



IIR

2022. október 25-26., Budapest

# TÁRGYALÁSTECHNIKA

## *a gyakorlatban*

Megoldásközpontú igénykezelés

A Tárgyalástechnika az egyik olyan soft skill terület, amelyet folyton és új technikákkal lehet fejleszteni. Továbbá ez az a skill, amelyre mindenkinek minden helyzetben szüksége van. Hogyan köthetőek össze a legjobb tárgyalástechnikai trükkök az ügyfélcentrikus-ság biztosításával és a hatékony panaszkezeléssel? Tréningünk mindezek tükrében nyújt hatékony támogatást.

**Főbb témakörök két napban:**

- › Tárgyalástechnikai alapok
- › Tárgyalásvezetési módszerek
- › Tárgyalási szerepek felismerése
- › Konfliktuskezelési stílusok felmérése
- › Asszertív kommunikáció
- › Motivációs trió és megbízási szintek

**A tréning vezetője:**  
Dr. Horváth Endre, ügyezető, Budasys Services

## Miért?

Ez a program Önnek szól, ha célja megtudni:

- Hogyan fordítsa át a „nem”-eket „igen”-ekké?
- Hogyan kezelje a kifogásokat?
- Hogyan alakítson ki az ügyféllel win-win tárgyalási szituációt?
- Hogyan legyen hatékonyabb a probléma-megoldás?
- Hogyan érje el az ügyfelek lojalitását?
- Hogyan fejlessze az ügyfélcentrikusságot?
- Hogyan?

A program tartalma korábbi vezetői és munkatársi képzéseken szerzett tapasztalatokon alapul. A program 10%-a elmélet, 90%-a gyakorlati feladat. A feladatok elvégzése után azok megbeszélésével csatoljuk vissza a felismeréseket, tapasztaltakat, tanultakat a vállalati működés megfelelő területeire.

## Mit?

### 1. Tárgyalástechnikai alapok

A tárgyalási, hatékonyság, együttműködés, kommunikáció, döntéshozatal áttekintése, a szinergiák kihasználása. A B-terv elméletének gyakorlati megalapozása. A kockázatkerülő és kockázatvállaló tárgyalói hozzáállás szerepjáték során történő kezelése valós szervezeti helyzetben.

### 2. Tárgyalásvezetési módszerek

Az időmérleg felmérése. Az idő érzékelése, monokronikus és polikronikus tárgyalás. A prioritások és az Eisenhower-mátrix.

Értekezletek tervezése, alapszabályok, időrablók és időmentők. A személyes tevékenység-napló. Tárgyalási tréninggyakorlatok.

### 3. Tárgyalási szerepek felismerése

Az tárgyalási szerepek felmérése egyéni munkában. Együttműködésre alapozott gyakorlatok elvégzése és elemzése. A megfigyelők segítségével az egyes szerepek hatékonyságának értékelése, összegzése. A tanultakat visszacsatoljuk a szervezeti működésbe.

### 4. Konfliktuskezelési stílusok felmérése

Az egyes konfliktuskezelési stílusok egyéni felmérése önértékeléssel és teszttel. Homogén, illetve heterogén csapatok kialakítása. A konfliktusok kezdeményezésének folyamata. Éles és puha konfliktusok gyakorlása csoportos feladatokon keresztül.

### 5. Asszertív kommunikáció

A kölcsönösen nyerő, konszenzusos eredmény elérése érdekében a résztvevők megismerik saját kommunikációs profiljukat. Az asszertív, agresszív, passzív és manipulatív viselkedést kiscsoportban felváltva gyakoroljuk, különös hangsúlyt helyezve a nonverbális kommunikációra.

### 6. Motivációs trió és megbízási szintek

A higiénés és motivációs faktorok ismerete, megkülönböztetése. A teljesítmény elismerése, a kihívás felelős felvállalása, az előrelépés és fejlődés biztosítása gyakorlatok során. A csoportdinamika alkalmazása. A teljes értékesítési elmemátrix ismertetése és gyakorlása.

## A két nap tréner: Dr. Horváth Endre

Dr. Horváth Endre 20 év alatt 150 vállalatnál vezetett készségfejlesztő programokat havi rendszerességgel. A programok során támaszkodik nemzetközi és hazai vezetői tapasztalatára, melyet a pénzügyi, informatikai és közsférában szerzett. Referenciái között szerepel néhány fős informatikai vállalkozás csakúgy, mint a legnagyobb magyar és nemzetközi vállalatok.

Dr. Horváth Endre programjainak erőssége a tapasztalati tanulás, első sorban a kipróbált elméletek örömteli gyakorlatokon keresztül való beágyazásával. A programokat a résztvevők előzetes telefonos megkeresésével mindig testre szabja, és utókövetést is biztosít. A tréningeken a résztvevők által önként behozott kérdésekre konkrét eszközt, gyakorlati kezelést mutat.



# TÁRGYALÁSTECHNIKA

## a gyakorlatban

2022. október 25-26.



### 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév  Keresztnév   
Beosztás   
Osztály   
Végzettség   
Telefon   
Fax<sup>1</sup>   
Mobiltelefon<sup>1</sup>   
E-mail<sup>1</sup>   
Alíráás<sup>2</sup>

### A rendezvényen való részvétel engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév  Keresztnév   
Beosztás   
Osztály

### Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév  Keresztnév   
Beosztás   
Osztály

### Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév  Keresztnév   
Beosztás   
Osztály   
Alíráás<sup>2</sup>

### 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév  Keresztnév   
Beosztás   
Osztály   
Végzettség   
Telefon   
Fax<sup>1</sup>   
Mobiltelefon<sup>1</sup>   
E-mail<sup>1</sup>   
Alíráás<sup>2</sup>

-10%

### SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév   
Irányítószám  Helység   
Utca/Postafiók

<sup>1</sup> E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

<sup>2</sup> A képzés/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

<sup>3</sup> Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-70/419-8627 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

### Részvételi díjak

**TÁRGYALÁSTECHNIKA A GYAKORLATBAN:**  
2022. OKTÓBER 25-26., BUDAPEST

2022. szeptember 9-ig

209.000 Ft

2022. szeptember 10-től

249.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

### CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10% kedvezményt** kap. Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy **10%**, a 3. személy pedig **20% kedvezményt** kap. 4 főtől kérje egyedi ajánlatunkat! 06-70/419-8627

### FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Visszalépési és lemondási feltételeink: A jelentkezéssel részvevőnk elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztráció beérkezése és vizsgálata után a költségvetés számlázási címére kiállított előlegekérőrt küldünk, kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjenek fizetési határidőn belül átutálni, de legkésőbb a rendezvényt megelőző két munkanapig, mert a rendezvényre való bejutás csak ebben az esetben garantált. Visszalépés csak írásban lehetséges. A jelentkezés a regisztráció vizsgálata után követő 1 munkanapon belül külön költség felszámítása nélkül lemondható. A vizsgálata után követő 2. munkanaptól a rendezvényt megelőző 21. munkanapig bezárólag történő részvétel-lemondás esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvényt megelőző 20. munkanapon belüli lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával megegyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvényt megelőző 5. munkanapon belüli lemondás esetén a költségvetés a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. Részvételével hozzájárul, hogy konferenciák és a hozzájuk tartozó workshopok esetén az adatokat továbbítsuk együttműködő partnereink felé. A rendezvényről a részvevő sem audio, sem videó felvételt nem készíthet, online rendezvényt nem rögzíthet.

### VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Simon Bernadett 06-70/419-8627  
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465