



# **FORHANDLING**

## UDDANNELSE & CERTIFICERING





## FORHANDLINGSKURSER

At være en god forhandler drejer sig i høj grad om bevidsthed. Bevidsthed om hvordan vi er som mennesker, hvordan vi virker på andre, og hvordan vi reagerer i interaktionen med andre. Og så handler det om at anvende den bevidsthed til at finjustere de konkrete kvalifikationer udi forhandling.

Alle har deres egen foretrukne tilgang til forhandling. Dette instinktive adfærdsmønster er et produkt af hans eller hendes personlighed, erfaring og historie. Nogle mennesker har en tendens til at handle meget konkurrenceminded, hvorimod andre har en imødekommende tilgang til forhandling og til interaktion i almindelighed.

Det centrale spørgsmål er ikke "Hvor god er jeg på min foretrukne metode?" Det er snarere et spørgsmål om at kunne analysere og forstå forbindelsen og stille spørgsmål såsom:

- Hvor vigtige er vi til dem og hvorfor?
- Hvad er deres alternativer - Kort sigt / lang sigt?
- Hvor vigtige er de for os og hvorfor?
- Hvad er vores alternativer - Kort sigt / lang sigt?

Baseret på denne forståelse, at afgøre hvilken metode der er passende.

Der findes en række anerkendte modeller og metoder, som har til formål at øge din bevidsthed om alle de faktorer, der gør dig til en effektiv forhandler, og som du gennem en struktureret læringsproces kan lære at udnytte til at blive en dygtig forhandler. Det er kort sagt disse modeller og metoder, du bliver præsenteret for på DILFs 3 forhandlingskurser.

Vi arbejder med begreberne "**On-stage**" og "**Off-stage**"

- Ved "**On-stage**" forhandlingstræning er fokus på "hvad vi gør", og "hvordan vi gør, det vi gør", når vi forhandler med vores forretningspartnere.
- Ved "**Off-stage**" forhandlingstræning er fokus på, "hvorfor gør vi, som vi gør". Inden vi sætter os ved forhandlingsbordet, skal vi have en bedre forståelse for indholdet i den givne forhandling samt forberede os grundigt på indholdet. Generelt er det vores overbevisning, at det er vigtigt at forstå og forberede, (i den rækkefølge) før vi, i en konstruktiv og meningsfuld måde, kan gennemføre en forhandling.





**DiSC-profil-værktøjet** fra **Discover** anvendes til udarbejdelse af en personlighedsprofil.

Hvordan vi ser og reagerer på modsattes udspil afhænger meget af vores egen personlighed. Det er klart, at de 2 forhandlingspartners personlighed har stor indflydelse på såvel processen som resultatet af forhandlingen, og derfor er profilværktøjet DiSC et vigtigt værktøj på vores forhandlingskurser, den understøtter "On-stage " og "Off-stage" begreberne.

Der arbejdes grundigt med egen personprofil - dine styrker/begrænsninger, og hvordan du kan udvikle dig og samtidig opnå en større forståelse for andres styrker/begrænsninger.

Hvordan påvirker din personligheds- og forhandlerprofil modparten, samt hvordan andre forhandlerprofiler påvirker dig.

Der arbejdes også med din evne til at aflæse modpartens profil, tilpasse din forhandlingsstil og styrke din kommunikation.

**CERTIFICATE OF COMPETENCE:  
DILF CERTIFIED BUSINESS-TO-BUSINESS NEGOTIATOR**



Vi tilbyder alle deltagere, som allerede har deltaget eller skal deltage i DILFs 3 forhandlingsmoduler, at blive certificeret med et Certificate of Competence: DILF Certified Business-to-Business Negotiator.

Du kan derved afslutte dit kursusforløb med en eksamination, som vil blive udbudt halvårligt og ved beståelse får du udstedt et certificeringsbevis og kan kalde dig "DILF Certified Business-to-Business Negotiator".





## MODUL 1 - Forhandlingsteknik

- Fokus på forhandlingskompetencer, relationsanalyse, din personlighed som forhandler og værktøjer

### MÅLGRUPPE

Modul 1 er for alle der i det daglige arbejde forhandler eksternt med kunder og leverandører eller internt med medarbejdere og kolleger.

### FORMÅL/DIT UDBYTT

Kurset er opbygget således, at deltagerne bliver trænet i en systematisk tilgang til forhandlinger, og hovedvægten ligger på en vekselvirkning mellem input i form af analyseværktøjer og træning via en række øvelser.

På kurset gennemgås og anvendes således en række praktiske modeller og værktøjer til at forberede, gennemføre og evaluere forhandlinger. Målet er at skærpe deltageres forhandlingsevner og bevidsthed om deres egen tilgang til forhandlinger. Helt konkret vil du som forhandler få styrket dine evner til at:

- Forstå dig selv som person og forhandler - egne styrker og udfordringer - DISC personprofil
- Analysere relationen mellem din og modpartens virksomhed
- Fastlægge en overordnet forhandlingsstrategi på baggrund af denne analyse
- Udvælge de relevante praktiske og anvendelige taktikker og teknikker afhængigt af forhandlings-situationen, herunder bl.a. at:
  1. Finde den rigtige balance mellem det rigtige resultat og den ønskede relation til modparten, dvs. at optimere din prioritering og dine bevægelser/indrømmelser i forhandlingen
  2. Forberede dine forhandlinger systematisk via templates og andre værktøjer
- Reflektere efter forhandlingen – via en systematisk evaluering - med henblik på at fastholde læringspunkter og erfaringer for at sikre kontinuerte forbedringer





## KURSUSINDHOLD

En dybdegående forståelse for relationer mellem egen virksomhed og leverandører og andre interessenter, herunder gensidig segmentering i relationen.

- Egen personlighed i forhold til det at forhandle
- Analyse og styring af relationen mellem dem og os
- Forhandlingens ABC - do's og don't's
- Fokus på vigtigheden af at koordinere strategier helt fra corporate strategy over sourcingstrategi og kategori- og leverandørstrategi til valg af forhandlingsstrategi og forhandlerens valg af forhandlingssti
- Forhandlingens faser:
  1. Forberedelse – altafgørende for et godt resultat
  2. Gennemførelse – kræver prioritering og overblik
  3. Evaluering og læring – eneste garanti for kontinuerte forbedringer og videreudvikling

- Den ideelle forhandler – tackler problemerne, ikke modparten
- Refleksion og plan for fremtidig udvikling

## UNDERVISNINGSFORM

Kurset er baseret på en høj grad af deltagerinvolvering. Alle deltagere kommer således i aktion adskillige gange i forhandlingsøvelser, både som deltagere og observatører. Generelt veksles konstant mellem øvelser, feedback og teori/input.





## **MODUL 2 - Personligheden i forhandling**

- Fokus på din personlighed i forhold til andre personlighedstyper

### **MÅLGRUPPE**

Modul 2 er for medarbejdere med en vis erfaring inden for forhandlingsområdet. Deltagelse forudsætter tidligere deltagelse på DILFs kursus Forhandlingsteknik (modul 1). Kurset bør være af nyere dato.

### **FORMÅL/DIT UDBYTTE**

Deltagerne vil øge deres forhandlingskompetencer generelt og specielt deres bevidsthed om egen forhandlingsstil. Der arbejdes med den enkeltes personprofil (DiSC-profilen), og deltageres kompetencer i forhandling og kommunikation videreudvikles gennem forhandlingsøvelser og systematisk feedback. Deltagerne vil generelt skærpe deres evne til at kommunikere, analysere og sætte alle deres personlige kompetencer i spil. Kurset bygger på centrale elementer i forhandlingsteknik med fokus på den enkeltes personlige kompetencer.

### **KURSUSINDHOLD**

- Det veldokumenterede DiSC-profil værktøj fra Discover anvendes til udarbejdelse af en personlighedsprofil. Der arbejdes grundigt med egen personprofil - dine styrker/

begrænsninger, og hvordan du kan udvikle dig og samtidig opnå en større forståelse af andres styrker/begrænsninger.

- Der arbejdes grundigt med, hvordan din personligheds- og forhandlerprofil påvirker modparten, samt hvordan andre forhandlerprofiler påvirker dig
- Der arbejdes med din evne til at aflæse modpartens profil, tilpasse din forhandlingsstil og styrke din kommunikation
- Relevant kommunikationsteori og forskellige metoder til forbedring af egen kommunikation
- Spørgeteknik
- En række forhandlingsøvelser med relevante problemstillinger
- Feedback og sparring
- Udviklingsplan

### **UNDERVISNINGSFORM**

Kurset er båret af en høj grad af deltagerinvolvering gennem en række aktiverende øvelser. Der arbejdes endvidere med individuel refleksion, afdækning af personprofil og træning i forhandlingsteknik.





**HVIS DU TILMELDER DIG DE 3 MODULER  
SAMTIDIG, FÅR DU 50% RABAT PÅ  
MODUL 3 PLUS CERTIFICERINGEN GRATIS**

## **MODUL 3 - Professionel forhandlingsadfærd**

*- Fokus på kommunikation og din personlige gennemslagskraft i forhandlingen*

### **MÅLGRUPPE**

Modul 3 er for personer med erfaring inden for forhandlingsområdet. Deltagelse forudsætter tidligere deltagelse på DILFs kurser Forhandlings teknik (modul 1) og Personligheden i forhandling (modul 2).

### **FORMÅL/DIT UDBYTT**

Kurset har til formål at give deltagerne en meget høj grad af forståelse for – og bevidsthed om - hvordan de konkret agerer, og hvordan deres kommunikation i forhandlingen påvirker modparten.

Deltagerne får på kurset forstærket og udbygget deres indsigt i egen forhandlingsstil og personlighedsprofil. Kurset bygger således videre på det fundament og den viden og erfaring, som er skabt på de to tidligere moduler.

### **KURSUSINDHOLD**

- Kort repetition af væsentlige indholdselementer i tidligere modul(er), bl.a. centrale elementer af DiSC-profilen
- Hvordan lykkes en forhandling, og hvad går galt, når forhandlingen løber af sporet?

- Rammerne for en interessebaseret forhandling
- Sprogets og kommunikationens betydning – hvordan bevidst brug af bl.a. op- og nedtrappende sprog kan påvirke udfaldet af forhandlingen
- Kropssproget – hvordan aflæser man det – forskellige tolkninger
- Hvad betyder tillid, og hvordan opbygges den?
- Hvordan tackles mistillid og modstand?
- Gruppeforhandlinger
- Sparring og feedback på egen forhandlingsstil og kommunikation
- Refleksion vedr. fremtidige planer

### **UNDERVISNINGSFORM**

Kursets struktur er interaktivt og baseret på en kombination af forhandlingsøvelser og gennemgang af forskellige aspekter af både verbal og non-verbal kommunikation. Alle deltagere kommer således i aktion adskillige gange i forhandlingsøvelser, primært som deltagere, men også som observatører. Deltagerne bliver i forhandlingsituationerne optaget på video, disse optagelser vil danne grundlag for personlig feedback og sparring. Kursets undervisningsform veksles mellem øvelser, feedback og teori/input





## DILF CERTIFIED BUSINESS-TO-BUSINESS NEGOTIATOR

Vi tilbyder alle deltagere, der har deltaget i DILF's 3 forhandlingsmoduler, at blive certificeret. Det foregår som en 72-timers case-eksamen.

Certificeringen vil bestå af en konstrueret case, der vil blive sendt pr. mail, umiddelbart inden det pågældende 72-timers eksamensforløb starter. Besvarelsen afleveres digitalt til DILF via e-mail senest 72 timer senere. Deltagerne bestemmer selv omfang af tid, ressourcer, hjælpemidler, etc.

Casen vil være en køb/salg forhandlingssituation, som deltagerne skal forberede ud fra de modeller og værktøjer, og under iagttagelse af den argumentation, de har arbejdet med på de 3 træningsmoduler. Besvarelsen skal således være en begrundet forhandlingsstrategi, hvor både relevante mål og fremgangsmåde(r) diskuteres og kvalificeres. Omfang forventes at være 10-15 sider, men dette er ikke afgørende.

Opgaven evalueres ud fra en godkendt/ikke godkendt betragtning. Såfremt opgaven ikke godkendes, tilbydes der en samtale, hvor mulige forslag til forbedring præsenteres.

Herefter har opgaveløser mulighed for genbearbejdning af sit løsningsforslag.

Efter godkendelse af opgaven udstedes:

**DILF Certified Business-to-Business Negotiator eksamensbevis, som sendes til deltageren.**







## KURSUSLEDERE

### **Søren Vammen,**

Adm. Direktør i DILF og Kairos Commodities.

Søren har mere end 20 års erfaring indenfor supply management og har været dybt involveret i flere europæiske virksomheders supply management praktik. Søren er ekstern censor på CBS på linjen Marketing og Indkøb og censor på MBA i Business strategy.

### **Lars Bjerregaard Mikkelsen,**

Assc. Professor, Aarhus Universitet, Konsulent  
[Nokomoditi]

Tidligere beskæftigelse som direktionsassistent, The Stibo Group, marketingchef, Dronningborg Industries og salgschef hos BUUS. Uddannelse: M.Sc. Econ., Exec. MBA., Ph.D.





## PRAKTISKE OPLYSNINGER

### TID OG STED

Se [www.dilf.dk](http://www.dilf.dk). Her finder du datoer på kurserne.

### PRIS: MODULER

kr. 12.500,- for medlemmer af DILF

kr. 13.900,- for ej-medlemmer af DILF

**HVIS DU TILMELDER DIG DE 3 MODULER  
SAMTIDIG, FÅR DU 50% RABAT PÅ  
MODUL 3 PLUS CERTIFICERINGEN GRATIS**

### PRIS: DILF CERTIFIED BUSINESS-TO-BUSINESS NEGOTIATOR

kr. 995,- for medlemmer af DILF

kr. 1.695,- for ej-medlemmer af DILF

Faktura og bekræftelse fremsendes efter modtagelse af tilmelding. Alle priser er ekskl. 25% moms. Priserne indeholder (hvis ikke andet er anført):

- Forplejning
- Overnatning mellem kursusdagene
- Kursusmateriale

Ved internatkurser er overnatning mellem kursusdagene inkluderet i prisen, og kursisterne anbefales at benytte/deltage i hele arrangementet. Det betragtes som en hel pakke, og DILF kan derfor ikke godtgøre/tilbagebetale beløb svarende til overnatning, såfremt denne ikke benyttes.

### TILMELDING

Tilmelding sker via [www.dilf.dk/tilmelding](http://www.dilf.dk/tilmelding) eller via [mail@dilf.dk](mailto:dilf@dilf.dk). Faktura og bekræftelse fremsendes efter modtagelse af tilmelding.

### AFMELDING

Ved afmelding indtil 2 uger før beregnes et administrationsgebyr på kr. 500,-. Ved afmelding senere end 2 uger før kursusafholdelse skal hele kursusafgiften betales. Virksomheden er naturligvis altid velkommen til at sende en anden deltager. Dette skal meddelse DILF. Fakturaen korrigeres i henhold til den nye deltagers medlemsstatus. DILF forbeholder sig ret til at foretage ændringer i programmet. DILF forbeholder sig ligeledes ret til at afvise direkte konkurrenter til talere og sponsorer på arrangementet.





## FORHANDLINGSKURSERNE I INHOUSE UDGAVE

Hvis et antal medarbejdere har de samme uddannelsesbehov, er det helt oplagt at afvikle uddannelsesaktiviteterne som lukkede virksomhedskurser.

Fordelene ved inhouse kurser er mange, uanset hvilken grad af tilpasning de indeholder.

- Hvis et antal medarbejdere har de samme uddannelsesbehov, er det helt oplagt at afvikle uddannelsesaktiviteterne som lukkede virksomhedskurser
- Ligeledes er effekten af en samlet uddannelsesindsats ofte større, idet hele medarbejdergruppen udsættes for den samme træning og på denne måde får en fælles referenceramme, fælles platform, fælles sprog og begreber. Kompetenceløftet bliver dermed mere massivt, og den efterfølgende forankring og den langsigtede effekt bliver større
- Implementeringen af det indlærte fra kursus-situationen til det daglige arbejde bliver ofte lettere, idet man ikke støder på de samme barrierer som i de tilfælde, hvor kun nogle enkelte har været igennem et givent forløb

- Man profiterer af at have en professionel kursusleder til blot at koncentrere sig om ens egen virksomheds problemstillinger og udfordringer
- Desuden er det økonomisk rentabelt allerede ved relativt få deltagere

### STANDARD INHOUSE KURSUS

- Et eller flere DILF kurser, kun med deltagere fra egen virksomhed, men hvor indholdet ikke ændres i forhold til de åbne kurser.

### TILPASSET INHOUSE KURSUS

- Et eller flere DILF kurser der i ønsket omfang tilpasses behov og situation hos virksomheden. Der kan i denne model indbygges cases fra egen eller andre relevante virksomheder.

### SKRÆDDERSYET INHOUSE KURSUS

- Med udgangspunkt i virksomhedens konkrete situation og behov udvikles et kursus eller et udviklingsforløb, der sigter mod at løse specifikke opgaver.





## **Yderligere oplysninger**

Sekretariatet står til rådighed vedrørende spørgsmål.

**Telefon:** 3321 1666

**Fax:** 3321 1566

**E-mail:** [mail@dilf.dk](mailto:mail@dilf.dk)

**Internet:** [www.dilf.dk](http://www.dilf.dk)