

OPIS SZKOLENIA, PROGRAM WARSZTATÓW

Tytuł:

SZTUKA SŁUCHANIA

Temat:

Sztuka słuchania - kultura komunikacji międzyludzkiej.

Cel treningu:

Uświadomienie, że aktywne i sprawne słuchanie stanowi klucz do efektywnej komunikacji, wywierania wpływu na innych i budowania relacji biznesowych. Usystematyzowanie wiedzy o słuchaniu. Odróżnienie słuchania od słyszenia. Zdobycie nowej wiedzy i umiejętności. Zdobycie narzędzi do efektywnej komunikacji poprzez sztukę słuchania.

Szkolenie to stawia przed uczestnikami warsztatów pewne wymagania. Celem zajęć jest, bowiem nie tylko nabywanie, najbardziej nawet wartościowej wiedzy, lecz, prowadzona w atmosferze autentycznego zaangażowania, identyfikacja mocnych i słabych stron każdego z uczestników, służąca nakreśleniu kierunków indywidualnego rozwoju.

Możliwość autentycznej wymiany doświadczeń staje się w tych warunkach szansą, którą należy w pełni wykorzystać.

Zajęcia warsztatowe nie opierają się na założeniu, iż wszyscy uczestnicy muszą osiągnąć jednakowy poziom wiedzy i umiejętności. Istotę stanowi przekonanie, iż każdy powinien doskonalić się stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

Uczestnicy:

Grupa do 12 osób. Kadra menedżerska, specjaliści, pracownicy wykonawczy dz. obsługi klienta, handlowego, serwisu, windykacji, księgowości, IT, HR, inni - wybrani.

Program:

Szczegółowy program – po kontakcie z klientem – zgodnie z indywidualnymi ustaleniami

Metody:

Analiza przypadków, ćwiczenia zespołowe, indywidualne, dyskusje kierowane, symulacje, testy, własne metody treningowe, wykład, zajęcia warsztatowe.

Szkolenie będzie realizowane metodami warsztatowymi, angażującymi uczestników, przewidziane są m.in.:

- odgrywanie scenek
- ćwiczenia w podgrupach
- dyskusje
- praca indywidualna

Prowadzący:

Adam Górecki

Certyfikat:

Dyplom ukończenia szkolenia

Miejsce:

Wyznaczone przez zlecającego

Termin:

Do ustalenia.

Czas trwania:

Szkolenie przewidziane jest jako 1 lub 2 dniowe.
8 lub 16 godzin

Inne:**Potrzebne będą:**

wygodna, cicha, duża sala na 3-4 osoby więcej (powierzchniowo) niż będzie uczestników szkolenia

Ponadto: ekran lub biała (jasna) ściana, flip-chart, napoje.

Wykorzystywane narzędzia:

projektor multimedialny z prezentacją PowerPoint, kamera cyfrowa, flipchart, drukowane materiały dla uczestników, długopisy, przywieszki, pisaki do ćwiczeń dla uczestników.