Szkoła negocjacji
oparta na praktyce biznesowej

Opis szkolenia

Wszyscy negocjujemy. Negocjacje stanowią jeden z najważniejszych sposobów podejmowania decyzji w życiu zawodowym, społecznym i prywatnym. Jednocześnie to jedna z niewielu kompetencji, której doskonalenie przynosi natychmiastowe i wymierne korzyści. Każda wynegocjowana złotówka to zysk netto.

Profil uczestnika:

Do udziału w szkoleniu zapraszamy wszystkich, dla których negocjacje są sposobem realizacji celu biznesowego:

- menedżerów, kadrę zarządzającą
- liderów sprzedaży, sprzedawców
- liderów i pracowników działów zakupowych
- przedsiębiorców

Cele szkolenia:

- zyskanie szerokiego spojrzenia na proces przygotowania, prowadzenia i finalizowania negocjacji
- doskonalenie umiejętności elastycznego stosowania strategii i technik negocjacyjnych w zależności od kontekstu i celu negocjacji
- rozwijanie kompetencji analitycznych, pozwalających na racjonalną ocenę sytuacji negocjacyjnej
- doskonalenie umiejętności interpersonalnych
- przygotowanie emocjonalne do trudnych sytuacji negocjacyjnych, doskonalenie umiejętności pokonywania impasów i barier
- budowanie sił negocjatora poprzez pracę nad mową ciała i techniką mowy
- lepsze osadzenie w rzeczywistości rynkowej poprzez poznanie kontekstu biznesowego, prawnego, społecznego i politycznego złożonych procesów negocjacyjnych
- zyskanie dystansu niezbędnego do pracy nad własnymi obszarami do zmiany w zakresie kompetencji negocjacyjnych

Korzyści dla uczestników:

Po szkoleniu uczestnicy:

- dzięki szerokiemu spojrzeniu na proces negocjacyjny, potrafią w każdej sytuacji odnaleźć drogę do budowania porozumienia, pokonując pojawiające się bariery i ograniczenia
- są przygotowani od strony merytorycznej i emocjonalnej do prowadzenia najtrudniejszych i najbardziej złożonych negocjacji
- zwiększają efektywność działania w swoim środowisku biznesowym, co przekłada się na wymierne korzyści
- kształtują własny styl negocjacyjny oparty na osobistych zasobach
- potrafią budować wizerunek kompetentnego negocjatora, doskonaląc mowę ciała i techniką mowy jak konfrontować się w istotnych sprawach nie niszcząc relacji

Stosowane metody:

Kompetencje negocjacyjne wynikają przede wszystkim z praktyki i doświadczenia.
W związku z tym uczestnicy Szkoły przechodzą intensywny trening zadaniowy.

Podstawowymi metodami pracy są:

- złożone gry negocjacyjne, opracowane na podstawie największych i najbardziej spektakularnych polskich transakcji ostatniej dekady, komentowane przez prowadzących je menedżerów
- symulacje, ćwiczenia negocjacyjne i studia przypadków, osadzone w konkretnych realiach biznesowych
- sesje negocjacyjne ze sparing partnerem
- videotrening: praca z kamerą oraz analiza nagranego materiału przez specjalistę z zakresu budowania wizerunku
- sesje rozwojowych informacji zwrotnych
- wymiana doświadczeń podczas warsztatów i dyskusji moderowanych
- testy autodiagnostyczne
- krótkie wykłady teoretyczne

Co wyróżnia Szkołę negocjacji:

- Współpracujemy z liderami biznesu. Współtwórcami programu Szkoły są znani menedżerowie dużych organizacji, praktycy biznesu – ludzie, którzy w ciągu ostatnich 5 lat prowadzili złożone transakcje, osiągali rekordowe wyniki i odnosili spektakularne sukcesy w polskim biznesie. Podczas zajęć dzielą się oni swoim doświadczeniem negocjacyjnym z uczestnikami Szkoły, komentują gry negocjacyjne opracowane na podstawie prowadzonych przez nich transakcji, ukazując kontekst biznesowy, prawny, społeczny i polityczny złożonych procesów negocjacyjnych. Ich przykład stanowi dla uczestników inspirację do kształtowania własnego stylu negocjacyjnego, w oparciu o osobiste zasoby.
- Wierzymy, że jedynie w praktyce możemy weryfikować rozwój umiejętności. Uczestnicy Szkoły przechodzą intensywny trening umiejętności negocjacyjnych. Biorą udział w kilkudziesięciu grach, symulacjach i ćwiczeniach praktycznych osadzonych w realiach biznesowych. Poznają zasady rządzące procesem negocjacji, uczą się wykorzystywać różne techniki negocjacyjne, doskonalą umiejętności analityczne i kompetencje interpersonalne. Pomiędzy kolejnymi zjazdami wdrażają zdobyte umiejętności w praktyce, prowadząc negocjacje w swoim środowisku biznesowym. Na bieżąco konsultują swoje case`y negocjacyjne z trenerami, przenosząc doświadczenia wyniesione z zajęć bezpośrednio na grunt prowadzonych przez siebie rozmów. Dzięki temu jeszcze w trakcie nauki w Szkole widzą realny przyrost swoich kompetencji negocjacyjnych i płynące z niego korzyści.
- Pracujemy nad mową ciała i techniką wymowy. Ważnym elementem programu Szkoły negocjacji są zajęcia z logopedą medialnym, których celem jest budowanie siły negocjatora poprzez pracę nad mową ciała i techniką mowy. Gry negocjacyjne są nagrywane. Nagrania są następnie analizowane przez logopedę medialnego i montowane tak, aby każdy uczestnik szkoły na ich podstawie otrzymał indywidualną informację zwrotną. Z każdej nagranej gry negocjacyjnej uczestnik otrzymuje 3-4 minuty własnego nagrania wraz z informacją o mocnych stronach i o obszarach, nad którymi musi pracować podczas kolejnych negocjacji. Ponadto w ramach programu Szkoły istnieje możliwość skorzystania z konsultacji indywidualnych.

Liczebność grupy:

12 - 16 osób

Czas trwania:

3 dniowy pierwszy zjazd + 2 dniowe pozostałe zjazdy

Koszt uczestnictwa

22 900 PLN (+23% VAT) za osobę.

Program:

Zjazd I Warsztat interpersonalny

Najważniejszym narzędziem pracy negocjatora jest sam negocjator. Właśnie dlatego zajęcia w Szkole negocjacji rozpoczynamy 3-dniowym treningiem interpersonalnym, który wzmacnia kompetencje z obszaru inteligencji emocjonalnej.

Podczas warsztacie uczestnicy:

- analizują i doskonalą własny styl zachowania, komunikowania się, wchodzenia w relacje z innymi ludźmi
- uzyskują informację zwrotną nt. mocnych i słabych stron w kontaktach interpersonalnych
- rozwijają asertywność czyli umiejętność wyrażania opinii, składania propozycji, odmawiania, stawiania granic, egzekwowania wymagań, reagowania na krytykę i zastrzeżenia
- doskonalą umiejętność zachowania się w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz radzenia sobie z trudnymi emocjami
- wzmacniają poczucie sprawczości oraz konstruktywnej pewności siebie

Zjazd II Strategie negocjacyjne

Podczas drugiego zjazdu uczestnicy poznają strukturę i dynamikę procesu negocjacyjnego. Zdobywają wiedzę, która jest podstawą do przejęcia kontroli nad procesem negocjacyjnym. Poprzez uczestnictwo w grach symulacyjnych zapoznają się z modelem 5 MetaCelów negocjacyjnych. Zdefiniowanie metacelu na etapie przygotowania do negocjacji jest niezbędne do określenia obszarów, w których negocjator może wypracować korzyści. Pozwala również określić rekomendowaną strategię negocjacyjną, a co za tym idzie - spektrum narzędzi i technik możliwych do wykorzystania w danej sytuacji.

Kluczowe zagadnienia:

- model 5 MetaCelów negocjacyjnych
- przygotowanie do negocjacji i jego etapy
- wyznaczanie celów negocjacyjnych oraz metod ich realizacji
- strategie i style negocjacyjne: negocjacje problemowe, negocjacje pozycyjne; negocjacje pakietowe
- interes a stanowisko negocjacyjne, interes a trwałość porozumienia, sposoby radzenia sobie z impasem w negocjacjach

Zjazd III - DZIEŃ 1
Teoria gier w negocjacjach

Teoria gier definiuje różne modele podejmowania optymalnych decyzji w warunkach niepewności. Posiada bogate zastosowania w negocjacjach, ponieważ określa strategie, które prowadzą do maksymalizowania korzyści.

W drugim dniu szkoleniowym uczestnicy kontynuują przyglądanie się procesowi negocjacyjnemu z metapoziomu. Doświadczają różnych sytuacji negocjacyjnych i sprawdzają, jakie konsekwencje niesie za sobą intuicyjne dokonywanie wyborów.

Kluczowe zagadnienia:

- negocjacje a teoria gier (pojęcie użyteczności według Von Neumanna i Morgensterna)
- gry o sumie zerowej i ich rozwiązania w strategiach czystych i mieszanych
- gry o sumie niezerowej i ich związek z budowaniem relacji międzyludzkich
- dylemat więźnia jako przykład gry, którą rozgrywamy niemal codziennie gry iterowane - problem zaufania i lojalności w negocjacjach

Zjazd III - DZIEŃ 2
Zarządzanie konfliktem

Konflikt jest nieodłączną składową procesów negocjacyjnych. Pojawia się zawsze, gdy mamy do czynienia ze sprzecznością dążeń, niezgodnością interesów czy poglądów. Skuteczny negocjator dostrzega różne wymiary konfliktu. Potrafi sprowadzać konflikty na wspólną, negocjowalną płaszczyznę, unikając tym samym ich eskalacji. W tym module szkoleniowym uczestnicy przyjrzą się konfliktowi i procesowi jego rozwiązywania, jako narzędziom budowania długotrwałych relacji z partnerami negocjacyjnymi.

Kluczowe zagadnienia:

- diagnozowanie konfliktów: poziomy i wymiary sytuacji konfliktowej
- negocjowalne i nienegocjowalne obszary konfliktu - model koła konfliktu
- negocjacje jako narzędzie rozwiązywania konfliktu interesów
- „czapa konfliktu” - zapobieganie eskalacji konfliktu w negocjacjach gry o sumie niezerowej i ich związek z budowaniem relacji międzyludzkich

Zjazd IV Budowanie siły negocjatora

Sukces w negocjacjach zależy nie tylko od kart, jakie posiada gracz, ale przede wszystkim od tego, w jaki sposób je rozgrywa. Innymi słowy, siła negocjacyjna zależy w dużej mierze od tego, jak postrzega nas partner negocjacyjny. Podczas tej sesji szkoleniowej uczestnicy analizują czynniki, które budują siłę negocjatora i przekładają je na własny styl negocjowania. Odnajdują równowagę pomiędzy dwoma przeciwstawnymi wymiarami siły: umiejętnością odważnego komunikowania własnych potrzeb oraz umiejętnością docierania do potrzeb drugiej strony. Treningowi budowania siły służy gra negocjacyjna stworzona na podstawie case'u dotyczącego negocjacji domu mediowego ze stacjami telewizyjnymi.

Kluczowe zagadnienia:

- rola zachowań asertywnych w budowaniu siły negocjatora
- przekonania wewnętrzne jako źródło siły / słabości w negocjacjach
- błędy percepcji wpływające na decyzje w negocjacjach
- własny styl: komunikacji, argumentowania, podejmowania decyzji, działania
- trening umiejętności komunikacyjnych sprzyjających wypracowaniu satysfakcjonującego porozumienia
- budowanie siły poprzez aktywne słuchanie i docieranie do potrzeb partnerów negocjacyjnych
- radzenie sobie z manipulacją w negocjacjach

W roli komentatora biznesowego wystąpi Zofia Sanejko, Wiceprezes zarządu i Media Buying Director Universal McCann.

Zjazd V - DZIEŃ 1
Zarządzanie priorytetami w negocjacjach

Podczas zjazdu uczestnicy szlifują swój osobisty warsztat negocjacyjny w trakcie żmudnych negocjacji pozycyjnych. Przygotowują się do prowadzenia trudnych emocjonalnie negocjacji, uczą się jak duża jest rola wytrwałości i spokoju w drodze do sukcesu negocjacyjnego. Temu celowi służy gra negocjacyjna dotycząca tworzenia nowej formuły sklepów franczyzowych, wymagająca wypracowania różnorodnych rozwiązań organizacyjnych i logistycznych w negocjacjach wielostronnych.

Kluczowe zagadnienia:

- zarządzanie priorytetami w rozmowach negocjacyjnych
- odnajdowanie równowagi pomiędzy interesami różnych grup kontrahentów
- trening efektywnego zarządzania emocjami w trudnych sytuacjach interpersonalnych

W roli komentatora Marc Dherment, Head of Target Group Management Traders & Franchising w Makro Cash & Carry. Wcześniej w Casino Group, zajmował stanowisko dyrektora operacyjnego Leader Price.

Zjazd V - DZIEŃ 2
Głos i mowa ciała w negocjacjach

„Ludzie mądrzy wyczytują twoje przeszłe losy z twego wyglądu, kroku, zachowania. Nawet najdrobniejszy szczegół ciała coś wyjawia.” (Ralph Waldo Emerson). Nikt nie kontroluje swojej mowy ciała w stu procentach. Skuteczny negocjator ma jednak świadomość tego, jakie wrażenie wywiera na otoczeniu i potrafi dostosować swoją ekspresję do celów, jakie chce osiągnąć. Temu właśnie służy warsztat świadomego posługiwania się głosem i mową ciała, do którego zapraszamy uczestników w połowie cyklu Szkoły negocjacji.

Zajęcia prowadzi specjalista z zakresu autoprezentacji i logopeda medialny, Maria Bończyk.

Efekty warsztatu są wzmacniane podczas pozostałych zjazdów Szkoły negocjacji poprzez udział uczestników w videotreningu.

Zjazd VI - DZIEŃ 1
Negocjacje w sytuacji kryzysowej

Sukces negocjacyjny wymaga czasu, wytrwałości i umiejętności oddzielania zachowań od emocji. Częstym błędem negocjacyjnym jest próba zbyt szybkiego wpłynięcia na wybory partnera negocjacyjnego. W sytuacji obustronnego napięcia emocjonalnego takie działanie najczęściej prowadzi do impasu. Uczestnicy Szkoły Negocjacji poznają mechanizmy komunikacji w trudnych emocjonalnie sytuacjach negocjacyjnych poprzez udział w 8-godzinnej symulacji negocjacji policyjnych z porywaczem. Przechodzą w praktyce przez model schodów zmian behawioralnych, zgodnie z którym wywieranie wpływu na zachowania drugiej strony jest możliwe jedynie dzięki zbudowaniu dobrego kontaktu, opierającego się na aktywnym słuchaniu i empatii. Uczestnicy przeżywają również osłabienie uwagi i spadek motywacji, które często towarzyszą długotrwałym procesom negocjacyjnym. Uczą się, jak radzić sobie ze zmęczeniem i zminimalizować jego wpływ na efekt rozmów.

Kluczowe zagadnienia:

- zachowanie kierunku rozmowy pomimo działającego stresu
- trening kontroli własnych emocji i stanów
- schody zmian behawioralnych

Zjazd VI - DZIEŃ 2
Różnice temperamentalne w negocjacjach

W tym module uczestnicy zapoznają się z modelem 4 typów temperamentalnych., wyodrębnionych przez C.G. Junga. Opisuje on różnice indywidualne, które w negocjacjach przekładają się na styl komunikowania, myślenia i działania oraz sposób podejmowania decyzji. Model dostarcza również wiedzy na temat potencjalnych obszarów nieporozumień i spięć pomiędzy negocjatorami reprezentującymi odmienne style funkcjonowania.

Kluczowe zagadnienia:

- autodiagnoza: mój styl argumentowania, podejmowania decyzji i działania
- wywieranie wpływu na partnerów negocjacyjnych o różnych typach osobowości
- trening prowadzenia rozmów z różnymi typami partnerów negocjacyjnych

Zjazd VII Negocjacje nastawione na ograniczanie strat

Do tej pory uczestnicy Szkoły negocjacji przeszli kilkanaście symulacji negocjacyjnych, w których uczyli się wypracowywać korzyści. Podczas tego modułu szlifują swój warsztat negocjacyjny w sytuacji ograniczania strat. Mierzą się przy tym z własnym nastawieniem: pesymizmem, chciwością, pokusą blefowania. Gra negocjacyjna, w której biorą udział, oparta jest na rzeczywistym przypadku rozmów negocjacyjnych z wierzycielami, prowadzonych w sytuacji zagrożenia upadłością spółki.

Kluczowe zagadnienia:

- zarządzanie informacją w negocjacjach
- wykorzystanie realnej i pozornej siły w rozmowach negocjacyjnych
- zarządzanie komunikacją w zespole negocjacyjnym

W roli komentatora biznesowego wystąpi Maciej Radziwiłł, Przewodniczący Rady Nadzorczej PKP Energetyka. Były Prezes Zarządu – Przewodniczący Rady Nadzorczej Trakcja - Tiltra S.A. oraz Rady Nadzorczej Quercus TFI S.A.

Zjazd VIII - DZIEŃ 1
Różnice kulturowe

Istotną składową procesów negocjacyjnych jest kontekst sytuacyjny, w jakim prowadzone są rozmowy. Po przejściu przez moduł dotyczący różnic kulturowych w negocjacjach, uczestnicy stają się świadomi odmienności w „programowaniu kulturowym" różnych narodów. Potrafią przełożyć te różnice na praktyczne zastosowania biznesowe w sferze organizowania i prowadzenia spotkań, negocjowania, zarządzania, udzielania informacji zwrotnej. Zwiększają swoją efektywność funkcjonowania w środowisku wielokulturowym.

Kluczowe zagadnienia:

- czym jest kultura i jakie są jej przejawy kluczowe w codziennym życiu?
- 4-wymiarowy Model Kultury G. Hofstede
- doświadczanie kultury i szoku kulturowego
- Wzorce Myślowe™ - konsekwencje kultury w środowisku biznesowym w wybranych krajach
- strategie zachowań – jak radzić sobie z różnicami kulturowymi w praktyce?

Zjazd VIII - DZIEŃ 2
Negocjacje w zmianie

Zmiana jest nieodłącznym elementem złożonych procesów negocjacyjnych. Zmieniają się uwarunkowania zewnętrzne i wewnętrzne, którym podlegają negocjatorzy, efektem rozmów bywa zmiana w organizacji lub zmiana społeczna. Uczestnicy Szkoły negocjacji przechodzą trening negocjowania zmiany podczas gry opracowanej na podstawie procesu dochodzenia do porozumienia w sprawie Reformy Emerytalnej. Odbywają symulację rozmów w Komisji Trójstronnej, pomiędzy przedstawicielami związków zawodowych, rządu i pracodawców. Ich zadaniem jest realizacja jasno określonych celów finansowych przy równoczesnym zachowaniu poparcia społecznego.

Kluczowe zagadnienia:

- trening umiejętności rozpoznawania merytorycznych i pozamerytorycznych wymiarów konfliktów
- nastawienie na realizację celu w negocjacjach
- zarządzanie zmianą w procesie negocjacyjnym
- koszty procesu negocjacyjnego

W roli komentatora Jeremi Mordasiewicz – członek rady nadzorczej Dr Irena Eris SA i ZUS.

Zjazd IX Finał Szkoły negocjacji: turniej negocjacyjny, sesja informacji zwrotnych

Podczas ostatniego zjazdu Szkoły uczestnicy integrują wszystkie kompetencje negocjacyjne w kilkunastogodzinnej symulacji złożonych, wieloetapowych negocjacji. Gra, w której biorą udział, oparta jest o case „polskiej transakcji stulecia", jaką był zakup rafinerii w Możejkach. Ich zadaniem jest wynegocjowanie korzystnych i trwałych porozumień w kwestiach ekonomicznych, społecznych i politycznych.

W roli komentatora biznesowego wystąpi Igor Chalupec Partner Zarządzający ICENTIS Corporate Solutions S.K.A. Były prezes PKN Orlen (2004-2007), wiceminister finansów (2003-2004), wiceprezes zarządu Banku Pekao SA (2000-2003).

Na zakończenie Szkoły uczestnicy otrzymują kompleksową informację zwrotną, ukazującą m.in. ewoluowanie ich sposobu negocjowania podczas całego cyklu.

02-235 Warszawa
ul. Równoległa 4a

tel.: +48 22 37 63 000
fax: +48 22 37 63 033

office@houseofskills.pl
www.houseofskills.pl