Técnicas de Negociação e Administração de Conflitos (internos e externos)

CAMPUS HIGIENÓPOLIS

DATA	HORÁRIO	CONTEÚDO
04/06	19h00	Bases e Megatendências em Negociações e Prevenção/administração de conflitos; Fatores de Sucesso no relacionamento e negociação com clientes internos e externos. NEGOCIAÇÃO: 1. A importância da negociação para a prevenção de conflitos; 2. Tipos de negociação mais incidentes nas empresas; 3. Perfis de negociadores e estilos mais utilizados; 4. Como utilizar um estilo ou outro para o sucesso da negociação com os clientes internos ou externos para obtenção do sucesso; 5. As etapas de uma negociação e como lidar em cada fase; 6. Ferramenta para verificar seu próprio estilo de negociação (auto inventário). Exercícios práticos.
05/06	19h00	PREVENÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS Tipos de conflitos mais incidentes no relacionamento com clientes internos ou externos (positivos, negativos e potenciais) X desgastes de energia e como lidar; Estudo de caso.
11/06	19h00	1. Tipos de conflitos mais incidentes no relacionamento com clientes internos ou externos (positivos, negativos e potenciais) X desgastes de energia e como lidar; 2. Como administrar processos de mudanças legais, sistêmicas, comportamentais, estruturais e os potenciais conflitos que irão impactar a satisfação do cliente interno e externo; 3. Conflitos de competências internas e seus impactos nas organizações. 4. Como lidar com os principais conflitos e minimizar seus impactos para a organização. Simulação de negociação guiada pela Professora. Exercício prático final : Mesa de negociação em grupo. Avaliação final.