

UPSKILL

divisione formazione di

ergonGROUP

PRIMA DI INIZIARE



Controlla che l'audio del tuo microfono
sia disattivato



Chi siamo

RESOL/E

Consulenza strategica,
digitalizzazione e sostenibilità

UPSKILL

Formazione per le imprese
e le persone

JObros

Agenzia per il lavoro
non convenzionale

ergonGROUP

Più competenti. Più intelligenti. Più veloci.

Siamo Upskill, società di ErgonGroup **specializzata nella formazione e nei servizi formativi**. Grazie all'eredità acquisita dalla holding, abbiamo sviluppato una consolidata esperienza, in aziende di ogni settore e dimensione, **nella gestione dell'intero processo formativo**. Non ci limitiamo a trasferire nuove competenze, ma a saperle utilizzare in modalità vincente.

SIAMO PARTE DI ERGONGROUP

Nata come "**società del sapere**", con gli anni e l'esperienza ErgonGroup ha sviluppato un know-how sempre più esteso in risposta alle esigenze di persone, aziende e istituzioni che necessitano di crescere colmando gap, acquisendo tecnologie, sviluppando eccellenze individuali di team e di organizzazione.

Oggi ErgonGroup rinnova la propria promessa al mercato evolvendo il proprio modello di business in **tre grandi società votate all'iper-specializzazione**:

- **Resolve** **divisione dedicata alla consulenza** che affianca imprenditori e manager, del settore pubblico e privato, nel delineare strategie e calarle nelle organizzazioni in modo semplice, tecnologico e sostenibile.
- **JObros**, **agenzia per il lavoro non convenzionale** specializzata nel mondo Digital & IT che accompagna persone e imprese nella loro crescita.
- **Upskill**, specializzata nella **formazione e nei servizi formativi dedicati a persone e imprese**.

UPSKILL



PRESENTIAMOCI

SPEAKER
CATERINA MINOIA
Consultant & Trainer

con Master in Retail Management negli Stati Uniti e Counsellor di 1 livello, ho realizzato 9.000 ore di formazione in aula e direttamente in plant lavorativi nazionali. Possiedo una pluriennale esperienza nella gestione di negoziazioni B2B e B2C sono docente per la regione Veneto in materie a fondamento delle relazioni umane, improntate sulla valorizzazione reciproca e sullo sviluppo del pensiero critico.



OGGI PARLIAMO DI:

1. La nuova teoria negoziale: cos'è cambiato negli ultimi anni

- » Perché separare il problema dalla persona non è più efficace
- » Come fidelizzare oggi con le neuroscienze

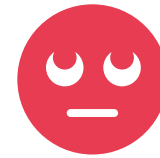
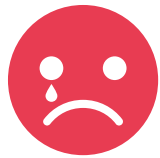
2. Il cuore del problema

- » Come l'intelligenza emotiva e le emozioni fanno la differenza
- » L'importanza della percezione nell'acquisto: l'opinione su chi vende viene prima.
- » Saper percepire la condizione emotiva della controparte

3. Prepararsi alla negoziazione

- » Come creare una condizione emotiva ideale
- » Come evitare e gestire l'ansia, l'ira, la delusione ed il rammarico

Emozioni



1.

Modalità di reazione alle situazioni

2.

***Sono funzionali per Adattamento
Sopravvivenza***



La Teoria nuova teoria negoziale

cosa significa vendere oggi?

NEGOZIARE

“Un Insieme Di Techiche E Pratiche Volte Al Raggiungimento Di Un Obiettivo Comune Tramite L'accordo Delle Parti”

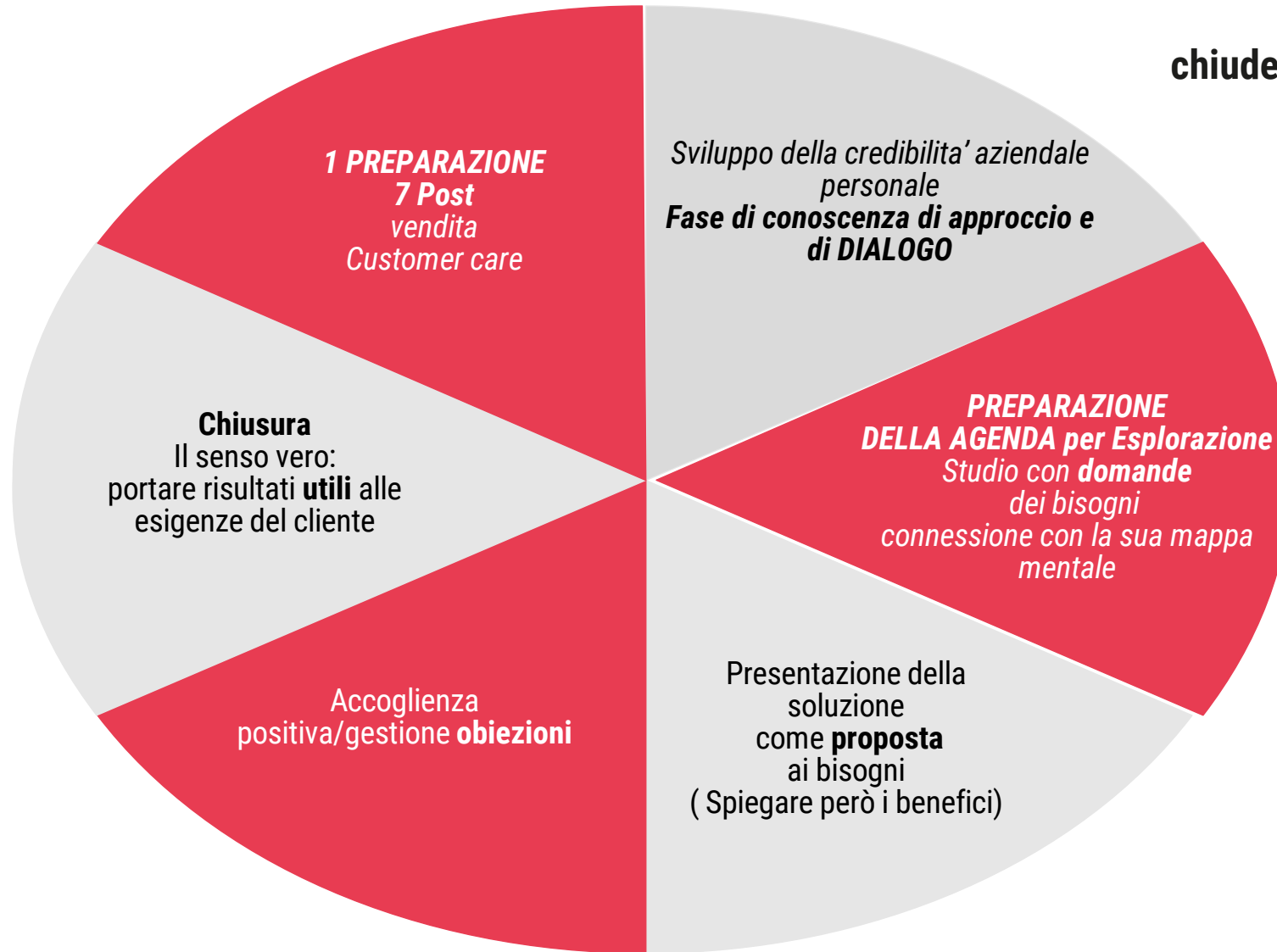
NEGOZIAZIONE GENERATIVA COLLABORATIVA

- *Vendere Oggi E' Un Comportamento Organizzativo Consapevole- Istinto Talento Non Bastano*
- *Piu' Troppe Variabili*



Il Processo

**Se tutti
"Gli STEP"
che la compongono vengono trapiantati
è possibile
chiudere la negoziazione**

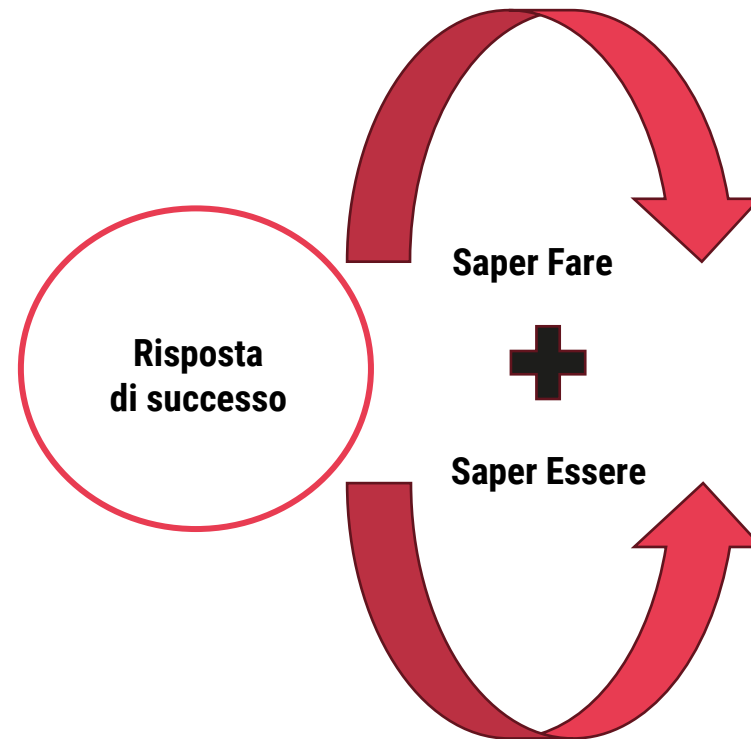




Fattori influenzanti

High Performances

- ✓ Conoscenze
- ✓ Capacità
- ✓ Esperienze
- ✓ Atteggiamenti
- ✓ Comportamenti
- ✓ Motivazioni
- ✓ Valori
- ✓ Stima di sè



Metodo consapevole
(insieme di comportamenti)
(Agire consapevole)



Riconoscere i comportamenti più opportuni associati a ciascuna fase

3 passaggi:

1. SAPERE **CHE ESISTE UN PROCESSO**
2. **CONOSCERE LE CAPACITA'** PER GESTIRLO
3. USARE QUESTE CAPACITA' **CON METODO**



Fattori “personali” INFLUENZANTI

Competenze Tecniche

- Competenze culturali di formazione specifica
- Esperienza di lavoro
- Servizio o prodotto
- Clienti
- Mercato
- KPI
- Metodo
- Informazioni sul cliente
- Storico
- Obiettivi/Goal
- Time management
- Saper fare

Competenze Relazionali

- Comunicazione
- Ascolto empatia
- Feedback
- Gestione del tempo
- Conoscenza emotiva debole e non
- Motivazione
- Proattività
- Entusiasmo
- Resilienza
- Autoefficacia
- Autostima



La verità?

Le nostre passioni determinano in modo in cui facciamo gli affari e risolviamo le dispute

COSA SIGNIFICA?

Che dobbiamo come un guerriero essere emotivamente preparati a negoziare anche

quando ci aspettiamo che tutto fili liscio



Il Comportamento

UNA GENERAZIONE DELLE DECISIONI:
UN'INTERAZIONE FRA SISTEMI CONTROLLATI E AUTOMATICI E TRA SISTEMI
EMOZIONALI E COGNITIVI
I 3 CERVELLI DELLE NEUROSCIENZE



Il cuore del problema

Cosa preoccupa veramente un negoziatore?

Le neuroscienze oggi per prepararsi alla negoziazione:

Perchè lavorare di più sull'intelligenza emotiva dei consulenti

I 3 aspetti fonte di stress nell'esperienza negoziale



Antonio Damasio e le neuroscienze

**IN REALTA' DI COSA SI PREOCCUPANO LE PERSONE DURANTE UNA
NEGOZIAZIONE?**

**NON SONO I RISULTATI
BENSÌ COSE COME:**

**RISPETTO
IDENTITA'
POTERE**

DESTINATE A SCATENARE FORTI EMOZIONI



Antonio Damasio e le neuroscienze

Per essere un buon negoziatore o abile leader è necessario

1. Sapersi sintonizzare con le proprie emozioni
2. Sapersi confrontare in modo positivo con quelle altrui



Di che cosa abbiamo bisogno?



Adattarci
emotivamente alle
situazioni



Imparare dalle nostre
emozioni dopo averle
capite

Il nostro sistema limbico con le emozioni

Sono utili come nostra risorsa

Ci dicono qualcosa di utile anche sul cliente e soprattutto su di noi

**Come vogliamo
sfruttarle durante
le nostre trattative ?**

Aspetti Fonte Di Stress Per Un Negoziatore

1. Perdita di controllo
2. Imprevedibilità
3. Assenza di feedback



Preparare la negoziazione

Esercizio di riscaldamento emotivo per riconoscere i punti deboli ed entrare in una condizione ideale:

1. COME TI VUOI SENTIRE DURANTE?
2. COSA SI PUO' FARE PER ENTRARE IN UN CONDIZIONE IDEALE EMOTIVA?
3. COSA VI PUO' FAR PERDERE IL BILANCIAMENTO DURANTE?
4. COME POTETE RECUPERARE IL VOSTRO EQUILIBRIO DURANTE?
5. COME VOLETE SENTIRVI UNA VOLTA FINITO?



Esercizio IN 5 FASI

1. COME TI VUOI SENTIRE DURANTE
2. COSA SI PUO' FARE PER ENTRARE IN UN CONDIZIONE IDEALE EMOTIVA?
3. COSA VI PUO' FAR PERDERE IL BILANCIAMENTO DURANTE?
4. COME POTETE RECUPERARE IL VOSTRO EQUILIBRIO DURANTE?
5. COME VOLETE SENTIRVI UNA VOLTA FINITO?



Best Practises per costruire legami forti

all'interno di una banale condivisione comunicativa che porti alla "relazione"

- il "legame" si stabilisce oltre il "dire" ovvero la condivisione di pensieri
- Si costruisce "legame" soprattutto attraverso il "sentire empatico"
- empatia emotiva: ti sento, ovvero "sintonia di emozioni" a un livello piu' profondo

Esprime un BISOGNO/O DESIDERIO

Oltre a

INTERLOCUTORE

Venditore O ALTRO

Propone una soluzione efficace

Prova un'EMOZIONE

Anche

INTERLOCUTORE

Venditore O ALTRO

Esprime un'emozione



Come lavorare sull'intelligenza emotiva

Mettere a frutto i propri sentimenti per prevalere
sulle sfide difficili

La conoscenza di sé come elemento di approccio strategico

8 emozioni influenzanti il comportamento dei negoziatori

- ANSIA
- IRA/COLLERA
- TRISTEZZA/RAMMARICO/DELUSIONE
- FELICITA'/ECCITAZIONE



Il negoziatore sente (dentro di sé) rispetto alla situazione verificata

incanala la giusta reazione rispetto al contesto/obiettivo

IO

imparo a riconoscere l'emozione del momento

IO

**Riesco a determinare il mio comportamento
Riesco ad affrontare gli esiti più sfidanti**

- Ansia (stato di disagio in risposta a stimoli minaccianti)
- Ira-collera
- Delusione
- Rannarico
- Felicità-Eccitazione



Il negoziatore sente (empatia emotiva) e reagisce:

Se il cliente prova:

- Desiderio
- Preoccupazione (per il prezzo)
- Ansia (fare bella figura)
- Tristezza (per un evento)

Il negoziatore esprime:

- Gioia, passione
- Accettazione, comprensione (proposta-alternativa)
- Interesse, farsi carico (fare domande)
- Condivisione (MANIFESTA dispiacere come emozione)

Bilanciamento

le trattative più importanti risultano cariche di sentimenti ed emozioni a meta' strada fra intelligenza emotiva e metodo razionale



Per vincere occorre applicare il giusto bilanciamento

A dimly lit office scene where four business professionals are gathered around a table. A woman with curly hair is seated at the table, looking at a laptop. A man is seated opposite her, shaking her hand. Two other people, a woman and a man, stand behind them, looking on. The overall atmosphere is professional and collaborative.

DOMANDE

Chiedi in chat le tue curiosità



UPSKILL

by ErgonGroup

**BENVENUTO
AL LIVELLO
SUCCESSIVO**

www.upskill-formazione.it