



**Продажи – это наука  
со своими правилами и закономерностями**

## **Управление поведением в конфликтных ситуациях**

**Цели и задачи тренинга. Развить у участников навыки:**

- Распознавания конфликтных ситуаций
- Предотвращения конфликтных ситуаций
- Поведения в конфликтных ситуациях

**Процесс:**

Интерактивный игровой тренинг, с большим количеством разбираемых кейсов. В ходе тренинга определяются установки участников. Как эти установки влияют на поведение участников в стрессовых либо конфликтных ситуациях.

**Назаров Алексей**  
Бизнес тренер и консультант в области управления продажами  
+7 916 522 16 45  
[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com)  
[www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



# Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

## Содержание программы

### 1. Теория конфликтов и определения

- Что такое конфликт?
- Какие бывают конфликты
- Причины возникновения и правила поведения
- Психологические источники конфликтов – внутренние и внешние
- Как относиться к конфликтам?

### 2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

- Теория Томаса - Киллмена
- Тестирование на предпочтительные стратегии поведения
- Объяснение результатов тестов
- Определение эффективных и неэффективных стратегий поведения в ситуации конфликта
- Упражнение: Коррекция поведения
- Case study.

### 3. Правила коммуникации

- Модель эффективной коммуникации Фон Туна.
- Тестирование на развитость различных форм «слушания» собеседников
- Практические упражнения по отработке правильной коммуникации
- Разбор практических ситуаций участников тренинга

### 4. Поведение

- Безвыходные ситуации – как искать выход
- Разграничение понятий "люди" и "проблемы"

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области управления продажами

+7 916 522 16 45

Nazarov.nvision@gmail.com

www.anazarov.org



## **Продажи – это наука**

### **со своими правилами и закономерностями**

- Определение подлинных интересов обеих сторон
- Определение вопросов, с помощью которых можно выявить подлинные интересы другой стороны и её позицию в переговорах
- Нахождение альтернативных вариантов решения проблем, формулирование лучшей альтернативы обсуждаемому соглашению
- Ролевые игры с практическими примерами участников.
- Разбор кейсов.

### **5. Управление стрессовыми ситуациями**

- Типичные стресс-факторы, психологические источники стресса
- Причины возникновения стрессовых ситуаций
- Определение собственных факторов стресса
- Эффективные и удобные для себя методы купирования (снижения силы) этих стресс-факторов, их применение.

## **Результат**

- Участники тренинга получают инструмент анализа собственных эмоциональных состояний.
- Участники смогут увереннее чувствовать себя в стрессовых ситуациях и управлять собственными реакциями.
- Получат навык поиска нестандартных решений в сложных ситуациях.
- Смогут профессиональней воздействовать на собеседников.

**Назаров Алексей**

**Бизнес тренер и консультант в области управления продажами**

**+7 916 522 16 45**

**Nazarov.nvision@gmail.com**

**www.anazarov.org**