



INSTYTUT
ROZWOJU SEB-
TEAM Piotr
Jaworski



Negocjacje handlowe. Sztuka negocjacji w rozmowach z klientem.

Numer usługi 2025/04/07/148637/2673649

📍 Iława / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 30.05.2025 do 30.05.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

187,50 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Negocjacje
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie z zakresu negocjacji biznesowych przeznaczone jest dla: • specjalistów pracujących w konkacie z klientem, • specjalistów odpowiedzialnych za ustalanie warunków handlowych z kontrahentami, • osób podejmujących decyzje szczególnie w zakresie zarządzania łańcuchem dostaw, negocjowania z dostawcami, współpracy handlowej oraz obniżania kosztów w organizacji, • pracowników odpowiedzialnych za uzgadnianie warunków handlowych z kontrahentami.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	16-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Dostarczenie wiedzy z zakresu

- rodzajów strategii negocjacyjnej
- zasad przygotowania się do rozmów z klientami,
- zasad kształtowania współpracy z klientem,
- technik prowadzenia rozmów z klientami, prezentowania i obrony oferty,
- strategia prowadzenia rozmowy, której celem jest przejęcie klienta od konkurencji,
- technik przełamywania impasu w rozmowach,
- podstawowych technik manipulacji i taktyk niwelowania ich wpływu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Podczas spotkania uczestnicy angażowani są w opracowywanie, na podstawie poznanych metod, swoich indywidualnych wystąpień (praca w małych zespołach); dodatkowo biorą udział w sesji kreatywnej, której celem jest opracowanie bazy historii dopasowanych do ich realiów	Test wiedzy przed i po szkoleniu. Warunkiem uzyskania certyfikatu ze szkolenia jest zdanie testu na poziomie 80% poprawnych odpowiedzi.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak

Program

Podczas szkolenia będą ćwiczone umiejętności skutecznego przygotowania się do spotkań z klientem, prezentowania oferty, diagnozowania potrzeb klienta oraz prowadzenia negocjacji.

1. Przygotowanie do rozmowy negocjacyjnej/sprzedażowej – jak skutecznie przygotować się do rozmowy z klientem?

Cel modułu:

1. Przedstawienie sposobów, jakie wykorzystują klienci podczas prowadzenia negocjacji.
2. Ćwiczenie umiejętności reagowania w opisanych sytuacjach.
3. Opracowanie praktycznych rozwiązań do poszczególnych sytuacji.
 - Prezentacja strategii prowadzenia rozmów przez klientów.
 - Charakterystyka spotkania z klientem (etapy rozmowy, porównanie z ofertą konkurencją, itp.).
 - Zrozumienie perspektywy klienta.
 - Zasady określania alternatyw podczas prowadzenia prezentacji oferty.
 - „Pana konkurencja...” – czyli, jak mówić o ofercie konkurencji?
 - Metoda „obraz psychograficzny” - sposób poznania preferencji partnera negocjacji.
 - Klasyfikacja sytuacji trudnych – przedstawienie wyników ankiety rozesłanej do uczestników szkolenia.
 - Wizualizacja - metody przygotowania do prowadzenia trudnych rozmów.

Metody dydaktyczne:

- Praca w zespołach, opis sytuacji spotkania: przedstawiciel/sprzedawca – klient. Cele dwu stron, pozycja, mocne i słabe strony każdej ze stron.
- Praca w zespołach – uczestnicy dokonują klasyfikacji strategii klienckich z wyszczególnieniem głównych elementów. Dyskusja na forum – ujednolicenie nazewnictwa, opis strategii. Uczestnicy dzielą się własnym doświadczeniem dopisując gdzie i z jaką strategią się zetknęli. Przedstawienie rozwiązań dla każdej z opisanych strategii. Ćwiczenia – odegranie symulacji rozmowy z klientem. Całość zostaje odtworzona i poddana analizie.

2. Perswazyjny Model Prezentacji – jak skutecznie prezentować swoje stanowisko \ ofertę podczas rozmowy?

Cel modułu:

1. Omówienie modelu prezentowania swojego stanowiska, oferty.
 2. Prezentacja zagadnienia: jak dążyć do przejęcia klienta konkurencji.
 3. Opracowanie rozwiązań w oparciu o poznany model prezentacji.
- Opracowanie listy argumentów do prowadzenia rozmowy z klientem
 - Przedstawienie Perswazyjnego Modelu Prezentacji (PMP).
 - Opracowanie własnej prezentacji w oparciu o PMP.
 - Kształtowanie wizerunku podczas rozmów.
 - Technika budowania argumentu w oparciu o przykłady z życia zawodowego.
 - Strategia kształtowania przewagi informacyjnej w rozmowie, czyli jak mówić o konkurencji.
 - Zasady targowania i czynienia ustępstw.

3. Techniki negocjacyjne i sposoby reakcji – co wykorzystać podczas rozmów?

Cel modułu:

1. Prezentacja technik negocjacji.
2. Ćwiczenie umiejętności posługiwania się i reagowania na dane techniki.
 - Techniki eskalacji stosowane w rozmowach negocjacyjnych.
 - Najczęstsze posunięcia i zagrywki osób reprezentujących klienta.
 - Techniki wykorzystane w początkowej i końcowej fazie negocjacji.

Metody dydaktyczne:

- Moduł prowadzony w następującym systemie: odegranie symulowanej rozmowy, w której jedna osoba stosuje daną technikę, następnie uczestnicy analizują mechanizm, który był użyty w oglądanej scenie.
- Kolejnym krokiem jest wypracowanie sposobu reakcji na prezentowaną technikę negocjacyjną.
- Następnie zostaje odegrana scenka z zastosowaniem zdobytej wiedzy.
- Ostatni etap to transfer zdobytych informacji do środowiska pracy.

4. Skuteczny negocjator – jak rozwinąć w sobie sprawność w prowadzeniu rozmów?

Cele modułu:

1. Prezentacja zagadnienia cech skutecznego negocjatora.
 2. Opracowanie praktycznego pomysłu rozwijających umiejętności prowadzenia rozmów.
- Umiejętności związane z zagadnieniem negocjacji.

- Wizerunki stosowane w rozmowach biznesowych.
- Strategia profesjonalizmu – jak kształtować wizerunek podczas rozmowy?
- Zaufanie, sympatia, chęć do rozmowy – efekty skutecznego oddziaływania wizerunku.

Metody dydaktyczne:

- Prezentacja 4 minutowego filmu dotyczącego wizerunku – uczestnicy podzieleni w zespoły odpowiadają na pytania.
- Wspólne podsumowanie obserwacji dotyczących zagadnienia „jak tworzy się wizerunek?”.
- Symulacja rozmowy trenera z jednym z uczestników – wprowadzenie w temat „jak oddziałuje wizerunek?”.
- Praca w zespołach - na podstawie zestawu „Kluczowe umiejętności negocjatora” opracowanie praktycznych posunięć i rozwiązań.

5. Przełamywanie impasu w rozmowach – *jak sobie radzić w trudnych sytuacjach?*

Cel modułu:

1. Przedstawienie sposobów reagowania w sytuacji, gdy klient chce zerwać rozmowę lub to symuluje.
2. Ćwiczenie umiejętności posługiwania się przedstawionymi strategiami.
 - Zasady reagowania na groźbę stosowaną podczas rozmów np. „te warunki są nie do przyjęcia!”.
 - Poznanie technik przełamywania impasu w rozmowach.
 - Sposoby rozładowywania sytuacji konfliktowej (impas w wymiarze psychologicznym).
 - Nauka stawiania pytań diagnozujących przyczyny odmowy.

Metody dydaktyczne:

- Symulacja rozmów negocjacyjnych, podczas których jedna ze stron ma za zadanie przełamać impas i wciągnąć drugą stronę w dialog.
- Symulacje rozmów negocjacyjnych nagrywane na kamerze i poddane analizie.
- Odgrywanie ról, dyskusja grupowa.

6. Strategia reakcji na manipulację – *jak sobie radzić z manipulacją?*

Cel modułu:

1. Prezentacja najczęściej stosowanych technik manipulacyjnych.
2. Popularne techniki manipulacji.
3. Sposoby reagowania na manipulację.
4. **Storytelling – jak opowiadać przekonujące i ciekawe historie w procesie rozmów sprzedażowych/ negocjacyjnych?**
 - Unikalny i skuteczny sposób prowadzenia prezentacji/rozmowy – dlaczego narracja jest skutecznym sposobem? Opis mechanizmu wpływu narracji na słuchacza/rozmówcę.
 - Kryteria dobrej historii i zasady przygotowywania wypowiedzi.
 - Sesja kreatywna w oparciu o autorską technikę „Analiza i Synteza” – wymiana ciekawych i przekonujących historii, które odnoszą się do sytuacji zawodowych uczestników. Cel: inspiracja dla uczestników, zebranie intrygujących i przekonujących historii.
 - Praktyczny warsztat - jak skonstruować historię? (struktura, suspens, puenta).
 - Stworzenie i dopracowanie zestawu historii pasujących do branży, specyfiki pracy uczestników szkolenia.

Metody dydaktyczne:

- Techniki retoryczne wspomagające oddziaływanie historii.
- Zastosowanie: kontrastu, metafory, łańcucha, cytatu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Radosław Głowacki

Socjolog, trener i menedżer. Ukończył także Dziennikarstwo i Komunikację Społeczną. Przez osiem lat pracował jako samodzielny menedżer w polskim oddziale międzynarodowego aliansu organizacji pozarządowych. W zakres jego obowiązków wchodziło tworzenie lokalnych struktur aliansu oraz koordynowanie ich działań. Odpowiadał również za organizowanie ogólnopolskich sympozjów tematycznych, paneli dyskusyjnych, debat oraz wykładów na wybrane zagadnienia. Prowadzi szkolenia z trzech obszarów: Komunikacja perswazyjna: prezentacja publiczna, autoprezentacja, storytelling, skuteczne techniki sprzedaży. Zarządzanie: umiejętności menedżerskie, zarządzanie konfliktem, techniki kreatywnego myślenia biznesie. Komunikacji interpersonalnej w kontaktach zawodowych. projektów unijnych, dokumentacji placówek oświatowych, medycznych, i wielu innych

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach szkolenia zapewniamy:

- materiały szkoleniowe i piśmiennicze,
- wykwalifikowaną kadrę trenerską,
- imienny certyfikat ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika.

Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość organizacji szkolenia dedykowanego, według Państwa zapotrzebowania w miejscu i czasie wskazanym przez Państwa. W razie zainteresowania ofertą indywidualną, prosimy o kontakt.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, gdy przedsiębiorstwo jest zwolnione z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%.

Szkolenie trwa 16 godzin zegarowych z uwzględnieniem czasu na przerwy.

Adres

ul. Konstytucji 3 Maja 7
14-200 Iława
woj. warmińsko-mazurskie

Hotel Port 110

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Magdalena Wielgosz

E-mail szkolenia@seb-team.pl

Telefon (+48) 661 991 681