

Termin szkolenia:  
21-23 maja 2012 r.  
Miejsce szkolenia: Warszawa



# Zaawansowane negocjacje biznesowe

Praktyczny warsztat umiejętności interpersonalnych.  
Poziom zaawansowany

## Opiekun Klienta

Agnieszka Jaworska

Tel. 22 579 8242  
[agnieszka.jaworska@pl.ey.com](mailto:agnieszka.jaworska@pl.ey.com)

[academyofbusiness@pl.ey.com](mailto:academyofbusiness@pl.ey.com)

Ernst & Young  
Academy of Business

al. Armii Ludowej 26  
00-609 Warszawa

Tel. 22 579 8000  
Fax 22 579 8001

---

## Cele

Szkolenie pozwoli uczestnikom:

- ▶ Rozwinąć umiejętność stosowania metod sprzedaży osobistej
- ▶ Opanować metodę definiowania grupy docelowej
- ▶ Rozwinąć indywidualne umiejętności sprzedaży korzyści
- ▶ Przyswoić praktycznie zasady sprzedaży skoncentrowanej na kliencie
- ▶ Poznać i przeciwżyć techniki sterowania sytuacją negocjacji biznesowych
- ▶ Rozwinąć umiejętność prowadzenia negocjacji handlowych
- ▶ Poznać zasady dopasowania stylu prowadzenia rozmowy do specyfiki własnej branży
- ▶ Nabyć umiejętność pozyskiwania i zarządzania relacjami z nowymi klientami
- ▶ Uzyskać wiedzę na temat zaawansowanych negocjacji biznesowych
- ▶ Rozwinąć umiejętność kształtowania relacji z klientami opartych na zasadach partnerskich
- ▶ Przyswoić model gromadzenia informacji o potrzebach klienta
- ▶ Zdobyć informacje o metodach zarządzania informacjami o kliencie.

---

## Dla kogo?

Szkolenie przeznaczone jest dla kierowników sprzedaży oraz negocjatorów kontraktów handlowych.

## Program

### Dzień 1

- ▶ **Metody sprzedaży osobistej**
  - ▶ Etapy procesu sprzedaży osobistej a etapy negocjacji
  - ▶ Planowanie sposobów porozumiewania się z klientem. Nawiązywanie bezpośredniego kontaktu z klientem. Modelowanie relacji biznesowej
  - ▶ Wykorzystanie wiedzy psychologicznej o oddziaływaniu na klienta przez mowę ciała, operowanie głosem, relacje przestrzenne, tworzenie odpowiedniej atmosfery, itd.
- ▶ **Techniki sterowania sytuacją negocjacyjną i handlową**
  - ▶ Metody kształtowania sytuacji negocjacyjnej
  - ▶ Praktyczne zastosowanie modelu AIDA w procesie sprzedaży i negocjacji
  - ▶ Sterowanie a manipulacja przebiegiem procesu negocjacji
- ▶ **Zasady negocjacji skoncentrowanych na kliencie**
  - ▶ Psychologiczne uwarunkowania sytuacji negocjacji - role, interakcje, kontekst
  - ▶ Spostrzegana wartość relacji biznesowej przez klienta
  - ▶ Wykorzystanie wiedzy o psychologicznym profilu klienta
  - ▶ Clienting - model tworzenia relacji z klientem z własnej grupy docelowej
- ▶ **Sprzedaż korzyści w bezpośrednich kontaktach handlowych**
  - ▶ Model sprzedaży korzyści z zastosowaniem w bezpośredniej relacji z klientem
  - ▶ Stosowanie ustrukturuowanych pytań w procesie sprzedaży korzyści
  - ▶ Analiza zakłóceń w kontakcie z klientem: bariery i ułatwienia w porozumiewaniu się

### Dzień 2

- ▶ **Rozwijanie umiejętności prowadzenia negocjacji**
  - ▶ Style negocjacji: podejście pozycyjne, negocjacje wokół meritum, negocjacje jako gra
  - ▶ Planowanie procesu negocjacji
  - ▶ Umiejętność stawiania pytań, wyjaśniania i ogniskowania uwagi
  - ▶ Manipulacje w procesie negocjacji: rozpoznawanie i metody ich neutralizacji
  - ▶ Chwyty erystyczne i techniki retoryczne a rozwiązywanie konfliktów
  - ▶ Stosowanie strategii werbalnych i niewerbalnych w sterowaniu przebiegiem negocjacji
- ▶ **Specyfika rozmów handlowych we własnej branży**
  - ▶ Zdefiniowanie charakteru relacji handlowych na różnych rynkach
  - ▶ Unikalne właściwości procesu negocjacji w relacji business-to-business
  - ▶ Model strategii handlowej a podejście do określonej grupy klientów
  - ▶ Określanie unikalnych cech metody sprzedaży we własnej branży
  - ▶ Dopasowanie stylu negocjacji do specyficznych wymagań własnej branży
- ▶ **Kształcenie umiejętności pozyskiwania nowych klientów**
  - ▶ Kompetencja komunikacyjna przedstawiciela handlowego w budowaniu lojalności klienta
  - ▶ Taktyka i kontrtaktyka - zasady i ich wykorzystanie w budowaniu relacji z klientem
  - ▶ Stosowanie umiejętności werbalnych i niewerbalnych w tworzeniu relacji handlowej
  - ▶ Planowe podejście do zarządzania portfelem klientów

### Dzień 3

- ▶ **Zaawansowane negocjacje biznesowe - praktyczne wykorzystanie *clientingu***
  - ▶ Zasady reagowania na jawne i ukryte potrzeby klienta
  - ▶ Tworzenie więzi z klientem opartych na efektywnym zaspokajaniu jego potrzeb materialnych i emocjonalnych w kontaktach bezpośrednich
  - ▶ Budowanie klimatu zaufania w relacjach z klientem poprzez partnerską postawę
  - ▶ Kształtowanie modelu współpracy z konkretnym typem klienta
- ▶ **Zarządzanie informacjami marketingowymi o kliencie**
  - ▶ Wewnętrzne systemy gromadzenia informacji marketingowej
  - ▶ Kształtowanie i wykorzystanie jednolitych kryteriów (standardu) obsługi klienta
  - ▶ Model operowania informacjami w sprzedaży: dane-informacja-strategia-operacje
  - ▶ Zasady korzystania z baz danych w tworzeniu strategii obsługi klienta
- ▶ **Marketing partnerski w relacjach z klientem**
  - ▶ Zasady marketingu partnerskiego w negocjacjach biznesowych
  - ▶ Model budowania długofalowej współpracy z klientem oparty na zasadach partnerskich
  - ▶ Uzyskiwanie przewagi konkurencyjnej poprzez marketing partnerski
  - ▶ Kształtowanie metod marketingu partnerskiego we własnej grupie handlowej
- ▶ **Zasady budowania lojalności stałych klientów**
  - ▶ Wyznaczanie celów i budowanie własnej strategii prowadzenia klienta
  - ▶ Uzyskiwanie efektu lojalności w grupie stałych klientów
  - ▶ Klient jako ambasador firmy: kształtowanie warunków współpracy na stałych zasadach
  - ▶ Kroki lojalności: wdrażanie programu lojalności stałych klientów

---

### Korzyści ze szkolenia

- ▶ Rozwinięcie indywidualnych umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem
- ▶ Zrozumienie i przyswojenie metod prowadzenia negocjacji biznesowych
- ▶ Zmiana tradycyjnego sposobu myślenia o procesie negocjacji
- ▶ Przyswojenie zasad sterowania sytuacją sprzedaży/negocjacji/tworzenia kontraktu
- ▶ Przećwiczenie technik skutecznego zadawania pytań w procesie sprzedaży (wymiany)
- ▶ Zapoznanie się z zasadami sprzedaży/wymiany korzyści i profesjonalnej komunikacji z klientem
- ▶ Praktyczne ćwiczenia w rozwiązywaniu typowych problemów w kontaktach z klientem
- ▶ Przećwiczenie własnych umiejętności wpływania na decyzje drugiej strony
- ▶ Rozwinięcie umiejętności sterowania relacjami biznesowymi poprzez negocjacje
- ▶ Nabycie umiejętności pozyskiwania i utrzymywania nowych relacji biznesowych.

---

## Struktura

Szkolenie ma formę praktycznego warsztatu umiejętności interpersonalnych. Typowa sesja szkoleniowa zawiera krótkie wprowadzenie teoretyczne wspierane konkretnymi przykładami z autentycznych sytuacji występujących w organizacji wraz z praktycznymi ćwiczeniami opartymi na metodach symulacyjnych i analizie sekwencji zachowań uczestników przy użyciu kamery video.

Praca nad rozwiązaniem konkretnego problemu biznesowego rozpoczyna się od analizy sytuacji z „życia” (studium przypadku), kończy zaś opisem alternatywnych rozwiązań problemu i wzbogaceniem wiedzy uczestników o podbudowę teoretyczną. Każda sesja kończy się udzielaniem istotnych informacji zwrotnych na temat ćwiczonej aktualnie umiejętności.

---

## Termin i miejsce

21-23 maja 2012 r. Warszawa

---

## Koszty

Koszt 3-dniowego szkolenia wraz z materiałami, serwisem kawowym oraz lunchem wynosi  
**2300 PLN +23% VAT.**

**Specjalna cena na pakiet!** Kupując **Sztuka udanych negocjacji** i **Zaawansowane negocjacje biznesowe** w pakiecie, cena szkoleń wynosi tylko 3350 PLN +23% VAT.

**Niezależnie od pakietu przewidujemy bardzo atrakcyjne rabaty dla osób zapisujących się na więcej szkoleń lub w przypadku zgłoszenia kilku osób na jedno szkolenie**

Opłaty wnosi się przed rozpoczęciem kursu na podstawie faktury pro-forma. Po dokonaniu płatności każdy uczestnik otrzyma fakturę VAT.

---

## Dodatkowe informacje

Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia „in company” na indywidualne zamówienie klienta.

**CPD (Continuing Professional Development)** - nasze szkolenia spełniają wymogi międzynarodowych organizacji zawodowych (ACCA, IIA) dotyczące dalszego kształcenia ich członków.

---

## Zgłoszenia

Jeśli zdecydują się Państwo uczestniczyć w szkoleniu, prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego i przesłanie go do nas faxem pod numer 22 579 8001.

Jeśli chcieliby Państwo otrzymać bardziej szczegółowe informacje, prosimy o kontakt pod numerem telefonu 22 579 8000 lub e-mail: [academyofbusiness@pl.ey.com](mailto:academyofbusiness@pl.ey.com)

Zapraszamy również na strony internetowe, gdzie znajduje się pełna oferta naszych szkoleń:  
[www.academyofbusiness.pl](http://www.academyofbusiness.pl)

## Formularz zgłoszeniowy

Uprzejmie prosimy wypełnić niniejszy formularz i przesać go faksem na numer: 22 579 8001.  
Wszystkie informacje dotyczące kursu będziemy przysyłać drogą e-mailową pod wskazany adres.

Imię i nazwisko
Stanowisko
Nazwa firmy
Adres
NIP
Tel.
e-mail:
Adres do korespondencji:

O kursie dowiedziałem(am) się z:

prasy     e-maila     oferty przesłanej do firmy     strony www     innego źródła .....

Deklaruję swój udział w szkoleniu

**Zaawansowane negocjacje biznesowe (Warszawa, 21-23 maja)**

**Sztuka udanych negocjacji** (poziom podstawowy)

**Warszawa, 24-25 kwietnia**

**Wrocław 30-31 maja**



Imię i nazwisko osoby polecającej:

.....

Adres e-mail i/lub nr telefonu osoby polecającej

.....

Warunki udziału w szkoleniu:

- Na tydzień przed szkoleniem otrzymają Państwo fakturę pro-forma - warunkiem uczestnictwa jest przesłanie faksem kopii płatności. Opłata powinna być dokonana poprzez przekaz bankowy do Raiffeisen Bank Polska S.A., nr rachunku (PLN): 63 1750 0009 0000 0000 1036 3508. Po dokonaniu płatności otrzymają Państwo fakturę VAT.
- Przy odwołaniu zgłoszenia wpłata na poczet uczestnictwa w kursie nie podlega zwrotowi. Możliwe jest zastępstwo zgłoszonego uczestnika.
- Uprzejmie informujemy, iż nieobecność na szkoleniu nie stanowi podstawy do zwrotu należności za szkolenie.
- **Bezkosztowa anulacja z udziału w szkoleniu możliwa jest po otrzymaniu pisemnej rezygnacji uczestnika na minimum 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia. W przypadku braku pisemnej rezygnacji z zachowaniem wymaganego terminu, uczestnik ponosi koszt 100% ceny szkolenia.**
- Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do odwołania lub zmiany terminu szkolenia.
- W trybie art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204), wyrażam zgodę na otrzymywanie od Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o., drogą elektroniczną na wskazany powyżej adres elektroniczny, informacji dotyczących tego szkolenia jak i informacji o innych produktach szkoleniowych. Wyrażam również zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do otrzymywania informacji z firmy Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o., ul. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa (zgodnie z Ustawą z 29.08.1997r. o Ochronie Danych Osobowych, Dz. U. 2002 nr 101 poz. 926, ze zm). Równocześnie oświadczam, iż poinformowano mnie o przysługującym mi prawie odwołania udzielonej zgody, co spowoduje niezwłoczne zaprzestanie przysyłania mi informacji handlowych.

.....  
Podpis i data

Pieczętka firmy

www.academyofbusiness.pl

© Ernst & Young. Wszystkie prawa zastrzeżone  
Ernst & Young Academy of Business sp. z o.o.  
al. Armii Ludowej 26 | 00-609 Warszawa  
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 158786 Kapitał  
zakładowy: 50.000 zł, NIP 526-26-970-16