



ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Программа открытого тренинга **ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ**

Цели тренинга:

1. Совершенствовать навыки и профессиональный уровень адвоката, юриста
2. Отработать эффективные техники переговоров и технологии предоставления юридической помощи доверителю, отказаться от неэффективных практик
3. Формирование доверия, успешного взаимодействия с клиентом при оказании квалифицированной юридической помощи

Аудитория: адвокаты, юристы

Программа тренинга:

- Формирование видения процесса предоставления юридической помощи. Определение ценностей и конкурентных преимуществ.
- Поддержание и установление контакта. Значение вербальных и сила невербальных коммуникаций. Искусство переговоров как способ сокращения дистанции и формирования доверия.
- Искусство задавать вопросы и наука интерпретировать ответы. Работа с провокационными вопросами. Выявление значимых для клиента критериев (слова высокой личностной значимости).
- Развитие навыков продвижения имиджа адвоката, юриста. Умение говорить на языке выгод клиента. Развитие способности позиционирования Эксперта.
- Работа с возражениями. Развитие навыков формирования уверенности и позитивной атмосферы в сложных ситуациях. Поиск «золотой середины» между защитой интересов и сохранением отношений с Клиентом.
- Технологии завершения договора и встречи. Как сделать каждого клиента благосклонным.
- Оценка собственных коммуникативных ресурсов. Пути и способы их обогащения.

№ п/п	Наименование темы и краткое содержание	Время
1.	<p>Знакомство, вводно-мотивационный блок Позиция и цели эксперта Основные этапы, обоснование необходимости использования технологии при заключении договора об оказании юридической помощи. «Лестница» этапов предоставления юридических услуг Инструмент «Чаша напряжения» Этапы профессионального развития эксперта Инструмент «Как «читать» клиента»</p>	10-11.30 час.
перерыв		11.30-11.45 час.
2.	<p>Установление контакта Позиция эксперта. Техника «Первое впечатление». Позиции «Альфы», «Бета», «Гамма» Упражнение «Действия из позиции «Альфа» Установление контакта со «сложными» клиентами. Вербальные и невербальные, паравербальные каналы общения Техника «Я-сообщение», отработка техники Использование интриги на этапе установления контакта</p> <p>Диагностика и формирование потребностей Зоны диагностики. Вопросы для диагностики. Упражнение «Диагностика». Правила диагностики Формирование потребностей, схема «Растяжки» Отработка алгоритма «Растяжки»</p>	11.45-13 час.
Обед		13-14 час.
3.	<p>Презентация Правила презентации. Техника аргументации Схема «СВ+вопрос» Отработка алгоритма презентации</p>	14-15.30 час.
перерыв		15.30-15.45
4.	<p>Работа с возражениями Мини-лекция «Что такое возражение? Формирование правильного подхода к возражениям клиентов» Типы возражений Алгоритм работы с возражениями</p> <p>Завершение переговоров, оформление договора Правила завершения договора. Методы. Примеры Условия успешного завершения оказания услуг. Индикаторы</p> <p>Запрос рекомендаций Алгоритм запроса рекомендаций Алгоритм завершения встречи</p> <p>Построение общей схемы встречи Подведение итогов обучения</p>	15.45-18 час.

Формы работы:

Интерактивные мини-лекции, тесты для самоанализа, работа в парах и малых группах, обмен опытом и дискуссии, письменные упражнения, ролевые и групповые игры с последующим детальным анализом и индивидуальными рекомендациями.

Соотношение видов деятельности:

- Диагностическая работа – 10%.
- Теоретическая подготовка – 45%.
- Отработка навыков – 45%.

Продолжительность: 20 академических часов

Стоимость обучения одного человека: 5 тыс. руб., (4 тыс. рублей для членов палаты адвокатов Пермского края)

В стоимость включены:

- Диагностика потребностей Заказчика
- Разработка и печать индивидуальных раздаточных материалов
- Тренинговое сопровождение: обратная связь тренера
- Изготовление и вручение свидетельств государственного образца участникам обучения

Тренер:

Владислав Плетенёв, сертифицированный бизнес-тренер ГОУ ДПО «Институт повышения квалификации-РМЦПК». Дипломированный экономист и юрист, автор научных статей о конкуренции. Руководитель – практик более 20 лет с опытом преподавания маркетинга и менеджмента в должности доцента в Пермском научно-исследовательском политехническом университете.

614002, Пермь, ул. Комсомольский пр., 61

моб: +7 912 49 93 171

e-mail: pletenev@list.ru