

## Modul 1.

### Strategije pregovaranja i neutralizacija otpora

#### Način realizacije

Polaznici se upoznaju s teorijom i praksom pregovaranja putem kombinacije kratkih teoretskih dijelova i različitih vježbi, video - feedbacka i igara. Metode koje koristimo i teorija pregovora se naslanjaju na Harvard princip pregovaranja i sustav dvostruke pobjede (win-win).

#### **Uloga asertivne komunikacije**

- Kako se izboriti za sebe i odbiti drugu stranu, a da ju ne povrijedite? Kako iskazati svoje neslaganje, a zadržati dobar odnos?
- Kako kritizirati osobu?
- Kako izgraditi odnos s kupcem?
- 2 uloge uvodnog razgovora
- Aktivno slušanje kupca
- Poželjne i zabranjene riječi i izjave
- Tehnike pitanja
- Kako povećati samopouzdanje pred "nastup" i neutralizirati tremu?
- Suvereno vladanje neverbalnom komunikacijom za pregovaračkim stolom

#### **Četiri strategije pregovaranja**

- Što je uspjeh u pregovoru? Zašto netko prihvaća/odbija vaš zahtjev?
- 6 faza u win win pregovaranju
- Priprema za pregovor i njen značaj u uspjehu pregovaračkog procesa
- Što sve može biti predmet pregovora?

#### **Uvod u pregovoru**

- 6 pravila za prve 3 minute pregovora
- Priprema za pregovor
- Svrha uvoda
- Pitanja u uvodu

### **Argumentiranje – što (ni)je argument?**

- Tehnike uvjeravanja
- Kreiranje U.S.P. za drugu osobu
- Otvaranje razgovora, davanje zahtjeva

### **Odbijanje i neutraliziranje prigovora**

- 3 vrste prigovora
- Upravljanje prigovorima („To je previsoka cijena!”, „Vaša konkurencija je kvalitetnija!“Nema šanse da vam odobrim taj zahtjev!“...)
- Otkrijte razloge odbijanja
- Neutralizacija prigovora

### **Eskalacija, pat pozicija i odblokiranje mrtve točke**

Kako ju odblokirati i povesti razgovor prema win win ishodu?

### **Popuštanje, umjetnost ustupaka, zaključivanje**

- 3 vrste prigovora
- Zašto ne davati olako ustupke?
- Kako znati blefira li ili govori istinu?

### **Kada prijeći na zaključivanje posla?**

- Signali za kupnju usluge
- 5 pravila za uspjeh u pregovoru
- 6 pregovaračkih grešaka koje vas mogu skupo koštati