**W programie między innymi:**

**Istota konfliktu – czym jest konflikt**

- Czym jest i kiedy powstaje?

- Czy każdy konflikt można rozwiązać?

- Sposoby rozwiązywania konfliktów: mediacje, negocjacje, arbitraż

**Specyficzny gatunek konfliktu – windykacja**

- Przyczyny windykacji należności

- „Jak odzyskać pieniądze od człowieka, który nie istnieje” – case study

- Prawne aspekty procesu windykacji

**Negocjacje – czym są w ogóle?**

- Partner, a nie przeciwnik – czy zawsze?

- Profil kompetencyjny negocjatora – „Wielka szóstka”

- Kiedy prowadzić, a kiedy nie?

- Negocjacje pozycyjne a problemowe

- Negocjacje cenowe

- Style negocjacyjne

- Taktyka czynienia ustępstw

**Przygotowanie do negocjacji**

- Zbieranie informacji – pozornie błahe informacje o wielkiej wadze

- BATNA – element nieodzowny

- Zbieranie informacji o dłużniku

- „Scenariusz” – dlaczego warto i jak go konstruować

**Przebieg negocjacji**

- Otoczenie – jak nim zarządzać?

- Nastawienie – negocjują ludzie, nie firmy!

- Emocje w negocjacjach

- Etapy negocjacji – zarządzanie procesem negocjacji

- Stanowisko a pierwsza propozycja

**Strategie i techniki negocjacji**

- Techniki wpływu społecznego, elementy perswazji

- Techniki negocjacyjne – ponad 30 konkretnych narzędzi skutecznych w negocjacjach

- Nieczyste techniki negocjacji

 **Manipulacja w negocjacjach – jak ją rozpoznawać i jak się przed nią bronić?**

**Ćwiczenia praktyczne – symulacje negocjacji**