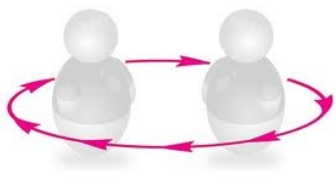


Sales Negotiation



«Ο πρώτος κανόνας σε οποιαδήποτε διαπραγμάτευση είναι να μην πιαστείτε όμηροι. Οι άνθρωποι το κάνουν συνεχώς αυτό στον εαυτό τους αναζητώντας με απελπισία το «ναι» ή φοβούμενοι μην ακούσουν το «όχι», έτσι δεν ζητούν αυτό που πραγματικά θέλουν. Αντί αυτού, ζητούν αυτό που θεωρούν εφικτό να πάρουν.»

Christopher Voss



Εαν θέλαμε να προσδιορίσουμε τη διαπραγμάτευση θα λέγαμε ότι: *διαπραγμάτευση είναι μια συναρπαστική και ενδεχομένως επικερδής διαδικασία, που βοηθά τους ανθρώπους να λύσουν τις διαφορές τους και να φθάσουν σε συμφωνίες, με τις οποίες μπορούν να εργαστούν αρμονικά και παραγωγικά.*

Μέσα από αυτές ακριβώς τις λέξεις ξεπηδά το μυστικό της επιτυχημένης διαπραγμάτευσης, δηλαδή να πάρουμε αυτό που θέλουμε αλλά ταυτόχρονα να διατηρήσουμε και να αναπτύξουμε τη σχέση μας με τον πελάτη. Το σύστημα σας δείχνει τα απλά βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε για να πετύχετε και στα δύο.

Το εργαστήριο είναι συμμετοχικό και διαδραστικό και όλες οι τεχνικές και τα εργαλεία είναι χρήσιμα και εφαρμόσιμα στην εργασία.

Κάθε πώληση δεν προϋποθέτει απαραίτητα διαπραγμάτευση και κάθε διαπραγμάτευση αναγκαστικά δεν οδηγεί σε μια ανταγωνιστική αντιπαράθεση. Ο διαπραγματευτής διερευνά τις παραμέτρους του περιβάλλοντος συνεχώς και αναγνωρίζει την καλύτερη προσέγγιση που πρέπει να ακολουθήσει, έχοντας γνώμονα πάντα ότι η ιδανικότερη προσέγγιση είναι win-win, η οποία καθορίζει το πραγματικό μέτρο επιτυχίας για μια διαπραγμάτευση πωλήσεων: ο πωλητής κερδίζει και ο πελάτης κερδίζει.

Οι συμμετέχοντες μαθαίνουν:

- **Χρονισμό:** Πότε πρέπει να διαπραγματευτούν και πότε να συγχρονιστούν με τις ανάγκες κάθε φάσης.
- **Κατανόηση:** να αναλύουν κάθε μέρος που θα συμμετάσχει από την άποψη του ρόλου, του στυλ και των συμφερόντων του.
- **Στρατηγική:** να θέτουν στόχους (τόσο για τη σχέση όσο και για τη διαπραγμάτευση) και στη συνέχεια να αναπτύξουν μια ποικιλία εναλλακτικών λύσεων που θα χρησιμοποιηθούν στη διαπραγμάτευση αξιολογώντας τις με αντικειμενικά κριτήρια.
- **Αντιλήψη:** να αξιολογούν τις πεποιθήσεις και τα συναισθήματά τόσο τα δικά τους όσο και του πελάτη, προκειμένου να αποκτήσουν μια ρεαλιστική εικόνα του πλαισίου της διαπραγμάτευσης
- **Εναλλακτικές επιλογές εκτός διαπραγμάτευσης:** να εξετάζουν άλλους τρόπους που μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους αντί να επιδιώξουν τώρα μια συμφωνία με τον πελάτη. Η γνώση αυτών των επιλογών ενισχύει την ικανότητα του πωλητή να εισέλθει στη διαπραγμάτευση με αυτοπεποίθηση.
- **Αντιπαραγωγικές τακτικές:** να χειρίζονται πελάτες που ακολουθούν παραπλανητικές τακτικές διαπραγμάτευσης ή κάνουν βρώμικα κόλπα.

Διαχωρίστε τον άνθρωπο από το πρόβλημα

Ανακαλύψτε τα συμφέροντα που κρύβονται πίσω από τις θέσεις

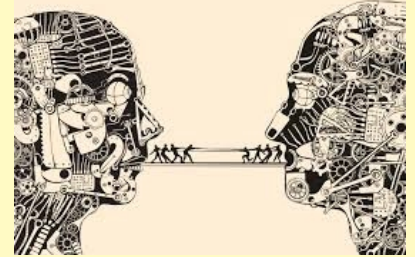
Μεγαλώστε την πίτα πριν την μοιράσετε

ΤΟ ΟΦΕΛΟΣ

Το Σύστημα εξισορροπεί την παροχή γνώσεων με την πρακτική εξάσκηση. Η τεχνική που διδάσκεται σε κάθε φάση της διαπραγμάτευσης είναι σχεδιασμένη σε μοντέλα, έτσι ώστε η επιθυμητή συμπεριφορά να είναι ορατή και μετρήσιμη.

Με την ολοκλήρωση του συστήματος οι συμμετέχοντες θα ξέρουν το **γιατί** και το **πώς** θα μπορούν:

- Να βελτιώσουν την διαπραγματευτική τους ικανότητα σε μια μεγάλη ποικιλία καταστάσεων από την ανταγωνιστική έως την συνεργατική διαπραγμάτευση
- Να χρησιμοποιούν μια σειρά από μοντέλα για να αξιολογούν και να κατανοούν το είδος της διαπραγμάτευσης τα οποία θα χρησιμεύουν ως βάση για την επέκταση των διαπραγματευτικών τους δεξιοτήτων
- Να έχουν ένα σαφές πλαίσιο κατανόησης της λογικής της διαπραγμάτευσης
- Να έχουν ένα ασφαλές σύστημα για την προετοιμασία και τη διεξαγωγή της
- Να διαθέτουν μια σειρά από εναλλακτικές στρατηγικές
- Να αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις, παραπλανητικές τακτικές και βρώμικα κόλπα
- Να κατανοούν τις καθοριστικές συμπεριφορές που απαιτούνται για να είναι αποτελεσματικοί διαπραγματευτές και να είναι ικανοί να τις εφαρμόσουν
- Να έχουν αυτοπεποίθηση και εμπιστοσύνη στον εαυτόν τους



Ατομικά σχέδια εφαρμογής συμπληρώνονται στο τέλος κάθε ενότητας, για να βοηθηθεί η άμεση εφαρμογή των τεχνικών του συστήματος στην καθημερινή πρακτική.

Εκτός από το περιεχόμενο που καλύπτεται στην αίθουσα, οι συμμετέχοντες λαμβάνουν (ως μέρος του πακέτου συμμετεχόντων) έναν Οδηγό διαπραγμάτευσης, ο οποίος περιλαμβάνει ένα διαγνωστικό εργαλείο που συνδέει τις κοινές προκλήσεις με τις συμβουλές και τις τεχνικές διαπραγμάτευσης. Αυτές οι συμβουλές καλύπτουν θέματα κατάστασης πάνω και πέρα από αυτά που καλύπτονται στην αίθουσα.

Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Το Σεμινάριο περιλαμβάνει τις εξής ενότητες :

1) Η λογική της διαπραγμάτευσης

- i) Πώληση, Διαπραγμάτευση, Παζάρι
- ii) Διαπραγμάτευση και ένταση
- iii) Οριοθέτηση της διαπραγμάτευσης
- iv) Διαπραγματευτικές φιλοσοφίες
- v) Φάσεις μιας διαπραγμάτευσης

2) Σχεδιασμός

- i) Στρατηγικές διαπραγμάτευσης
- ii) Παράμετροι επιλογής της στρατηγικής
- iii) Μοντέλο θέσεων διαπραγμάτευσης
- iv) Μοντέλο σχεδιασμού

3) Τακτικές διαπραγμάτευσης

- i) Οι 5 αρχές διαπραγμάτευσης
- ii) Τεχνική ερωτήσεων για τη διερεύνηση θέσεων
- iii) Γλώσσα του σώματος για την ανάγνωση της έντασης
- iv) Η δημιουργική σκέψη στη διαμόρφωση λύσεων
- v) Από την ανταγωνιστική στη συνεργατική προσέγγιση και αντίστροφα

4) Οι δύσκολες περιπτώσεις

- i) Τακτικές παραπλάνησης
- ii) Βρώμικα κόλπα
- ii) Μέθοδοι αντιμετώπισης
- iii) Ομαδική διαπραγμάτευση

ΟΙ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

- Το σύστημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από νέα και πεπειραμένα στελέχη των πωλήσεων, για να αποκτήσουν γνώσεις και τεχνικές γύρω από τη δυναμική της διαπραγμάτευσης με τον πελάτη.
- Το πρόγραμμα έρχεται και σε άλλες εκδόσεις που αφορούν άλλα στελέχη των οποίων η διαπραγμάτευση αποτελεί καθημερινή πρακτική, όπως μεταξύ στελεχών για το καταμερισμό πόρων μεταξύ τμημάτων, μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων (manager version) ή μεταξύ αγοραστών και προμηθευτών (buyer version).

ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

- Το σύστημα αποτελείται από 4 τετράωρες ενότητες (2 ημέρες), που μπορούν να πραγματοποιηθούν ανεξάρτητα ή μια από την άλλη, ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρείας
- Η διαδικασία εκπαίδευσης περιλαμβάνει παρουσίαση τεχνικών, ασκήσεις και role plays με πραγματικές καταστάσεις και βιντεοσκόπηση
- Ο αριθμός των συμμετεχόντων κυμαίνεται από 8 έως 15.

