



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НЧОУ ВО «ТУ УГМК»



(подпись)

В.А. Лапин
(инициалы, фамилия)

15 января 2024 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации
**«Переговоры без поражений: партнерский и жесткий стиль
(продвинутый уровень)»**

(наименование программы)

Верхняя Пышма
2024

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для осуществления профессиональной деятельности, направленной на повышение эффективности ведения переговоров в коммерческой деятельности.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- как подготовиться к переговорам;
- общую структуру переговоров;
- принципы и технологии влияния на партнера по переговорам;
- особенности поведения в переговорах при особых ситуациях;
- как поддерживать отношения с клиентом;
- методы формирования лояльности.

Слушатель должен уметь:

- готовиться к переговорному процессу в продажах;
- использовать инструменты бизнес-этикета;
- проводить торги;
- обрабатывать возражения и претензии;
- применять технологии влияния в продажах;
- противостоять методам манипуляций;
- преодолевать безвыходные ситуации в переговорах;
- выстраивать лояльные отношения с партнером.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана на основе:

– квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. N 37) (ред. от 27.03.2018), должность «Менеджер».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Учебный план

Наименование раздела		Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.			СРС, час	Текущий контроль (шт.)			Итоговая аттестация	
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, рефераты	КР	КП	Зачет	Экзамен
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Подготовка к переговорам	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
2	Общая структура переговоров	5	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0
3	Оказание влияния на партнера по переговорам	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
4	Особые ситуации в переговорах	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
5	Поддержка отношений с клиентом, методы формирования лояльности	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
6	Итоговая аттестация	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Итого		16	15	0	0	15	0	0	0	0	1	0

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекц ии	лабора- торные работы	прак. занятия, семина ры
1	2	3	4	5	6	7
1	Подготовка к переговорам	3	3	0	0	3
1.1	Подготовка к переговорам (проверка партнера)	0,5	0,5	0	0	0,5
1.2	Постановка целей переговоров (программа максимум и минимум)	1	1	0	0	1
1.3	Определение границ полномочий	0,5	0,5	0	0	0,5
1.4	Планирование стратегии переговоров и встречного предложения	0,5	0,5	0	0	0,5
1.5	Планирование возможных сценариев поведения на переговорах	0,5	0,5	0	0	0,5
2	Общая структура переговоров	5	5	0	0	5
2.1	Открытие переговоров	1	1	0	0	1
2.2	Изучение ситуации партнера, изучение предложения	0,5	0,5	0	0	0,5
2.3	Формулировка встречного предложения	0,5	0,5	0	0	0,5
2.4	Правила проведения торгов	0,5	0,5	0	0	0,5
2.5	Работа с возражениями, как отличить истинное возражение от ложного	0,5	0,5	0	0	0,5
2.6	Работа с претензиями	0,5	0,5	0	0	0,5
2.7	Особенности рассмотрения цены	0,5	0,5	0	0	0,5
2.8	Резюмирование договоренностей и заключение договора	1	1	0	0	1
3	Оказание влияния на партнера по переговорам	2	2	0	0	2
3.1	Принципы психологического влияния на контрагента	1	1	0	0	1
3.2	Технологии манипуляции в переговорах	1	1	0	0	1
4	Особые ситуации в переговорах	4	4	0	0	4
4.1	Пересмотр условий договоренностей	0,5	0,5	0	0	0,5
4.2	Особенности работы с некоторыми типами трудных клиентов	0,5	0,5	0	0	0,5
4.3	Особенности корректной работы с назойливым продавцом	0,5	0,5	0	0	0,5
4.4	Как вернуть ушедшего партнера?	0,5	0,5	0	0	0,5
4.5	Безвыходные ситуации в переговорах	1	1	0	0	1
4.6	Особенности переговоров с командой	1	1	0	0	1
5	Поддержка отношений с клиентом, методы формирования лояльности	1	1	0	0	1
6	Итоговая аттестация	1	0	0	0	1
Всего		16	15	0	0	15

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
Первый день	Подготовка к переговорам. Подготовка к переговорам (проверка партнера). Постановка целей переговоров (программа максимум и минимум). Определение границ полномочий. Планирование стратегии переговоров и встречного предложения. Планирование возможных сценариев поведения на переговорах. Общая структура переговоров. Открытие переговоров. Изучение ситуации партнера, изучение предложения. Формулировка встречного предложения. Правила проведения торгов. Работа с возражениями, как отличить истинное возражение от ложного. Работа с претензиями. Особенности рассмотрения цены. Резюмирование договоренностей и заключение договора.
Второй день	Оказание влияния на партнера по переговорам. Принципы психологического влияния на контрагента. Технологии манипуляции в переговорах. Особые ситуации в переговорах. Пересмотр условий договоренностей. Особенности работы с некоторыми типами трудных клиентов. Особенности корректной работы с назойливым продавцом. Как вернуть ушедшего партнера? Безвыходные ситуации в переговорах. Особенности переговоров с командой Поддержка отношений с клиентом, методы формирования лояльности. Итоговая аттестация.
¹⁾ Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение	

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1 – Подготовка к переговорам (3)				
1.1	-	-	Подготовка к переговорам (проверка партнера) (0,5)	-
1.2	-	-	Постановка целей переговоров (программа максимум и минимум) (1)	-
1.3	-	-	Определение границ полномочий (0,5)	-
1.4	-	-	Планирование стратегии переговоров и встречного предложения (0,5)	-

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1.5	-	-	Планирование возможных сценариев поведения на переговорах (0,5)	-
2 – Общая структура переговоров (5)				
2.1	-	-	Открытие переговоров (1)	-
2.2	-	-	Изучение ситуации партнера, изучение предложения (0,5)	-
2.3	-	-	Формулировка встречного предложения (0,5)	-
2.4	-	-	Правила проведения торгов (0,5)	-
2.5	-	-	Работа с возражениями, как отличить истинное возражение от ложного (0,5)	-
2.6	-	-	Работа с претензиями (0,5)	-
2.7	-	-	Особенности рассмотрения цены (0,5)	-
2.8	-	-	Резюмирование договоренностей и заключение договора (1)	-
3 – Оказание влияния на партнера по переговорам (2)				
3.1	-	-	Принципы психологического влияния на контрагента (1)	-
3.2	-	-	Технологии манипуляции в переговорах (1)	-
4 – Особые ситуации в переговорах (4)				
4.1	-	-	Пересмотр условий договоренностей (0,5)	-
4.2	-	-	Особенности работы с некоторыми типами трудных клиентов (0,5)	-
4.3	-	-	Особенности корректной работы с назойливым продавцом (0,5)	-
4.4	-	-	Как вернуть ушедшего партнера? (0,5)	-
4.5	-	-	Безвыходные ситуации в переговорах (1)	-
4.6	-	-	Особенности переговоров с командой (1)	-
5 – Поддержка отношений с клиентом, методы формирования лояльности (1)				

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации:

Итоговая аттестация проводится в форме зачета в виде круглого стола.

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы:

- Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.

- Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.

- Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Гэвин Кеннеди. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах – М. : Альпина Паблишер, 2022. — 410 с.

2. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков. — 3-е изд., доп. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 150 с. — ISBN 978-5-9614-4703-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95510>

3. Трымбовецкий, Э. Переговоры за минуту. Экспресс-курс делового общения / Э. Трымбовецкий. — Москва : Альпина Паблишер, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-60478-427-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/259535>

4. Трымбовецкий, Э. PROзакупки: Полный курс для предпринимателей / Э. Трымбовецкий. — Москва : Альпина Паблишер, 2022. — 349 с. — ISBN 978-5-20600-117-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/367688>

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт консультирования по межличностным коммуникациям.

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий)

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения

Использование ДОТ не предусмотрено в данной программе.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: *Ситдикова Юлия Раифовна*, ведущий специалист управления дополнительного профессионального образования НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составитель программы: *Федькина Ирина Владимировна*, начальник управления развития персонала ОАО «УГМК».