

# Tárgyalástechnika az értékesítésben tréning

**„Az a tárgyalás mondható sikeresnek, amikor mindkét fél elégedetten áll fel a tárgyalóasztaltól.”**



Ez a tréning, az értékesítési tevékenység azon részével foglalkozik, hogy miképpen lehet tudatosan felkészülni és profi módon lebonyolítani egy üzleti tárgyalást úgy, hogy bár saját érdekeinket maximálisan érvényre juttatjuk, mégis a másik fél is úgy érzi, nyert az eredménnyel. A legtöbb tárgyalástechnikai tréninggel ellentétben, melyek az értékesítőket kizárólag saját elképzelésük érvényesítésére készítik fel, a "Tárgyalástechnika az értékesítésben tréning" a másik fél "konceptiójából", azaz az általuk elérni kívánt eredmény feltárásából és megértéséből indul ki, és erre építi fel a mi üzleti céljainkat is megvalósító "nyer-nyer" tárgyalási módszert.

A mindkét fél követelését tiszteletben tartó, de a számunkra legelőnyösebb eredményt biztosító "nyerő tárgyalás" filozófiájának alkalmazása számottevően növeli az értékesítők magabiztosságát és eredményességét leendő és jövőbeni tárgyalópartnereiknél.

## Kinek ajánlott a részvétel

Ezt a tréninget elsősorban azoknak az értékesítési és ügyfélszolgálat területén dolgozó szakembereknek javasoljuk, akik hatékonyabbá akarnak válni az ügyfeleikkel és jelöltjeikkel való tárgyalások tervezése és lebonyolítása terén, mint például:

- értékesítési munkatársaknak,
- kereskedelmi igazgatóknak,
- üzletembereknek,
- területi vezetőknek,
- kereskedelmi és marketingszakembereknek,
- ügyfélmenedzsereknek,
- ügyfélszolgálati munkatársaknak.

## Mit sajátítanak el a résztvevők

- Hogyan tanuljanak meg a csak a saját elképzelésünk érvényre juttatásától eljutni annak megértéséhez, hogy valójában milyen motivációk mozgatják a tárgyalópartnereiket.
- Hogyan hasznosítsák a másik fél igényeinek ismeretét.
- Hogyan ismerjék fel az ún. „manipulatív” tárgyalási módszereket és miképpen védekezzenek ellenük.
- Hogyan használjanak egy egyedülálló, proaktív kérdezői módszert kritikus hiányzó információk megszerzésére.
- Hogyan képzeljék magukat az ügyfelek helyébe azáltal, hogy megismerik a döntéshozatali folyamatukat, és fordítsák ezt a tudást a maguk előnyére.
- Hogyan pozícionálják cégüket és ajánlatukat hatékonyabban az erősségeikre támaszkodva.
- Hogyan tudják felismerni azt, ha a tárgyalópartnerük nem akarja magát elkötelezni, és mit tehetnek ennek előremozdítása érdekében.

- Hogyan tegyenek különbséget egy egyszerű kifogás és egy alapvető ellenérv között, illetve, hogyan adjanak új lendületet egy holtpontra jutott tárgyalásnak.
- Milyen szakaszokból áll egy tárgyalás és milyen taktikákat célszerű alkalmazni az egyes fázisokban.
- Hogyan készüljenek fel alaposan minden üzleti megbeszélésükre, tárgyalásukra, ezáltal nagyobb magabiztosságot és jobb eredményeket elérve.
- Hogyan állítsanak fel reális célokat az üzleti tárgyalások elvárt kimenetelét illetően.
- Hogyan tegyék világossá az üzletfelek számára, hogy miért akarnak találkozni vagy beszélni velük, hogy ők is fontosnak tartásák a megbeszélésre időt szánni.
- Hogyan teremtsenek bizalmat minden tárgyalópartnernél, minden alkalommal.
- Hogyan érék el az ügyfeleiknél/jelöltjeiknél, hogy azok partnerek legyenek „közös vállalkozásuk” sikerének elérésében.
- Hogyan kezeljék az alapvető ellenérveket és észleljék a másik fél elkötelezettségének jeleit.
- Hogyan végezzék el a tárgyalások értékelését és dolgozzanak ki terveket a folytatásra, amíg az üzletet sikeresen le nem tudják zárni.

## Miért éri meg részt venni

- Tudatosabb és hatékonyabbá válik az értékesítési tevékenység, a gyakorlatban használható eszköztárral gyarapodik a résztvevők tudása.
- Jobb időgazdálkodást és a kor értékesítési követelményeinek is megfelelő kommunikációs készségeket sajátítanak el.
- Növekszik az értékesítők teljesítménye és az általuk megnyert tárgyalások / üzletek száma, ezáltal cégük bevétele és sikeressége.
- Hosszú távú, jövedelmező ügyfélkapcsolatok épülnek, nem kell minden megrendelésért külön megküzdeni.
- Javul a cég megítélése, és elégedettebbek lesznek az ügyfelei.

## Tréningtípusok

- **Exkluzív vállalati**

Kétnapos tréning exkluzívan, egyetlen cég munkatársainak saját oktatótermükben vagy külön helyszínen. Utóbbi remek csapatépítő eszköz is a közös munka révén.

- **Nyílt**

Kétnapos tréning különböző szervezetek résztvevői számára, mely kiváló lehetőséget ad a más cégekkel való kapcsolatépítésre is.

- **Műhelymunka**

Félnapos gyakorlati foglalkozás, szintén a tréninget korábban elvégző résztvevők számára a már elsajátított ismeretek begyakorlása és elmélyítése céljából.

- **Üzleti konzultáció**

Az ismeretek birtokában a cég üzleti tevékenységének hatékonyabbá tételére. Kereskedelmi vezetők számára javasolt.

## Tréning áttekintés

A résztvevők a két nap alatt elsajátítanak egy lépésről-lépésre felépülő és követhető módszertant, amivel hatékonyan tudják az ügyfelekkel és jelöltjeikkel való tárgyalásaikat megtervezni, irányítani, beleértve üzleti megbeszélések hatékony és eredményes megszervezését, lebonyolítását és értékelését, ellenvetések kezelését, akciótervek kidolgozását, valamint a tárgyalópartnereket motiváló igények feltárását és elkötelezettségük megszerzését.

- **A tárgyalópartnerünk „konceptiója”**

Mit is akar a másik fél elérni, és miért olyan fontos ezt az elképzelést pontosan megérteni.

- **Egyedi értékesítési cél**

Konkrét, mérhető és „kézzelfogható” tárgyalási célok megfogalmazásának módszere. Különbség a ködös és a kristálytisza célok között.

- **Akciótervek kidolgozása**

Az ügyfél által elvégzendő tevékenység kidolgozása minden megbeszélés / tárgyalás alkalmával, amivel a tárgyalás előrébb jut. A „legjobb elérhető cél” meghatározása, ami még reálisan elvárható a tárgyalástól, valamint egy „minimális cél” kidolgozása, amit mindenképpen el akarunk érni, hogy eldönthető legyen vajon a kívánt irányba halad-e az üzleti lehetőségünk. Mi a teendő, ha a minimális célt sem sikerül elérni.

- **Valós üzleti ok**

Az ügyfél által elfogadható és számára is lényeges ok(ok) kigondolása a megbeszélés vagy tárgyalás szükségességének megindokolására.

- **A hitelesség megteremtése az ügyfélnél/jelölnél**

A hitelesség három formájának megismerése: általunk létrehozott, mások által ránkruházott és az eddigi eredményeink által megteremtett.

- **Kritikus információk megszerzésének módjai (Megnyitási taktikák)**

Milyen információink hiányoznak, és ki az a kulcsszereplő aki segíthet bennünket ezek megszerzésében. A kérdezés, mint folyamat, amivel igazoljuk a meglévő és feltárjuk a hiányzó információinkat. Az öt kérdésfajta: jóváhagyó, új információt adó, hozzáállást tükröző, elkötelezettséget mutató és az alapvető ellenérveket feltáró.

- **Kommunikáció felsőfokon**

Az eladó és vevő közötti hatékony kommunikáció kialakítása. Mikor kérdezzünk, és mikor hallgassuk inkább, hogy mit mond a tárgyalópartnerünk. A hallgatás előnye.

- **Információink hatékony átadása (Középjáték taktikák)**

A vevő döntésének kulcsa: magunk megkülönböztetésének módja a tárgyalási célunk elérését segítő ún. „egyedi erősségeinek” megfelelő bemutatása.

- **Tárgyalási megközelítési módok**

A hagyományos „egyoldalú tárgyalás” és a „közös vállalkozás típusú” megközelítés - melyik működik és melyik nem. A „nyer-nyer” eredményeket hozó tárgyalás előnyei.

- **Az ügyfél elkötelezettségének elnyerése (Végjáték taktikák)**

Miért fontos, hogy minden üzleti megbeszélésen meghatározzuk, hogy mit fog legközelebbre az ügyfél/jelölt tenni. Annak megállapítása, hogy kész a vevő is tenni az üzlet sikeréért. Az ügyfél elkötelezettségének jelei. Mi lehet az oka, ha vonakodik a vevő – az alapvető ellenérvek feltárásának módjai.

- **Üzleti tárgyalások forgatókönyve**

A megszerzett ismeretek felhasználása a következő üzleti tárgyalásunk részletes tervének kidolgozásához.

- **A tréning összefoglalása**

A tréning értékelése, átültetésük a gyakorlatba. Jövőbeni támogatás.



Ha sikerült felkeltenünk érdeklődését,  
kérjük, lépjen kapcsolatba velünk!

**CSInt Tanácsadó Kft.**

Tel: **06 1 207 6277**

E-mail: **info@csint.hu**

**www.csint-trening.hu**