

## **Kategória školenia Obchodné školenia obsahuje kurzy:**

### **Vyjednávacie zručnosti I.**

Školenie Vyjednávacie zručnosti I. je určené všetkým, ktorí majú obavy, či pri vyjednávaní obstoja, obávajú sa manipulácie alebo rýchlo prepadajú stresu, tréme, nátlaku. Spoznanie protistrany im môže pomôcť získať istotu a najstť spôsob ako obstáť pred nátlakom a manipuláciou. Každý rozhovor so zámerom niečo získať ale aj rozhovor ku ktorému sme vyzvaní z neznámych dôvodov, predstavuje viac či menej typické vyjednávanie. Vyjednávame v profesii, v rodine v záujmových skupinách... Program je vhodnou súčasťou vzdelávania Vyjednávacie zručnosti II., preto je vhodné aj pre manažérov, riadiacich pracovníkov, marketingových pracovníkov a obchodníkov, korporátnych vyjednávačov, pracovníkov štátnej a verejnej správy, pracovníkov prvého kontaktu s klientmi - verejnosťou.

#### **Vyjednávanie**

- Definovanie pojmu
- Typy vyjednávaní: Integratívne, Distributívne
- Vyjednávacie štýly
- Silné a slabé stránky vyjednávača
- Základné predpoklady úspešného vyjednávaní

#### **Príprava na vyjednávanie**

- Jednajúce strany
- Prejednávané témy
- Záujmy
- Motívy a pozície
- Stanovovanie cieľov: BATNA a ZOPA
- Zdroje a ústupky
- Go-to partnera
- Páky vyjednávaní

#### **Štruktúra osobných stretnutí**

- Úvod
- Analytická fáza
- Argumentačná fáza
- Rozhodovacia fáza
- Ukončenie
- Zápis

#### **Ako vhodne argumentovať**

#### **Zvládanie obtiažnych situácií pri vyjednávaní**

#### **Špecifiká On-line stretnutia/vyjednávaní**

#### **Vyjednávanie v skupine**

## Vyjednávacie zručnosti II.

Školenie Vyjednávacie zručnosti II. je určené manažérom, riadiacim pracovníkom, marketingovým pracovníkom a obchodníkom, korporátnym vyjednávačom, pracovníkom štátnej a verejnej správy, pracovníkom prvého kontaktu s klientmi - verejnosťou. Ďalej pre hovorcov, zástupcov odborov alebo neziskových organizácií, ale aj pre všetkých, ktorých problematika zaujíma.

### Obsah vzdelávania

- skôr kým začnete (Nastavenie výhodných podmienok vyjednávania)
- čo to je vyjednanie? Kedy je vyjednanie možné?
- postoje k vyjednaniam
- vyjednávacie stratégie
- vyjednávacie taktiky
- príprava na vyjednanie (Chceme a môžeme vyjednať?)
- princíp COST (Stojí vyjednanie za to?)
- vyjednanie postavené na udržaní pozície - vlastnej výhody /tvrdé praktiky/
- vyjednanie postavené na záujmoch - zblížovanie pozícií /mäkké praktiky/
- sily vo vyjednaní
- vyjednanie - ohrozenia
- ústupky vo vyjednaní
- ako prelomiť mŕtvy bod?
- správanie počas vyjednávania
- jednotlivé etapy a kroky vyjednávania
- stanovovanie cieľov vyjednávania
- rekognoskácia potrieb protistrany
- postup a etapy vyjednávania
- správanie počas vyjednávania
- čo robia špičkoví vyjednávači
- vyjednanie ako zisťovanie
- ako argumentovať

## Profesionálny nákupca

Tréning Profesionálny nákupca je určený pracovníkom nákupných oddelení, samostatným nákupcom a pracovníkom, ktorí sú poverení akýmkoľvek nákupom.

### Nákup - kľúčový faktor zvýšenia zisku

- postavenie nákupu a logistiky v organizačnej štruktúre firmy
- stanovenie cieľov nákupu a logistiky
- nové trendy v oblasti nákupu

### Riadenie vzťahov s dodávateľmi v nákupnom reťazci

- špecifikácia množstva a termínov dodávok a služieb
- proces špecifikácie požiadaviek a plánovanie dodávok
- nákupné riziká - ako a kde môžu dodávatelia ovplyvniť firmu
- tvorba dodávateľskej stratégie

### Výber a hodnotenie dodávateľov

- kritériá pre hodnotenie potenciálneho dodávateľa
- identifikácia, prieskum a vyhľadávanie dodávateľov
- metódy hodnotenia dodávateľov
- hodnotenie finančnej spôsobilosti
- SWOT analýza (silné a slabé stránky) dodávateľov
- zaznamenávanie informácií o dodávateľoch
- vyhodnotenie Vami overovaných dodávateľov
- aktualizácia hodnotenia dodávateľských rizík
- dodávateľské vzťahy a typy zmlúv

### Priebeh nákupu

- príjem dodávky, fakturácia, doklady a dokumentácia
- koncepcia dodržiavania kvality
- náklady na objednávku a na zásoby

### Tvorba zásob v dodávateľskom reťazci

- obsah a cieľ riadenia zásob
- skladové operácie a skladové zásoby
- priemerná zásoba, minimálna zásoba
- riadenie a plánovanie skladových zásob
- systémy skladových zásob

### Návrhy zlepšenia činnosti nákupu vo Vašej organizácii

## Praktické obchodné zručnosti

Tréning Praktické obchodné zručnosti zahŕňa všetky podstatné kroky obchodného jednanja, ktoré v reálnej situácii často prebiehajú behom dlhšieho časového intervalu. Predávame nielen konkrétny produkt, ale tiež vlastne nápady, projekty, sami seba. Ponuka je veľká a predáva každý! Otázkou je, ako predávať, aby tí druhí kúpili. Nestačí len prezentovať svoj produkt. Musíme byť schopní klásť otázky, analyzovať ich, vytvoriť konkrétne riešenie, uvedomiť si kto je náš klient - osoba, ktorá rozhoduje. Dnes už nestačí len tvrdiť, že naša firma či produkty sú tie najlepšie.

- štruktúra a fázy obchodného rozhovoru
- techniky a taktiky rokovania, techniky zmeny správania
- ako identifikovať potreby zákazníka, aktívne počúvanie
- základné typy vyjednávačov a partnerov a ich odhad
- ako odhaliť nepravdy a taktické "úskoky"
- nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov
- zvládanie námietok, druhy námietok, využitie námietok pre podporu predaja
- tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu
- cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán
- krátke teoretické vstupy, dotazníkové metódy, brainstorming, autodiagnostika, prípadové štúdie, masívna spätná väzba

## Akadémia obchodu a predaja

Absolvovaním 3-dňového programu Akadémie obchodu a predaja získate ucelený prehľad o formálnej, ale aj obsahovej stránke obchodných rozhovorov. Zistíte čo je dôležité v konkrétnej etape obchodného rozhovoru a porozumiete princípom rozhodovania zákazníka. Natrénujete si komunikačné nástroje vedenia obchodných rozhovorov a prezentácie a získate praktické zručnosti v zvládaní kritických situácií, ktoré počas obchodných rozhovorov môžu nastať. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje viacej tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. Uvedené termíny sú termínmi začiatku programu. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

### Modul 1: Praktické obchodnícke zručnosti:

- štruktúra a fázy obchodného rozhovoru
- techniky a taktiky rokovania, techniky zmeny správania
- ako identifikovať potreby zákazníka, aktívne počúvanie
- základné typy vyjednávačov a partnerov a ich odhad
- ako odhaliť nepravdy a taktické "úskoky"
- nátlakové taktiky a obrana voči nim, zvládanie nečistých trikov
- zvládanie námietok, druhy námietok, využitie námietok pre podporu predaja
- tvorba, čítanie a využitie nákupných signálov pre uzavretie obchodu
- cesty k dohode na princípoch uspokojenia oboch strán

### Modul 2: Vyjednávanie:

- Vyjednávanie: čo to je a čo nie
- charakteristika vyjednávania a obchodných rokovaní, prístupy
- dôležité etapy vyjednávania

### Príprava na stretnutie

- získavanie informácií o klientovi
- nastavenie podmienok vyjednávania (miesto, čas, zúčastnení)
- identifikácia vyjednávacej pozície klienta a odhad vyjednávacích prístupov
- definícia maxima, minima a optima výsledku vyjednávania
- odladenie osobnostných blokov a získanie motivácie a sebavedomia pred stretnutím

### Stretnutie: Prvý kontakt

- čo je dôležité pri prvom stretnutí?
- ako vytvoriť najlepší „prvý dojem“
- zoznamovacie rituály a primárna kalibrácia partnera
- neverbálna komunikácia: využitie priestoru, pozície, usadenia
- 1. čo hovorí stisk ruky
- 2. posturika
- 3. pohľad a mimika
- 4. proxemika prostredia
- kalibrácia partnera: pozičná odozva
- identifikácia vyjednávacieho štýlu klienta

### Stretnutie: Obchodný rozhovor

- Techniky zahájenia obchodných rozhovorov
- 1. „small talk“
- 2. otázky a spôsob ich kladenia
- Sledovanie štýlu hovorenia a identifikácia typu vyjednávača
- Verbálne zrkadlenie, východiskový štýl argumentácie
- Techniky aktívneho počúvania
- Rozhovor s klientom:
- 1. vzbudenie záujmu a tvorba potrieb klienta

- 2. práca s tichom
- 3. ústupky, ponuky a pravidlá ich použitia
- 4. techniky vyjednávania
- 5. zvládanie námietok
- 6. krízové situácie v rozhovore a nástroje ich riešenia

### **Sebaobrana vo vyjednávaní**

- ako identifikovať manipuláciu v rozhovore
- upresnenie významov (zovšeobecnenie, redukcia alebo zjednodušenie významu)
- asertivita a práca s agresívnym klientom
- psychohygiena vyjednávača

### **Aktivity zamerané na tréning zručností**

- rolové hry, diskusie, dialógy

### **Modul 3: Prezentačné zručnosti:**

- formy a prvky prezentácie
- ako urobiť dobrý prvý dojem pri prezentácii
- cieľová skupina - poslucháči a ich štýly spracovávania informácií
- štruktúra prezentácie - úvod, jadro, záver
- ako výstižne formulovať svoje myšlienky
- názorné pomôcky - zásady vizualizácie informácií
- prezentácia seba - verbálny a neverbálny prejav
- ako reagovať na otázky z publika
- sebaistota pri prezentácii - ako presvedčivo prezentovať a obhájiť svoje riešenie
- čo robiť a čo nerobiť pri prezentáciách
- akčný plán: zvýšenie úrovne vlastného prezentovania