

Negoziare e comunicare con persone estremamente difficili

Edizione speciale con Jack Cambria negoziatore della Polizia di New York

Il corso insegna a:

- Prepararsi per una complicata conversazione commerciale
- Trattare con persone difficili utilizzando strumenti efficaci
- Riconoscere e reagire adeguatamente a situazioni conflittuali
- Negoziare in maniera vantaggiosa anche quando è fondamentale preservare le relazioni
- Comunicare con padronanza ed efficacia

Destinatari:

- Amministratori
- Dirigenti e supervisor
- Venditori e acquirenti
- Specialisti del customer service
- Professionisti in genere

Durata del corso: 2 giorni

Numero di partecipanti: non più di 24

“Fight or flight”, ossia la scelta tra reagire o ritirarsi, è lo scenario più immediato che sembra pararsi di fronte a chiunque fronteggi serie difficoltà relazionali e negoziali. In realtà, esistono modi migliori di affrontare questo dilemma assai frequente. Il corso fornisce ai partecipanti gli strumenti necessari ad affrontare situazioni complesse nella maniera più adeguata, a partire dalle tecniche per identificare e influenzare le dinamiche del “conflitto”, e quelle per tenere sotto controllo l’inevitabile tensione senza concedere vantaggio negoziale alla controparte.

Agenda del corso

- Riconoscere le dinamiche sottostanti al conflitto e diagnosticare il reale problema
- Differenziare “interessi” e “posizioni”
- Separare le persone dal problema
- Facilitare la creazione di più opzioni
- Imparare a negoziare in team
- Diminuire l’ansia e aumentare la sicurezza
- Migliorare morale e produttività
- Identificare le tattiche di manipolazione
- Trattare con persone più potenti
- Neutralizzare i “negoziatori duri”
- Passare dalla competizione alla cooperazione
- Imparare a gestire le emozioni più forti e monitorare quelle altrui
- Acquisire la capacità di recuperare in caso di errori o perdite

L’apprendimento delle teorie negoziali è facilitato da giochi di ruolo, simulazioni pratiche e *fish bowl*, che consentono la sperimentazione immediata delle tecniche acquisite.

La spiegazione teorica è accompagnata dall’applicazione e-semplificativa delle teorie negoziali a casi tratti dalle realtà personali e professionali dei partecipanti, a dimostrazione del valore aggiunto derivato dall’immediata trasposizione dei concetti appresi nel contesto lavorativo.