



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران
دیریت آموزش حرفه‌ای



دوره آموزشی

تکنیک‌ها و مهارت‌های مذاکره

۱۶ ساعت

معرفی دوره

مذاکره یکی از اقداماتی است که همه انسان‌ها در زندگی روزمره خود با آن مواجه هستند. بسیاری از ارتباطات در واقع نوعی مذاکره هستند. ارتباط با خود، خانواده، همکاران، مشتریان و ... برخی از این مذاکره‌ها ساده و برخی بسیار پیچیده هستند. مذاکره می‌تواند از سطوح ساده و ابتدایی آغاز شده و گاه شکل‌های بسیار پیچیده بین‌المللی به خود بگیرد. لذا آشنایی با مهارت‌های مذاکره می‌تواند عامل مؤثری در برقراری ارتباط سازنده با دیگران باشد. بدون تردید موفقیت در کسب و کار نیز مستلزم ایجاد ارتباط پایدار و برد-برد با عناصر زنجیره تأمین است. در دوره تکنیک‌ها و مهارت‌های مذاکره ضمن آشنایی با مباحث کاربردی مذاکره، می‌آموزیم که چگونه از تکنیک‌های عملی، برای تحقق اهدافمان در مذاکره استفاده کنیم.

هدف از برگزاری این دوره به شرح ذیل می‌باشد:

- ارتقای توانایی رؤسای شعب در متقاعدسازی مشتریان
- توانمندسازی رؤسای شعب در برقراری ارتباط مؤثر با کارکنان
- ارتقای توانایی مخاطبان در نگهداشت مشتریان فعلی و جلوگیری از خروج مشتریان
- بهبود عملکرد رؤسای شعب در تبدیل فضای شعبه برای بهره‌وری بیشتر
- افزایش نرخ جذب مشتریان جدید
- بهبود عملکرد شعبه در فروش محصولات و خدمات
- بهبود عملکرد شعبه در افزایش تعاملات مشتریان فعلی
- مذاکره مؤثر برای فروش بیشتر محصولات و خدمات به مشتریان جدید
- مذاکره مفید جهت ارتقای تعاملات و مراودات مشتریان فعلی
- افزایش شاخص‌های رضایت و وفاداری مشتریان از طریق مذاکره مؤثر
- افزایش سهم از کیف پول مشتریان فعلی
- مذاکره مؤثر برای حفظ و نگهداشت مشتریان فعلی

مخاطبین:

مدیران و کارشناسان واحدهای:

بازاریابی

روابط عمومی

توسعه بازار

واحدهای مرتبط با مشتریان

خرد(شخصی)

تجاری

شرکتی

پیش‌نیاز:

فاقد پیش‌نیاز

طراحی شده برای یادگیری:

- مبانی و اصول مذاکره
- شخصیت و تیپ‌شناسی
- برنامه‌ریزی برای مذاکره
- راهبردهای مذاکره
- بایدها و نبایدهای مذاکره (فنی - معاشرتی)
- تاکتیک‌های مذاکره رقابتی
- برخی ترفندهای مذاکره
- جمع‌بندی مذاکره

حضور

تاریخ برگزاری: ۸ و ۹ تیر ۱۴۰۴ ساعت ۷ الی ۱۵

مدرس دوره:

- دکتر مدیریت بازرگانی
- ۱۵ سال سابقه کار بانکی
- مؤلف مقالات و کتب متعدد
- مدرس دانشگاه

آدرس: خیابان پاسداران، سه راه ضرابخانه، پلاک ۱۹۵

www.ibi.ac.ir

شرایط ثبت نام: برای ثبت‌نام به پرتال مؤسسه (آموزش حرفه‌ای) به آدرس ذیل مراجعه شود.

<https://ideh.ibi.ac.ir/IdeaPortal>

هزینه دوره به ازای هر نفر: ۵۹,۰۰۰,۰۰۰ ریال به صورت خالص

هزینه دوره شامل محتوای آموزشی، میان وعده، ناهار و صدور گواهی‌نامه می‌باشد.

شماره تماس: ۲۹۹۵۹۲۸۰-۲۹۹۵۹۲۷۹

دورنگار: ۲۲۸۴۶۸۹۹

ایمیل: prof.training@ibi.ac.ir