

## Vaardig Onderhandelen

### Voor wie bestemd?

Voor alle RA's, AA's en fiscalisten die te maken hebben met onderhandelingen en/of vergaderingen waar onderhandeld moet worden. Deze training vereist als **vooropleiding** de training Effectief Communiceren of Commerciële Communicatie.

### Online assessments?

Bij deze training zijn twee online assessments inbegrepen. Bij de **Sales Potentieel Index** wordt gezocht naar de aanleg voor klantgerichtheid. Daarbij worden de kerncompetenties voor medewerkers in kaart gebracht, te weten: contactvaardigheid klantgerichtheid, luistervaardigheid, overtuigen, onderhandelen, resultaatgerichtheid, assertiviteit, dynamiek, analyse & oordeelsvorming en creativiteit. De **Werk Attitude Index** geeft inzicht in de persoonlijkheid, laat zien tot welk gedrag men van nature geneigd is en wat dit betekent voor het functioneren. In de rapportage staan drie praktijkgerichte vragen centraal: hoe staat hij/zij in het leven? (grondhouding), hoe staat hij/zij in zijn werk? (werkhouding) en hoe gaat hij/zij met anderen om? (interactie). De uitslagen worden persoonlijk toegelicht.

### Wat wordt er getraind?

Het belangrijkste van deze training is dat u de theorieën over *onderhandelen* leert toe te passen. Hoe u de sfeer, de machtsbalans en de achterban kunt beïnvloeden, hoe u flexibiliteit ontwikkelt, hoe u excellent met lastige mensen of machtigere partijen onderhandelt en wat de psychologische kern van onderhandelen is.

### Wat mag u verwachten?

Na deze zeer intensieve training heeft u zelf de rol van onderhandelaar gespeeld in een groot aantal praktische situaties. U leert wat het gevoel is om concessies te moeten doen, hoe u de tijd in uw voordeel kunt ombuigen en talloze andere veel voorkomende situaties in te schatten en te beheersen.



28

### Hoe wordt u getraind?

De trainingen zijn gebaseerd op de PBL methode (Problem Based Learning). In een aantal stappen worden problemen uit de praktijk geanalyseerd, om vervolgens met IndiTrain® (individuele training) en rollenspelen, praktisch opgelost te worden. De groep telt max. **acht** personen.

### Wie zijn uw trainers?

Uw trainers geen docenten. Het zijn vrouwen en mannen uit de praktijk met kennis van de accountancy. Trainers met veel ervaring, omdat zij zelf verschillende functies hebben uitgeoefend in het bedrijfsleven en/of instellingen.

### Een certificaat of diploma?

Na afloop van deze vierdaagse training krijgt iedere trainee een certificaat van deelname.

### Bijdrage

Voor deze praktijktraining is uw bijdrage voor online assessment en training € 745,00 per dag (excl. BTW), waarbij u tevens een handig boek als naslagwerk krijgt. Uw bijdrage is inclusief trainingsmateriaal, koffie/thee, ijswater en lunch.

### Tijden

Aanvangstijd: 09.00 uur  
Eindtijd: 17.00 uur

### Regio en startdatum

Amsterdam:

### Trainer:

Adres:

Plaats:

Mobiel:

E-mail:

### Inschrijven:

Internet: [www.CarreraC.com](http://www.CarreraC.com) > *contact*  
Telefoon: 045 - 5650567

Bedrijf: .....

Adres: .....

Plaats: .....

Telefoon: .....

Naam: .....

Functie: .....

E-mail: .....

Mobiel: .....



## Dag 1 en 2

### **Inleiding**

Van kinds af aan hebben mensen ervaring met onderhandelen. Deze ervaring is geen garantie dat zij altijd het maximale rendement uit zakelijke onderhandelingen halen. Het eeuwenoude proces van *onderhandelen* wordt door velen als vanzelfsprekend gezien en daardoor sterk onderschat. Het succesvol afronden van een onderhandeling wordt door veel aspecten beïnvloed. In deze module wordt u stapsgewijs bekend gemaakt met de verschillende fasen binnen een onderhandeling. Ieder van deze fasen wordt voorafgegaan door een theoretisch kader; de rollenspelen erna zijn afgestemd op de dagelijkse werkzaamheden.

### **Het eerste contact**

Het is belangrijk dat u vanaf de eerste seconde op de juiste golflengte zit met uw onderhandelingspartner. Met behulp van diverse, makkelijk te gebruiken gespreksopeningen kunt u de ander duidelijk maken wat uw bedoeling van het gesprek is. Met de juiste eerste indruk en een doelgerichte opening zorgt u voor een perfecte start van uw gesprek.

### **Overtuigen**

Gesprekmethoden leveren de informatie die u nodig heeft om uw onderhandelingspartner te overtuigen. De uit de onderhandeling naar voren komende voordelen worden omgezet en afgestemd op de andere partij. Uw argumentatie is gericht op de acceptatie hiervan door de andere onderhandelaar.

## Dag 3 en 4

### **Vervolg van de 4 activiteiten**

Deze sessie start met een praktische toets over de voorafgaande trainingdagen en daarna een korte herhaling m.b.v. rollenspelen. Stap voor stap leert u nu te anticiperen op de volgende fasen, om daarna duidelijk het proces van de commerciële onderhandeling onder de knie te krijgen. Uw vaardigheden op relationeel gebied en creativiteit worden voortdurend getraind, waarbij vooral veel nadruk komt te liggen op een relatief onbelangrijk geacht punt bij commerciële onderhandelaars: creativiteit. De aangereikte cases verplichten u telkens weer uw zakelijke creativiteit verder te ontwikkelen.

### **Valkuilen**

Uw onderhandelingsvaardigheden hebben zich nu zover ontwikkeld, dat u zich kunt gaan richten op de aspecten die uw onderhandeling negatief kunnen beïnvloeden. In de rollenspelen wordt u telkens opnieuw in commerciële situaties gebracht die u ongemerkt uitnodigen foutief te reageren, bijvoorbeeld: te weinig of te veel informatie geven, te vlug tot zaken overgaan, over irritaties uit het verleden stappen, de aan de ander iets niet gunnen, punten willen scoren, de ander concessies verwijten, duidelijkheid verwarren met agressief gedrag, etc.

### **Vuistregels**

Er zijn vaste regels die bijna als een wetmatigheid gezien kunnen worden binnen het proces van commercieel onderhandelen. Deze komen allemaal aan de orde tijdens de rollenspelen van de afgelopen zes dagen. U leert hiermee spelenderwijs structuur en scherpte aan te brengen in uw eigen proces van onderhandelen.

*“Ik onderhandel regelmatig met mijn klanten en ook in naam van mijn klant. Vanwege deze regelmaat was ik, net als veel collega's met mij, van mening dat ik het allemaal goed deed. Ik weet nu wel beter. Zowel voor ons eigen kantoor als voor mijn klanten haal ik nu meer uit mijn onderhandelingen”.*

*Walther de Bruijn, RA.*