



Tytuł: "Negocjacje i rozwiązywanie konfliktów w biznesie"

Program szkolenia: 16 godzin

Program szkolenia skupia się na rozwijaniu praktycznych umiejętności negocjacyjnych oraz skutecznych metod rozwiązywania konfliktów w środowisku biznesowym. Uczestnicy poznają profesjonalne techniki mediacyjne, komunikacyjne i strategiczne, które pozwalają budować porozumienie, prowadzić rozmowy w sytuacjach trudnych oraz osiągać korzystne porozumienia.

I. Wprowadzenie do negocjacji w biznesie

- Czym są negocjacje i dlaczego są kluczowe w biznesie
- Style negocjacyjne
- Negocjacje pozycyjne a negocjacje oparte na interesach
- Etapy procesu negocjacyjnego

II. Grupa docelowa

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które w swojej pracy prowadzą rozmowy biznesowe, zarządzają relacjami lub podejmują decyzje w sytuacjach spornych, w tym:

- przedsiębiorców i właścicieli firm

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

10-690 Olsztyn, ul. Leyka 7 lok.7a

tel./ kom. 600 483 146 e-mail: www.porozumienie.olsztyn.pl

- menedżerów, kierowników działów i liderów zespołów
- handlowców, negocjatorów, przedstawicieli handlowych
- pracowników działów HR, sprzedaży, obsługi klienta
- specjalistów odpowiedzialnych za relacje z partnerami biznesowymi
- mediatorów, doradców, trenerów i coachów rozwijających kompetencje komunikacyjne
- wszystkich, którzy chcą świadomie prowadzić negocjacje i skutecznie rozwiązywać konflikty zawodowe

Szkolenie jest odpowiednie zarówno dla osób początkujących, jak i tych, które chcą doskonalić istniejące umiejętności negocjacyjne.

III. Formy i metody pracy

Formy pracy

- zajęcia teoretyczne w formie prezentacji i krótkich wykładów
- warsztaty praktyczne i ćwiczenia grupowe
- symulacje negocjacyjne w parach i zespołach
- analiza przypadków (case studies z realnych sytuacji biznesowych)
- indywidualna praca nad strategiami i technikami
- moderowane dyskusje i wspólne wypracowywanie rozwiązań

Metody pracy

- **symulacje negocjacji** – odgrywanie ról, scenki, interaktywne sytuacje konfliktowe
- **case study** – analiza rzeczywistych konfliktów i przykładów negocjacji
- **trening komunikacyjny** – nauka zadawania pytań, aktywnego słuchania, asertywności
- **metoda coachingowa** – indywidualne wskazówki od trenera podczas ćwiczeń

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

10-690 Olsztyn, ul. Leyka 7 lok.7a

tel./ kom. 600 483 146 e-mail: www.porozumienie.olsztyn.pl

- **feedback 360°** – uczestnicy otrzymują informacje zwrotne od grupy i prowadzącego
 - **warsztaty mediacyjne** – przećwiczenie narzędzi deeskalacji i budowania porozumienia
 - **mini-wykłady** – uporządkowanie wiedzy i wprowadzenie do technik negocjacyjnych
 - **praca na narzędziach negocjacyjnych** – BATNA, ZOPA, mapy interesów, matryce konfliktu
 - **refleksja i autorefleksja** – omówienie strategii, barier i postaw negocjacyjnych
- Metody zostały dobrane tak, by maksymalnie rozwinąć praktyczne kompetencje negocjacyjne i zdolność radzenia sobie w trudnych sytuacjach biznesowych.
-

IV. Psychologia negocjacji

- Mechanizmy decyzyjne i poznawcze
 - Emocje w negocjacjach
 - Budowanie zaufania i autorytetu
 - Bariery komunikacyjne i błędy poznawcze
-

V. Komunikacja w negocjacjach

- Techniki aktywnego słuchania
 - Precyzyjne zadawanie pytań
 - Asertywność i język korzyści
 - Techniki perswazji i wpływu społecznego
-

VI. Taktyki negocjacyjne i strategie wpływu

- BATNA, ZOPA i kotwiczenie
- Techniki ustępstw i propozycji

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

10-690 Olsztyn, ul. Leyka 7 lok.7a

tel./ kom. 600 483 146 e-mail: www.porozumienie.olsztyn.pl

- Zarządzanie czasem, ciszą i presją
 - Unikanie manipulacji i rozpoznawanie gier negocjacyjnych
-

VII. Rozwiązywanie konfliktów w biznesie

- Źródła konfliktów w organizacji
 - Style radzenia sobie z konfliktem
 - Techniki mediacyjne w biznesie
 - Deeskalacja emocji i sytuacji spornych
-

VIII. Negocjacje w trudnych sytuacjach

- Negocjacje z klientami i partnerami biznesowymi
 - Negocjacje wewnętrzne (zespoły, kadra, współpracownicy)
 - Praca z roszczeniowym lub agresywnym rozmówcą
 - Negocjacje kryzysowe w praktyce
-

IX. Część praktyczna

- Analiza case studies biznesowych
 - Ćwiczenia ról i symulacje negocjacyjne
 - Tworzenie własnych strategii negocjacyjnych
-

X. Podsumowanie szkolenia

- Refleksja i omówienie zdobytych kompetencji
 - Sesja pytań i dyskusja
 - Najważniejsze wnioski i materiały do wdrożenia
-

Harmonogram szkolenia

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

10-690 Olsztyn, ul. Leyka 7 lok.7a

tel./ kom. 600 483 146 e-maile: www.porozumienie.olsztyn.pl

Dzień 1 – 4 godziny – Podstawy negocjacji

- Psychologia negocjacji

Dzień 2 – 4 godziny – Komunikacja i techniki negocjacyjne

- Rozwiązywanie konfliktów

Dzień 3 – 8 godzin – Symulacje negocjacyjne

- Ćwiczenia praktyczne
 - Q&A, podsumowanie
-

Zakres merytoryczny

- Teoria i modele negocjacyjne
 - Komunikacja strategiczna i psychologia wpływu
 - Mediacyjne podejście do konfliktów
 - Narzędzia perswazji i obrony przed manipulacją
 - Negocjacje w warunkach presji i konfliktu
-

Grupy docelowe

- przedsiębiorcy i osoby prowadzące działalność
 - menedżerowie, liderzy zespołów, handlowcy
 - osoby pracujące w obsłudze klienta
 - każdy, kto chce prowadzić skuteczne negocjacje
-

Cele szkolenia

- rozwój umiejętności skutecznego negocjowania
 - poznanie technik rozwiązywania konfliktów
 - doskonalenie narzędzi komunikacji i perswazji
 - budowanie profesjonalnej postawy negocjacyjnej
-

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

10-690 Olsztyn, ul. Leyka 7 lok.7a

tel./ kom. 600 483 146 e-mail: www.porozumienie.olsztyn.pl

Efekty uczenia się

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie:

- stosować skuteczne strategie negocjacyjne
 - rozwiązywać konflikty w sposób profesjonalny
 - wykorzystywać techniki mediacyjne i perswazyjne
 - radzić sobie z emocjami w procesie negocjacji
 - przygotować i prowadzić negocjacje biznesowe
-

Materiały dydaktyczne

1. Prezentacja i materiały PDF
 2. Arkusze pracy i scenariusze symulacji
 3. Lista technik negocjacyjnych do praktyki
-

Metody ewaluacji

- test wiedzy przed i po szkoleniu
 - ocena kompetencji podczas ćwiczeń praktycznych
 - ankieta satysfakcji uczestnika
-

Osoba prowadząca szkolenie

Szkolenie prowadzi specjalista w zakresie mediacji, negocjacji oraz komunikacji interpersonalnej, posiadający doświadczenie w pracy szkoleniowej oraz doradczej z sektorem biznesowym.

Uczestnicy otrzymują certyfikat potwierdzający zdobyte umiejętności.

Koszt szkolenia

1 999,00 zł

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

10-690 Olsztyn, ul. Leyka 7 lok.7a

tel./ kom. 600 483 146 e-mail: www.porozumienie.olsztyn.pl

Opłatę za szkolenie należy dokonać:

Bank Millennium: 32 1160 2202 0000 0003 0638 7726

Zgłoszenia należy dokonać poprzez:

- pocztę elektroniczną: kontakt@porozumienie.olsztyn.pl
- kontakt z pracownikiem biura: 784 661 377

Koordynator szkolenia

Izabela Krzyszycha

tel.: 600-483-146

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

ul. Leyka 7, 10-690 Olsztyn

prawa autorskie do treści zastrzeżone.

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej „Porozumienie”

10-690 Olsztyn, ul. Leyka 7 lok.7a

tel./ kom. 600 483 146 e-maile: www.porozumienie.olsztyn.pl