

# negotiating skills

... come migliorare le proprie  
abilità negoziali

La negoziazione rappresenta la modalità più evoluta per trasformare il conflitto in crescita. È una competenza strategica dell'eccellenza manageriale, capacità irrinunciabile ed essenziale per gestire relazioni, creare valore, concludere affari migliori, ottimizzare tempi, prevenire e gestire conflitti, affrontare cambiamenti, lavorare con efficacia in team.

Sul piano relazionale un fattore d'eccellenza nelle situazioni negoziali è costituito dalla conoscenza che la persona ha di se stessa e del proprio interlocutore, ovvero:

- il livello di consapevolezza che la persona ha del proprio stile comportamentale, dei propri punti di forza e delle eventuali aree di debolezza
- la capacità di "saper leggere" l'interlocutore, cogliendo utili spunti dai comportamenti osservabili per individuare il suo "stile" comportamentale.

Inseriti in un preciso quadro di riferimento comportamentale, questi due aspetti, possono rappresentare un vero strumento per costruire relazioni capaci di valorizzare gli elementi di aggregazione, gli spazi comuni e di minimizzare le divergenze.

## Contenuti

- Teoria DISC, i 4 fattori: Dominanza, Influenza, Stabilità e Cautela
- Analisi dei comportamenti
- Commento dei report DISC dei partecipanti
- Business game DISC : "fattori in gioco"
- Riconoscere lo "stile" della controparte: i comportamenti osservabili
- Migliorare la performance negoziali partendo dalla consapevolezza di sé
- Elementi della negoziazione
- Dinamiche negoziali
- Stili negoziali
- Gli errori negoziali più comuni
- Le trappole cognitive

## Focus

**Negotiating Skills** utilizza la **teoria DISC** come griglia di riferimento per individuare il proprio stile comportamentale e comprendere quello dell'interlocutore, allo scopo di:

- costruire un **contesto relazionale positivo** per la buona riuscita della trattativa evitando errori o gaffes che possano condizionare il risultato finale
- gestire il **ritmo della trattativa** allineandosi allo stile dell'interlocutore (che può essere irrequieto e impaziente o, al contrario avere bisogno di tempo per decidere)
- **gestire le obiezioni** in modo produttivo
- dedicare lo spazio necessario all'individuazione dei **bisogni** e dei **reali interessi** che sottostanno alle posizioni dichiarate
- identificare le **leve sensibili dell'interlocutore** stimolandole con gli opportuni atteggiamenti
- evitare gli atteggiamenti che, sulla base delle caratteristiche dell'interlocutore, possono provocare **chiusura e resistenze**
- cogliere le disponibilità per **raggiungere l'accordo**

## Strumento

Viene utilizzato un questionario per l'autovalutazione delle **caratteristiche comportamentali delle persone in ambito lavorativo**

## Pre-work

**Negotiating Skills** prevede una fase di *pre-work* consistente nella compilazione di un questionario: ciò avviene attraverso l'invio via mail di un link - con login e password personali - a ciascun partecipante.

Una volta effettuato l'accesso sono sufficienti pochi minuti di tempo per compilare il questionario. Il report elaborato è composto da una parte descrittiva e 3 grafici che illustrano lo stile comportamentale della persona secondo teoria DISC (**Dominanza, Influenza, Stabilità e Cautela**).

Il report è restituito alle persone nella sessione d'aula, commentato ed utilizzato per far acquisire consapevolezza circa il loro naturale comportamento nell'attività di vendita

## Fattori DISC

### Dominanza

orientamento al risultato, pragmatismo, leadership, capacità di prendere decisioni

### Influenza

orientamento alla relazione, capacità di comunicazione efficace e di persuasione

### Stabilità

mantenimento dello status quo, rispetto delle procedure, capacità di ascolto

### Cautela

tendenza alla cautela, precisione, adattamento per evitare contrasti e fastidi

## Metodologia

La metodologia utilizzata integra consolidate tecniche di comunicazione e di vendita con la **teoria DISC**: l'utilizzo di materiali e strumenti didattici interattivi e diversificati, (analisi di spezzoni di filmati, raccolta di comportamenti osservati, esercitazioni individuali e di gruppo, role playing con copioni ad hoc e imprevisi da gestire, mappe mentali) stimola un alto livello di coinvolgimento dei partecipanti, garantendo così l'efficacia dell'apprendimento conseguito.

## Durata

**Negotiating Skills** ha una durata di **2 giornate**, eventualmente integrabili con moduli specialistici dedicati a:

- **la gestione del conflitto**
- **la negoziazione interculturale**
- **il processo decisionale.**