

**РЕШЕНИЕ БИЗНЕС-ЗАДАЧ**

**ПОВЫШЕНИЕ ЛИЧНОЙ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ**

**Корпоративные и  
открытые тренинги**



**КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Тренинговый центр **АЯКС** выражает Вам  
признательность за проявленный интерес к нашей  
компании!

## О нашей компании

Мы работаем на рынке тренинговых и консалтинговых услуг  
Ростова-на-Дону и ЮФО с **1999** года.

За время работы центра проведено свыше  
**4500** открытых и корпоративных тренингов и наработан  
большой круг клиентов.

## Нас выбирают, потому что



Более 15 лет на рынке



Более 25 000 человек  
прошли обучение у нас!



Высокая квалификация  
тренеров!



Более 2 000 корпоративных  
проектов!



Широкая линейка услуг!



ИП Донцова Елена Викторовна

344082, Ростов-на-Дону,  
ул. Островского, 83.  
ИНН 616403494885  
Р/сч. 40802810200200001991  
в ПАО КБ «Центр-инвест»  
г. Ростов — на - Дону  
БИК 046015762  
К/счет 30101810100000000762  
Тел. 300-21-81

## ИНФОРМАЦИЯ О ТРЕНИНГАХ

**В КОРПОРАТИВНОМ формате** может быть проведена любая из представленных ниже программ. Программы могут быть скорректированы в соответствии с Вашими требованиями и спецификой деятельности и проведены в разных временных форматах.

Перед адаптацией тренинга мы тщательно знакомимся со спецификой и продуктом компании и затем готовим программы под Вашу компанию и Ваши запросы.

**Стоимость** корпоративного 1-го тренинг-дня (8 часов) **45 000 рублей при группе до 15 человек.**

**При заказе тренинга в январе и феврале 2019 года, скидка - 30%**

**Акция действует при заказе тренинга до 31.01.2019 года**

**Стоимость** тренингов командообразования обсуждается отдельно и зависит от программы, длительности и количества участников.

*Применяется УСНО. НДС не предусмотрен. (Глава 26.2 НК РФ «Упрощенная система налогообложения»).*

**Форма проведения:** занятия включают в себя интенсивную групповую работу, информационные блоки, деловые и ролевые игры, кейсы, разбор конкретных рабочих ситуаций, обсуждение, видеоанализ. Интерактивная форма обучения позволяет уделить большое внимание отработке практических навыков и умений, активизировать участников.



# ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



**ЦЕЛЬ:** повышение коммуникативной компетенции руководителя, совершенствование навыков управления и руководства сотрудниками.

**В ПРОГРАММЕ:**

## **1** Стиль руководства и лидерства

- Управление коллективом и отдельными сотрудниками.
- Возможные стили руководства и выбор необходимого стиля.
- Анализ собственного стиля взаимодействия с подчиненными.
- Использование различных управленческих стилей в рамках решения конкретных задач.

## **2** Ключевые управленческие компетенции руководителя: планирование, мотивация, делегирование и координация, контроль за исполнением.

- Планирование. Цели и задачи. Расстановка приоритетов. Мотивация персонала как составляющая процесса управления.
- Построение системы мотивации и стимулирования в соответствии с индивидуальными потребностями сотрудников.
- Принципы и методы нематериальной мотивации.
- Навыки мотивирующего воздействия. Диагностика уровня готовности сотрудника к выполнению задачи.
- Принцип делегирования как составляющая процесса управления.
- Алгоритм эффективной постановки задачи сотрудникам. Составление инструкций. Учет уровня компетентности сотрудников.
- Мотивирующая роль контроля и обратной связи. Управление дисциплиной.

## **3** Управление конфликтами

- Виды конфликтов в организации. Выявление причин и выбор подходящей стратегии.
- Преодоление сложных и конфликтных ситуаций взаимодействия.
- Управление стрессом (подавление факторов стресса, рациональное использование времени)

## **4** Основные вопросы проведения совещаний (оперативки, планерки).

- Правила ведения совещаний: организации времени, подача обратной связи, конструктивная критика, создание и принятие управленческих решений в команде.
- Постановка цели совещания. Форматы совещаний. Эффективность совещаний.



# ПРАКТИКА ЛИДЕРСТВА



**ЦЕЛЬ:** Развитие лидерские качеств и навыков; совершенствование навыков управления командой и умения работать в команде; развитие способности учитывать и влиять на групповые процессы; освоение основ командного взаимодействия и умения максимально использовать потенциал команды. Повышение эффективности индивидуальной и командной работы сотрудников компании, создание возможности для лучшего понимания себя и других в сложившихся командных взаимоотношениях.

## В ПРОГРАММЕ:

- Теория и практика лидерства. Лидерство руководителя и поведение группы.
- Лидерские качества и навыки. Использование и развитие собственного потенциала.
- Управление коллективом и отдельными сотрудниками. Техника принятия решений.
- Постановка целей, планирование и прогнозирование. Развитие стратегического мышления.
- Стили лидерства. Анализ собственного стиля взаимодействия.
- Ситуативное лидерство и руководство. Выбор стиля лидерства и управления в зависимости от ситуации, уровня развития группы и собственных личностных особенностей.
- Сущность и этапы построения команды. Основы командного взаимодействия.
- Понимание и управление групповыми процессами.
- Методы воздействия и мотивации.
- Конструктивные и деструктивные факторы в управлении командой.
- Харизматичность и энергетика. Имидж, голос, подача.
- Управление конфликтами. Выявление причин конфликта. Выбор подходящей стратегии.
- Устранение конфронтации. Работа со сложными людьми.
- Управление стрессом.



# ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ



**ЦЕЛЬ:** Тренинг направлен на расширение и совершенствование практических навыков, позволяющих вести деловые переговоры и более эффективно осуществлять продажи, в том числе и телефонные, удерживать старых и привлекать новых клиентов, делать дополнительные продажи. Для максимальной эффективности тренинга программа адаптируется к особенностям ситуаций, актуальных для участников.

## В ПРОГРАММЕ:

1

### Ключевые факторы успеха в продажах.

- Коммерческая коммуникабельность. Различные стратегии общения с клиентами.
- Этапы продаж (особенности и значение)

2

### Установление контакта

- Первое впечатление; эффективное начало; позитивный настрой.
- Первичная диагностика, управление симпатиями клиента.
- Приёмы формирования естественного поведения (улыбки, жестов, мимики, позы), подстройка, техники комплимента.

3

### Определение потребностей клиента.

- Как заинтересовать и разговорить клиента. Методы «зацепок».
- Сбор информации в процессе общения и управление беседой.
- Классификация потребностей и использование их в продажах.
- Приемы активного слушания, техники диалога, различные типы вопросов.

4

### Презентация как средство продвижения товара

- Привязка своего предложения к запросу клиента.
- Краткая и развернутая форма презентации, вовлечение собеседника, понимание его ценностей и использование их в презентации.
- Техники аргументации: “язык выгод и ценностей”, “использование ключевых слов клиента” и др.
- Логика и эмоции. Информативность и эмоциональность речи. (Использование цифр, статистики, образов, метафор и т.д.)

5

### Работа с вопросами и возражениями.

- Алгоритмы работы с сомнениями и возражениями клиента. Виды “отговорок”. Способы присоединения к возражению.
- Использование вопросов клиента для перехвата инициативы.
- Ошибки менеджера при работе с возражениями (оправдание, контратака, игнорирование).

6

### Завершение контакта.

- Приемы и методы удачного завершения контакта (продажи).
- Доработка контактов. Дополнительные продажи.
- Подчеркивание достигнутых договоренностей.



# ПЕРЕГОВОРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



**ЦЕЛЬ:** Тренинг направлен на расширение практических навыков профессионалов в области ведения парных и групповых переговоров. Для максимальной эффективности тренинга программа адаптируется к особенностям тех переговоров, которые его участники чаще всего ведут в реальной жизни.

## В ПРОГРАММЕ:

1

### Структура переговоров, подготовка к переговорам.

- Разные подходы к ведению переговоров. Преимущества и недостатки каждого подхода. Различные переговорные стратегии.
- Этапы переговорного процесса. Алгоритм проведения переговоров.
- Тактическая подготовка. Коммуникативные приемы, обеспечивающие успех в переговорах.
- Нарботка поведенческой гибкости и коммуникативной компетентности в переговорах.

2

### Управление процессом общения и способы влияния на собеседника.

- Диагностика партнера по переговорам, создание мотивации на конструктивное взаимодействие. Установление контакта. Техники комплимента.
- Эмоциональное и рациональное давление и перехват инициативы. Усиление своей позиции.
- Речевые модули. Энергетика и доброжелательность речи. Интонация, эмоциональность, построение фраз.
- Как эффективно и корректно задавать вопросы. Сбор информации. Определение позиций и подлинных интересов сторон.
- Открытые, закрытые, альтернативные вопросы (их использование в зависимости от этапов и динамики переговоров).
- Эффективная презентация своего предложения. Искусство аргументации. Виды аргументов. Подстройка по ценностям.
- Подчеркивание достигнутых договоренностей. Контроль совместно принятых решений.

3

### Стрессменеджмент при переговорах.

- Влияние эмоций на процесс переговоров. Уверенное поведение и эмоциональный контроль при проведении переговоров.
- Подготовка к сложному разговору. Алгоритмы работы с вопросами и возражениями.
- Прогнозирование поведения собеседника. Противостояние манипулятивному воздействию. «Фокусировка» темы разговора.
- Защита от стрессовых ситуаций в ходе переговоров. Управление возможной конфликтной ситуацией.
- Анализ проведенных переговоров и планирование дальнейшего развития переговорного процесса.



# ТЕХНИКИ ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ



**ЦЕЛЬ:** Тренинг направлен на расширение и совершенствование практических навыков, позволяющих вести деловые переговоры и более эффективно осуществлять продажи в телефонном режиме, удерживать старых и привлекать новых клиентов, делать дополнительные продажи.

## В ПРОГРАММЕ:

### 1 Допродажная подготовка к звонку.

- Подготовка к звонку как к продаже. Создание собственной технологии подготовки к телефонным переговорам.
- Как принимать звонки и как звонить клиенту, чтобы он захотел с Вами встретиться.
- Способы настроя на успешные телефонные переговоры. Настройка голоса. Техники повышения уверенности в себе.
- Схемы, помогающие в работе (схема структурирования телефонного звонка, схема-матрица продаж, схема подготовки к встрече).

### 2 Коммуникативные приемы, обеспечивающие успех в телефонных переговорах.

- «Холодные» звонки. Установление контакта. Энергетика и доброжелательность речи.
- Работа с голосом (тембр, тон, четкость, темп речи). Интонация, эмоциональность, построение фраз, техники комплиментов.
- Присоединение по голосовым характеристикам (скорость речи клиента, громкость речи клиента, интонации и значимые слова клиента).
- Телефонная этика и этикет. Необходимые правила. Разбор словесных штампов.
- Завоевание и закрепление клиентов благодаря созданию позитивного телефонного имиджа Вашей компании.

### 3 На том конце провода сомневаются или возражают.

- В чем причины и что с этим делать? Виды "отговорок" клиента. Технологии работы с сомнениями и возражениями.
- Корректные и некорректные формулировки.
- Коррекция основных ошибок телефонных переговоров. Ошибки и «барьеры» при вступлении в контакт, в процессе разговора и при завершении.

### 4 Анализ проведенного телефонного разговора и планирование его дальнейшего развития.

- Разные полезные мелочи для тех, чей доход связан с успешностью работы с клиентом по телефону. Особенности работы со «старым» клиентом.
- Повышение лояльности клиента. Дополнительные продажи.





# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ И ОТКАЗАМИ КЛИЕНТОВ



## ЧТО ПОЛУЧАЕТ УЧАСТНИК НА ВЫХОДЕ

- Умение качественно отрабатывать любые возражения клиентов и достигать поставленной цели и возможности дальнейшего плодотворного и приятного общения
- Конкретный и понятный алгоритм отработки
- Конкретные эффективные приемы аргументации
- Уверенность и позитив при работе с возражениями и отказами в продажах

## В ПРОГРАММЕ:

- Почему люди возражают и сопротивляются
- Отличие продажи от оформления
- Почему принцип «Клиент всегда прав в корне не верно»?
- Борьба с возражениями или работа с возражениями клиентов?
- Классификация возражений
- Шесть причин возражений
- Инструменты и техники работы с возражениями
- Правила работы с возражениями
- Алгоритм работы с возражениями
- Алгоритм работы с отговорками
- Возражения по цене и др. возражения в продажах
- Принятие
- Уточнение
- Парафраз и 2 его брата
- Изоляция
- Приемы аргументации
- Примеры возражений



# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ. АНТИСТРЕССОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.



**ЦЕЛЬ:** Тренинг направлен на приобретение участниками навыков поведения в конфликтных ситуациях; умения сохранять спокойствие в случае стрессовой ситуации и внешнего давления; управлять собой и своими эмоциями в ситуациях конфликта.

**Знания и навыки стресс — менеджмента** помогают налаживать отношения и добиваться успехов; отстаивать свои интересы и противостоять манипуляциям; быть уверенным в сложных ситуациях; освоить методы снятия напряжения в постконфликтном периоде. Понимать ситуацию и владеть ею; конструктивно выходить из конфликта.

## **В ПРОГРАММЕ:**

- Понятие конфликта. Типы конфликтов. Фазы конфликта.
- Основные модели поведения в конфликте.
- Анализ и коррекция своих моделей поведения
- Прогнозирование ситуации. Способы разрешения конфликта на разных стадиях. Методы психологического воздействия.
- Основные стратегии переговорных процессов в конфликтной ситуации.
- Техники противодействия влиянию. Взаимодействие с клиентом в ситуации потенциально конфликтного и жесткого взаимодействия (манипулятивное взаимодействие, прямая агрессия, дефицит времени).
- Техники амортизации в конфликтной ситуации и наиболее выигрышные выходы из конфликтной ситуации.
- Техники убеждения, аргументации. Эмоциональное и рациональное давление.
- Типичные приемы и техники противодействия манипуляциям и агрессии клиента.
- Управление конфликтами. Выявление причин конфликта. Выбор подходящей стратегии. Устранение конфронтации.
- Работа со сложными людьми.
- Закрепление договоренностей, промежуточных результатов и ответственности в ходе переговоров.
- Механизм преодоления стрессовых ситуаций.
- Выработка эмоциональной устойчивости.
- Установление потенциально перспективных отношений с клиентом.



# ТАЙММЕНЕДЖМЕНТ

## Или как успевать ВСЕ!



**ЦЕЛЬ:** Повышение уровня эффективного управления собственным временем (временем подчиненных), расширение индивидуальных возможностей планирования.

### В ПРОГРАММЕ:

#### 1 ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ

- Система управления Б.Франклина
- Принципы постановки целей
- Результат - ориентированные цели
- Работа над проектами

#### 2 ПЛАНИРОВАНИЕ И РАССТАНОВКА ПРИОРИТЕТОВ

- Матрица Эйзенхауэра: срочные и важные дела
- Принцип Парето
- Определение приоритетов

#### 3 РЕАЛИЗАЦИЯ

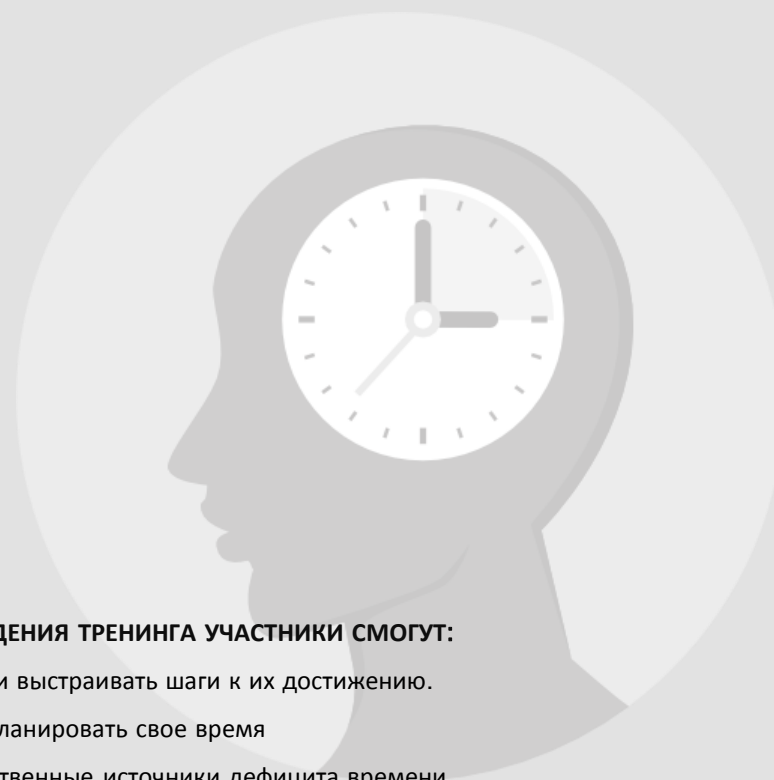
- Осуществление действий в соответствии с намеченным планом
- Алгоритм составления плана на день
- Ежедневник
- Кайросы и работа с ними
- Воры времени
- Справляемся с неприятными задачами

#### 4 ДЕЛЕГИРОВАНИЕ

- Типы задач для делегирования
- Барьеры делегирования
- Что, кому, когда и как делегировать

#### 5 ПОСЛЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ТРЕНИНГА УЧАСТНИКИ СМОГУТ:

- Ставить цели и выстраивать шаги к их достижению.
- Эффективно планировать свое время
- Осознать собственные источники дефицита времени
- Освоить техники планирования времени и борьбы с «ворами времени»
- Преодолеть барьеры эффективного использования времени (промедление, выполнение сначала легких дел и т.д.)
- Освоить методы составления «работающих» расписаний
- Выделить достаточно времени на работу с несрочными, но важными проектами и идеями.
- Освоить методы, направленные на улучшение самочувствия и качества жизни.



# БИЗНЕС-РИТОРИКА

**ЦЕЛЬ:** повышение коммуникативной компетенции и уверенности в себе в различных формах делового общения и публичного выступления: презентациях, мини-презентациях, переговорах и совещаниях.

Тренинг направлен на совершенствование практических навыков эффективного выступления перед аудиторией: умения владеть аудиторией, техник аргументации и убеждения, приемов ораторского мастерства.

## В ПРОГРАММЕ:

- Эффективная подготовка выступления.
- Первое впечатление. Имидж. Внешний вид, поза, жесты, стиль.
- Методы установления контакта со слушателями. Вербальные и невербальные.
- Композиция речи. Успешное начало и заключение.
- Эмоциональная и рациональная составляющая.
- Приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- Искусство словесной атаки. Импровизация и артистизм. Умение мыслить на публике.
- Методы влияния на слушателей.
- Адаптация речи к аудитории. Убедительность и доступность речи.
- Техника речи. Энергетика и интонационная выразительность речи.
- Образность и метафоричность речи.
- Невербальное общение. Язык тела.
- Работа с возражениями, приемы ответов на неожиданные вопросы.
- Навыки успешной аргументации.
- Проведение переговоров и презентаций.
- Правила успешной презентации (мини-презентации).



# ИСКУССТВО ГОВОРИТЬ



*Совершенствуя свою речь, мы совершенствуем впечатление о себе, влияем на личный и профессиональный успех.  
На тренинге вы сможете научиться говорить красиво, выразительно, увлекательно.  
Занятия позволят развить голос и красноречие, добавить новые яркие краски в свою речь и общение.*

## ПРОГРАММЕ:

- Эффективная подготовка выступления.
- Композиция речи. Успешное начало и заключение.
- Первое впечатление. Имидж. Внешний вид, поза, жесты, стиль.
- Методы установления контакта со слушателями.
- Приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- Энергетика и интонационная выразительность речи.
- Импровизация и артистизм.
- Эмоциональность и информативность речи
- Непринужденность и уверенность оратора.
- Приемы убеждения и навыки успешной аргументации;
- Приемы ответов на неожиданные вопросы.



# ТРЕНИНГ ТРЕНЕРОВ

## Первая сессия – «Тренер, его методы и группа»

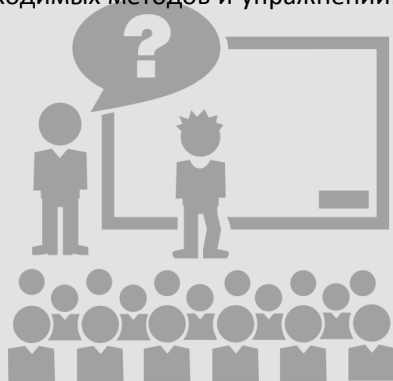


**Цель тренинга:** Развить у участников умения и навыки проведения тренинговых занятий, расширить поведенческий репертуар участников и повысить эффективность их деятельности. Курс познакомит вас с важнейшими теоретическими аспектами и принципами построения и ведения тренингов, научит разрабатывать собственные программы, даст активную практику ведения групп.

### В программе:

#### **1 Составление программы тренинга**

- Этапы создания программы тренинга.
- Вхождение в группу:
- Приветствие участников, начало тренинга
- Установление правил тренинга
- Фасилитация
- Мини-лекция как метод бизнес-тренинга.
- Стержень программы – как его определить и как его транслировать в программе.
- Модульное составление программы тренинга.
- Структура каждого тематического модуля
- Разработка упражнений в каждом модуле для раскрытия темы модуля.
- «Мостик» и как его делать – связующие элементы между модулями.
- Учет групповой динамики при составлении программы тренинга и подборе необходимых методов и упражнений.



#### **2 Групповая динамика**

- Понятие групповой динамики
- 4 этапа развития группы и поведение тренера на каждом из этапов
- знакомство
- распределение ролей
- конструктивная работа
- завершение работы
- Методы и приемы управления групповой динамикой
- Практические упражнения по работе тренера с групповой динамикой
- Типы личности тренера и связь личностных особенностей со стилем ведения группы
- Тестирование, экспресс-диагностика участников
- Обсуждение результатов
- Деловая игра на выработку индивидуального стиля
- Построение индивидуального стиля каждым участником

#### **3 Индивидуальный стиль тренера**

- Из чего строится индивидуальный стиль тренера.
- 4 типа ролевого поведения тренера: лидер, учитель, фасилитатор, массовик-затейник.
- Типы личности тренера и связь личностных особенностей со стилем ведения группы.
- Манера тренера держаться на группе: поза, жесты, перемещение в пространстве. Постановка голоса тренера.

# ТРЕНИНГ ТРЕНЕРОВ

## Вторая сессия – «Управление группой»



### В программе:

#### **1** Технологии тренерской работы:

- Социометрия в тренинге.
- Экспресс-диагностика участников тренинга.
- Умение слушать и наблюдать – основа в работе тренера.
- Как почувствовать состояние группы и отдельных участников.
- рефлексия чувств участников тренинга в бизнес-тренинге
- как осуществлять контроль за процессами

#### **2** Методы тренинга

- Методы тренинга:
- Разминки
- Тематические упражнения
- Деловая игра
- Мозговой штурм
- Групповая дискуссия
- Модерация
- Фасилитация
- Завершение тренинга. Подведение итогов.
- Получение обратной связи от группы и фиксация результатов.



#### **3** Ролевая игра и видеоанализ

- Ролевая игра как метод тренинга.
- Составление простых ролевых игр и ролевых игр со скрытым мотивом.
- Правила проведения ролевых игр.
- Анализ поведения участников в ролевых играх
- Видеоанализ как метод анализа поведения участников.
- Вопросы как средство проведения видеоанализа.
- Возможные реакции группы на видеоанализ и действия тренера в каждом случае:
- Активизация работы
- Протест
- Агрессия
- Напряжение
- Осознание ошибок и эффективного поведения

#### **4** Проверка готовой программы на успешность

- Подготовка программы собственного тренинга по выбранной тематике.
- Пилотное проведение программы.
- Проверка готовой программы на успешность – поиск слабых мест в программе.
- Составление упражнений-компенсаций к слабым местам в программе.

# ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ



**ЦЕЛЬЮ** тренинга является повышение личностной и профессиональной уверенности участников, наработка и развитие навыков деловой коммуникации и клиенториентированности, повышение эмоционального контроля и стрессоустойчивости.

## В ПРОГРАММЕ:

- Составляющие элементы деловой коммуникации. Клиенториентированные подходы в работе с внутреннем и внешнем клиентом.
- Формирование позитивного настроя и поддержание доброжелательной атмосферы на всех этапах деловой коммуникации.
- Правила взаимодействия. Различные стратегии деловой коммуникации. Повышение качества обслуживания.
- Установление контакта (методы привлечения внимания и создание первоначального интереса, самопрезентация, техники управления вниманием, симпатиями и процессом коммуникации).
- Приёмы формирования естественного поведения (улыбки, жестов, мимики, поз). Техники комплимента. Значение невербальных сигналов при деловой коммуникации.
- Техники диалога. Искусство задавать «правильные» вопросы. Развитие коммуникативных навыков.
- Основные приемы активного слушания.
- Конструктивное поведение в конфликтных ситуациях.
- Техники амортизации в конфликтной ситуации.
- Управление эмоциональным состоянием и формирование уверенности в себе.

## В процессе тренинга участники:

- диагностируют свои сильные и слабые стороны в процессе деловой коммуникации;
- развивают навыки уверенного поведения в различных ситуациях, совершенствуют техники деловой коммуникации, повышают позитивный настрой в работе.
- приобретают навыки конструктивного поведения в сложных и конфликтных ситуациях.





# ВОЗВРАТ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

## ЦЕЛИ ТРЕНИНГА:

Улучшение навыков общения с клиентом при работе с дебиторской задолженностью. Обучение правильному построению взаимоотношений с клиентами, для того, чтобы минимизировать дебиторскую задолженность. Расширение возможных способов и техник возвращения дебиторской задолженности.

## В ПРОГРАММЕ:

### 1 Где начинается дебиторская задолженность. Организационные и психологические причины.

- Понимание кредитной политики компании. Профилактика дебиторской задолженности
- Психологические факторы, затрудняющие работу с дебиторской задолженностью.
- Эмоциональный контроль и работа с деструктивными эмоциями (стыд, вина, неловкость, раздражение) при обсуждении с клиентом задолженности.

### 2 Инструменты управления дебиторской задолженностью

- Оценка текущей платежеспособности потенциального и реального клиента
- Прямые и косвенные способы предварительного сбора информации о клиенте
- Налаживание взаимоотношений с клиентами — снижение риска неплатежей
- Точки контроля за работой с клиентом.
- Прогнозирование и анализ состояния задолженности клиента.
- Методы прояснения объективной причины и скрытых мотивов неплатежа.
- Работа с типичными отговорками и возражениями клиентов.
- Распознавание реальных причин от отговорок.
- Работа с рациональными, ложными возражениями.

### 3 Методы работы с дебиторской задолженностью:

- Последовательность действий по работе с дебитором (этапы напоминаний)
- Как выстраивать отношения с клиентами, чтобы не было ситуаций «дебиторская задолженность».
- Как организовать и дисциплинировать клиента и стимулировать к скорейшему возврату долга
- Основные способы возврата долга, их возможности и недостатки

### 4 Техники ведения переговоров по возврату долгов

- Анализ различных переговорных стратегий и стилей.
- Подготовка к переговорам с клиентом. Определение приоритетов.
- Сценарии и алгоритмы переговоров по дебиторской задолженности, и наиболее эффективные решения.

### 5 Основные приемы для разговора с клиентом по вопросу возврата дебиторской задолженности

- Как вернуть деньги и не «передать» партнера (сохранить отношения)
- Основные правила в работе с ДЗ. Система ссылок
- Закрепление договоренностей, промежуточных результатов и ответственности в ходе переговоров.

### 6 Телефонные переговоры о дебиторской задолженности

- Специфика общения по телефону при переговорах по долгам.
- Как задавать вопросы в процессе переговоров.
- Разработка сценариев общения по телефону.
- Выработка практических навыков убеждающего воздействия в процессе телефонных переговоров.

### 7 Принципы влияния в переговорах.

- Психологические ловушки и манипуляции. Понимание и противостояние манипуляциям клиента. Техники противодействия влиянию.
- Стиль поведения при проведении переговоров разной степени жесткости.
- Типы неплательщиков и стратегии работы с разными типами должников.

# TEAM-BUILDING КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ



**Командный тренинг – это чётко спланированное и организованное корпоративное мероприятие, ставящее целью сплочение и активное командообразование коллектива сотрудников.**

## Варианты программ:

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Сюжетно-ролевая игра   | Объединяющие игры, которые погружают взрослых серьезных людей в самое настоящее приключение. Им предоставляется возможность немного выйти за рамки привычных представлений о себе и своих коллегах и побывать в новой роли - героев, которые вместе проходят испытания.                                                                                   |    |
| Веревочный курс        | Командный тренинг, включающий задания, выполнить которые можно только объединив идеи, внимание и усилия всего коллектива. Это набор упражнений, где задействуется психологический и физический фактор, некая полоса препятствий, которую нужно преодолеть. Тренинг позволяет полностью переключиться, ощутить «чувство локтя», порадоваться общей победе. |    |
| Командное соревнование | Динамичная командная игра с духом соревновательности. Выполнение разных нестандартных заданий на последовательных этапах, элементы «Форта Байярд», всем известной «зарницы». Это возможность проявить гибкость мышления, использовать командный потенциал, четкое распределение ролей и оперативное управление.                                           |   |
| Интеллектуальный ринг  | Соревнования между сотрудниками компании в нестандартном мышлении. Проявление способностей мыслить логически, быстро и креативно. Оттачивание умения вести переговоры и настаивать на собственном решении.                                                                                                                                                |  |

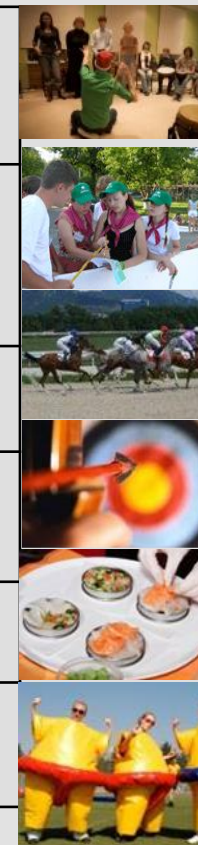
# TEAM-BUILDING КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                       |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Командно-приключенческая игра</b> | Участникам предлагается Мир приключений, в котором воплощаются детские мечты о поиске клада. Есть карта, на ней обозначено место, где спрятан клад, но она разделена на несколько частей, каждая из которых находится в «тайнике». Чтобы найти все фрагменты и получить инструкцию для поиска, участникам игры предстоит пройти ряд испытаний. |    |
| <b>Экстремальные приключения:</b>    | Ваша команда уже прошла не один тренинг по командообразованию? Или вы сплоченный коллектив и хотите попробовать себя в ОЧЕНЬ необычной ситуации? Тогда азарт нестандартных приключений для вас!<br>(Внимание! Для некоторых видов программ требуется физическая подготовленность)                                                              |    |
| <b>Картинг-турнир</b>                | Скорость, драйв и соревновательный дух подарит вам загородная поездка на картинг (круглогодично).                                                                                                                                                                                                                                              |    |
| <b>Английские забавы</b>             | В вашей организации приветствуется четкость, расчетливость и точный удар? На территории гольф-клуба команде предстоит проявить все способности, чтобы цель была достигнута!                                                                                                                                                                    |    |
| <b>Водные приключения</b>            | Рафтинг, сплав на самостоятельно созданных плотках, байдарочные соревнования- источник спортивных эмоций и заряда команды здоровым духом!<br>А также совместное погружение под воду (дайвинг) и игра в футбол под водой;<br>соревнования в виндсефинге повысят мастерство взаимодействия команды.                                              |   |
| <b>Полет птицы</b>                   | Специальная программа для команды орлов! Взмыть в небо на воздушном шаре может только по-настоящему слаженная команда! А уникальные возможности загородного аэроклуба создаст увлекательное соревнование                                                                                                                                       |  |
| <b>Фотосафари</b>                    | Необычно организованное путешествие с фотоаппаратом - незабываемый опыт совместного приключения для командных фотографов-любителей по самым удивительным и местам нашего города, края.                                                                                                                                                         |                                                                                       |

# TEAM-BUILDING КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ



|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Барабанный гимн</b>            | Соединение творчества, делового подхода и ритма музыки, барабанов- этот ансамбль для настоящей команды, которая знает, как должен звучать гимн компании!<br>Здесь соединены творчество, деловой подход и смелость раскрепощения участников.                                                                |
| <b>Городские квесты</b>           | Это не просто ориентирование по городу, это решение заданий, головоломок, общение с героями и прямое взаимодействие друг с другом. Различные логические задачи, творческие задания, игровые конкурсы. Участники разгадывают закодированные послания, и тем самым выходят на новый этап движения по городу. |
| <b>Стальная подкова</b>           | Название тренинга соответствует вашей команде? Вы можете проверить прочность и дружность коллектива на ипподроме. Испытание команды, выбор лидера и поддержка- это только начало для лихой игры на территории скакунов.                                                                                    |
| <b>Стрельба из арбалета, лука</b> | Попадать точно в мишень, уметь найти нужное даже в таком месте, как древнегреческий город Танаис и сделать на скорость пикник для своей команды! Азартные программы для корпоративных мероприятий.                                                                                                         |
| <b>Кулинарный поединок</b>        | Укрепить неформальные коммуникации за счет создания самых ярких шедевров кулинарного искусства- это просто!                                                                                                                                                                                                |
| <b>Веселые лабиринты</b>          | Пройти лабиринт в костюме сумо под четкое руководство команды, или искать своего участника команды в невероятных костюмированных сооружениях, или одержать командную победу в костюмах Сумо- веселое занятие на укрепление команды.                                                                        |





# НАШИ КЛИЕНТЫ

