологической готовности
- Техники управления эмоциональным состоянием

ОЦЕНКА СИТУАЦИИ И ВЫБОРА ТАКТИКИ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ДАВЛЕНИЮ:

- Оценка собственных целей и приоритетов
- Оценка силы собственной позиции и позиции другой стороны
- Проверка оценки позиций через анализ альтернатив
- Принятие решение о выборе тактики

ПРИМЕНЕНИЕ ПАССИВНОЙ ТАКТИКИ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ДАВЛЕНИЮ:

- Особенности пассивной тактики
- Приемы и средства пассивной тактики
- Возможность усиления собственной позиции и перехода к применению активных тактик

ПРИМЕНЕНИЕ АКТИВНЫХ ТАКТИК ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ДАВЛЕНИЮ:

- Особенности тактики прояснения
- Приемы и средства прояснения
- Особенности тактики контрудара
- Приемы и средства контрудара

НАШИ КОНТАКТЫ

МАРИЯ АРТЕМОВА

Бизнес-Ассистент,

АО «ТТ-Территория Тренинга»

e-mail: amv@trainingzone.ru

тел. +7 (495) 123-33-89

Моб. +7 (968) 047-15-15

РАДЫ СОТРУДНИЧЕСТВУ!

Благодарим за интерес, проявленный к нашей компании!