

Seminārs treniņš – PĀRRUNU VADĪŠANA (prasme “kaulēties”)

Mērķis

- Apgūt uz izprast lietišķo pārrunu vadīšanas metodes
- Apgūt un uzlabot kaulēšanās metodes atkarībā no dažādām spēka pozīcijām
- Iemācīties strādāt ar sarunas partneru iebildumiem, uzlabot argumentācijas prasmes
- „Izraut” darbiniekus no rutīnas
- Apzināt savas prasmes, priekšrocības un potenciālās iespējas sarunās ar partneriem
- Iegūt motivāciju un pārliecību par savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas pastāvīgā darbā

Norises laiks – 1 vai 2 dienas (atkarīgs no dalībnieku skaita)

Metodika

- Pirms mācībām
Dalībnieku anketēšana – problēmu un vēlmju apzināšana
Tikšanās ar vadību – situāciju izveide treniņu vajadzībām
- Mācības
Treniņš - seminārs ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa
Praktiski vingrinājumi, individuālie darbi
Lomu spēles – video treniņi (katrs dalībnieks izspēlē darbinieka un sarunas partnera lomu, kā arī pēc strukturētas anketas izanalizē vienu kolēģa sarunu), situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi
Asertivitātes (pārliecinātas uzvedības) treniņš
Mācību laikā dalībnieki definē mērķus – kādas prasmes viņi uzlabos konkrētā laika posmā (mērķus iesniedz tiešajam vadītājiem un pasniedzējam)
Dalībnieku rīcībā paliek mācību materiāli
- Pēc mācībām
Atgriezeniskā saite vadītājam par mācību norisi, grupu kopumā un personībām
Ieteikumi turpmākajam darbam
Darbinieku nosprausto mērķu kontrole (tiešais vadītājs)

Saturs

- Mērķi un motivācija
Sarunas partneru deklarētie un slēptie (sagaidāmā attieksme) mērķi un motīvi, to izzināšana
Komunikācijas mērķi un rezultāts. Darbinieku mērķi un motivācija
„Grūtais sarunas partneris”. Kāpēc tas rodas? Psiholoģiskās barjeras, to likvidēšana
Manipulācijas
Manipulāciju mērķi
Sava spēka analīze, pirms sarunu sākšanas
Kā rīkoties, lai panāktu sev vēlamo rezultātu?
Stereotipi, to ietekme uz komunikāciju
- Pirkšanas cikls. Kā cilvēki (uzņēmumi) pērk (pakalpojumus)? Kā to izmantot savā labā?
- Lietišķo pārrunu principi
Racionalitāte, sapratne, ticamība, atteikšanās no pamācoša toņa, sarunu biedra un sarunu tēmas atdalīšana, interešu, bet ne pozīciju prioritātes, kritēriju noskaidrošana. Klusēšanas taktika
Prasme "kaulēties"
- Sarunas struktūra
Sagatavošanās sarunām
Argumentu un alternatīvu sagatavošana
Galējo rožu nosprašana
Pārrunu stratēģijas sagatavošana



KOMUNIKĀCIJU

D A R B N Ī C A

Sarunas sākums. Sasveicināšanās etiķete. „Papļāpāšana”. Vienošanās par sarunas mērķi un plānu

Ķermeņa valodas nozīme, vadot sarunas

Balss. Kā izmantot savu balsi?

Psiholoģiskā sagatavotība

Partnera interešu, vajadzību izzināšana. Jautājumi. To ietekme uz klientu. Aktīvā klausīšanās

Risinājuma piedāvājums, tā prezentācija. Argumentācija. Argumentu izvēle

Darbs ar iebildumiem. Iebildumu rašanās iemesli. Iebildumu atspēkošanas metodes

Virzīšana uz lēmumu. Sarunas noslēgums.

Turpmākā darbība. Solījumi un to pildīšana. Ilgtermiņa attiecību veidošana ar klientiem

Video treniņi – situāciju izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi rīcībai darbinieku vēlamā mērķa sasniegšanai