

**Программа курса повышения квалификации  
«Налаживание продуктивных взаимоотношений:  
Центр занятости населения - работодатель» (108 часов).**

**Цель:** повысить уровень личной эффективности сотрудников ЦЗН в проведении переговоров с работодателями.

**Задачи:**

- Структурировать опыт участников в проведении переговоров с работодателями.
- Дать инструменты для успешных телефонных переговоров и очных переговоров.
- Информировать участников об этапах ведения переговоров.
- Развить навыки установления контакта, управления коммуникацией и работы с возражениями.
- Ознакомить с приемами проведения презентации и ее видами.

**Тема 1: Телефонные переговоры**

- Структура успешной коммуникации в переговорах.
- Причины неуспешной коммуникации.
- Особенности телефонных переговоров.
- Цель и структура контакта.
- Начало разговора. Деловой этикет.
- Выявление потребности клиентов.
- Эффективные вопросы.
- Умение слушать.

**Тема 2: Личная встреча: установление контакта, презентация на 100%.**

- Установление контакта при личной встрече Особенности ведения переговоров при личной встрече.
- Типы клиентов.
- Управление коммуникацией через управление собственным состоянием.
- Управление контактом при личной встрече.
- Выявление потребности: что ему нужно? Выявление критериев выбора.
- Приемы эффективной презентации.

**Тема 3: Личная встреча: работа с возражениями, завершение переговоров, завершение контакта**

- Причины психологического сопротивления контакту, принятию решения.

- Три точки: отказ, согласие, сомнение. Вербальные и невербальные признаки.
- Виды возражений: истинные и ложные.
- Психологическое айкидо в работе с возражениями.
- Алгоритм работы с возражениями.
- Виды завершения сделки.
- Создание программы лояльности клиента.