

Tytuł:

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA PONAD PODZIAŁAMI

Temat:

Sztuka i kultura komunikacji międzyludzkiej.

SZKOLENIE OTWARTE

Doskonalenie umiejętności pokonywania barier (niechęci) w kontaktach zawodowych z osobami trudnymi dla nas ze względu na zachowanie, sposób bycia i wyrażane poglądy. Uzyskanie narzędzi do zbliżenia i budowania trwałych relacji opartych na szacunku.

Idea treningu:

To ludzie tworzą biznes. Rutyny i przepisy mają im tylko pomóc. Nigdy ich nie zastąpią.

Znalezienie i przećwiczenie praktycznych metod tworzenia "dobrej" tj. asertywnej i neutralnej wymiany myśli.

By ludzie pracowali wydajnie i twórczo, konieczny jest wzajemny szacunek i poczucie stałości zasad dające bezpieczeństwo. Przekłada się to bezpośrednio na jakość obsługi klientów. Aby środowisko spełniało te kryteria konieczna jest bezpośrednia, dwustronna komunikacja, niezależnie od szczebla kontaktów. Szczególnie wewnątrz działów, w najbliższym otoczeniu, gdzie, na co dzień spędza się wiele godzin.

Niemniej ważna jest umiejętność właściwej komunikacji z klientami zewnętrznymi.

By móc sprawnie obsłużyć klienta zewnętrznego musimy mieć przekonanie, że jako klient wewnętrzny otrzymujemy dobry serwis.

Zewnętrzny wizerunek organizacji jest budowany już w jej wnętrzu, podczas codziennej komunikacji jej członków. Od jej jakości zależy postrzeganie organizacji/firmy na rynku, wśród jej klientów, a także, w dużej mierze, efektywność ekonomiczna.

Cel treningu:

- Podniesienie poziomu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, między ludźmi.
- Udrożnienie kanałów komunikacyjnych.
- Dzięki otrzymanym narzędziom – poprawa komunikacji międzyludzkiej.
- Uświadomienie znaczenia komunikacji we wzajemnych relacjach.
- Wiedza o pułapkach komunikacji – zagrożeniach wynikających z jej jednokierunkowości.
- Zdobycie pewności, co do roli komunikacji w tworzeniu zysku i właściwego środowiska pracy.
- Znalezienie zależności: komunikacja – utożsamienie z organizacją – zadowolenie klientów.

Szkolenie to stawia przed uczestnikami warsztatów szczególnie wysokie 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:

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

Program:

Cele szkolenia

Idea treningu

Przedstawmy się

Od czego zależy sukces w komunikacji?

Rola przygotowania

Moje wartości

Ćwiczenie

praca w podgrupach, pisaki, prezentacje, dyskusja

Co jest dla mnie wartością w naszej firmie?

Jakie wartości, chciałbym, aby były respektowane?

Nasze wartości

Klient wewnętrzny – klient zewnętrzny a kultura komunikacji

Omówienie

Nasze przykłady; komunikacja między pracownikami

Ćwiczenie, dyskusja

Komunikacja

- treść

- przekaz

Skuteczne komunikowanie – wykres

Sztuka słuchania

Proces komunikacji – schemat

Nadawca i odbiorca komunikatu – relacje

Inne aspekty komunikacji

Podstawy skutecznej komunikacji

Słowo o porozumiewaniu się – wykres

Formy komunikacji - ogólnie

- Komunikacja werbalna
 - Językowa
 - Głosowa
- Komunikacja pozawerbalna
 - Mowa ciała
 - Ubiór
 - Zarządzanie przestrzenią
 - Słuchanie aktywne
 - Wizerunek osoby

Dobre pierwsze wrażenie, reguła: 4 x 20

Kontakt – pierwsze wrażenie, ustalenie potrzeb

Komunikacja prezentującego ze słuchaczami – rozmówcami
Komunikacja werbalna – szczegóły

Zadawaj pytania otwarte i zamknięte.
Drażące i potwierdzające.

Ćwiczenie

Zamień pytania zamknięte na pytania otwarte.

Ćwiczenie Sondowanie metodą pytań otwartych

Parafraza

Emocjonalny aspekt parafrazy, wykorzystywany do budowania klimatu.
Informacyjny aspekt parafrazy, wykorzystywany do kierowania rozmową.

Jak parafrazować?

Parafraza nie jest ...

Parafraza jest ...

Ćwiczenie

Sparafrazuj zdania, używając zwrotów charakterystycznych dla parafrazy.

Klaryfikacja

Etapy rozmowy (elementy werbalne) - schemat

Zasady rozmowy przez telefon

Zasady przełączania telefonów

Reguły wywierania wpływu

- Reguła kontrastu
- Reguła konsekwencji
- Zasada odmowy i akceptacji nowej propozycji
- Zasada wzajemności
- Zasada dowodu społecznego
- Reguła niedostępności
- Reguła sympatii
- Zasada autorytetu

- Demonstracja
- Naśladownictwo
- Efekty pierwszeństwa i świeżości
- Iluzja kontroli

Komunikacja pozawerbalna – szczegóły
Komunikacja pozasłowna (niewerbalna) a podświadomość

Komunikacja pozawerbalna

Mowa ciała

- Postawa i ułożenie ciała x 5
- Mimika twarzy
- Wzrok
- Gestykulacja
- Ubiór, wygląd zewnętrzny

Dystans, czyli odległość między osobami

Gospodarowanie przestrzenią

Ćwiczenie scenki część 1

Odgrywanie ról, przykłady sytuacji rozmowy z klientami w procesie obsługi, pracownikiem / pracownikami.

Ocena stylu rozmowy, doboru argumentów, zrozumienia zasad komunikacji, prezentacji.

Style prezentacji w komunikacji

Prezentacje. Spotkania z załogą, indywidualne. Metody odpierania zastrzeżeń

Prezentacje. Spotkania z załogą, indywidualne. Najczęściej popełniane błędy

Typy komunikacyjne

Emocjonalny/racjonalny

Mówca/słuchacz

Ćwiczenie

Z kim nam najłatwiej nawiązać kontakt, a z kim najtrudniej?

Jak sobie radzimy w trudnych sytuacjach?

- dyskusja

Szczegółowa charakterystyka poszczególnych typów

Ćwiczenie: Jak skutecznie postępować z różnymi typami?

Z przekonań wynikają zachowania – matryca Nie OK./OK. – Ja/Ty

Ćwiczenie: kim jestem?

Zastrzeżenia w procesie komunikacji

Ćwiczenie: Jakie zastrzeżenia najczęściej słyszyście? Co to są zastrzeżenia?

Klasyfikacja zastrzeżeń

Metody radzenia sobie z zastrzeżeniami

Metody radzenia sobie z reklamacjami

Metody radzenia sobie z agresywnym rozmówcą

Metody przekazywania trudnych informacji

Jak prowadzić dyskusję "Burza mózgów" 4 zasady

Komunikacyjne umiejętności lidera

- retoryka
- prowadzenie dyskusji

Asertywność w komunikacji

- Komunikaty JA
- Asertywne polecenia – delegowanie zadań
- Asertywne prośby
- Asertywne stawianie granic
- Asertywna odmowa
- Postawa asertywna w sytuacji krytyki

Ćwiczenie scenki część 2

Odgrywanie ról, przykłady sytuacji rozmowy z klientami, pracownikiem / pracownikami.

Ocena stylu rozmowy, doboru argumentów, zrozumienia

zasad komunikacji w kontekście zdobytej podczas szkolenia wiedzy.

Zależności w komunikacji - podsumowanie

Zakończenie

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

Certyfikat:

Dyplom ukończenia szkolenia

Miejsce szkolenia

Szkolenie odbywa się w okolicach Warszawy, w kameralnym otoczeniu, w zacisznej willi położonej wśród mazowieckich lasów, 20 kilometrów za Jankami w kierunku na Katowice, 3 kilometry od trasy nr 8, 6 kilometrów od Grodziska Mazowieckiego.

W pobliżu znajduje się bogata baza noclegowa. Od nowoczesnego i wygodnie usytuowanego tuż przy trasie katowickiej hotelu Palatium w Hucie Żabiowskiej www.palatium.pl, poprzez hotele w okolicach Grodziska Mazowieckiego www.hotel-cyprus.pl, www.uczwarnow.com, www.hotelastor.pl, www.gosciniac.kuklowka.pl.

Termin:

Wg terminarza szkoleń otwartych lub do uzgodnienia

Czas trwania:

Szkolenie przewidziane jest jako 2 dniowe.

Inne:

Warunki zamówienia:

Płatność dokonywana jest w 100% przed szkoleniem, minimum na 4 dni robocze przed szkoleniem. Np. przelew w poniedziałek do końca dnia na szkolenie rozpoczynające się w następnym poniedziałek. W trakcie szkolenia uczestnicy otrzymują fakturę VAT. W razie potrzeby wystawiamy faktury proforma. Jeśli chcą Państwo abyśmy wystawili fakturę proforma, prosimy o taką informację. Macie Państwo gwarancję wpłaconych pieniędzy. Płatność przelewem na konto: 5311 4020 1700 0049 0205 5626 91. W tytule prosimy podać: dane płatnika do faktury, nazwę szkolenia i datę szkolenia

Koszt szkolenia

Koszt szkolenia dwudniowego wynosi 1 199 zł od osoby. Faktura VAT, stawka VAT: zw. (zwolniony).

W cenę wliczone są:

- Dwudniowe szkolenie prowadzone przez doświadczonego fachowca. (szczegóły na www.aspenconsulting.pl)
- Kompletne materiały szkoleniowe
- Smaczne posiłki (obiady i przerwy kawowe)
- Certyfikat ukończenia szkolenia

Kontakt

W razie pytań lub uwag jesteśmy do dyspozycji:

0 608 200 860

022 499 54 00

adamg@aspenconsulting.pl

Jeśli są Państwo zainteresowani szkoleniem, prosimy o przesłanie zgłoszenia e-mailem lub kontakt telefoniczny. Podamy Państwu informacje dotyczące szkolenia, dojazdu, płatności.

Wykorzystywane narzędzia:

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