

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA

Warsztaty te pozwalają zbudować fundamentalne umiejętności komunikacji, dodają pewności siebie poprzez poznanie swoich silnych stron i obszarów do rozwoju w zakresie: kontroli własnych emocji, mowy ciała, empatii, aktywnego słuchania oraz samo-motywacji. Ponadto sztuka asertywności, a także zdolność pozytywnego przyjmowania opinii i sugestii innych pozwalają uczestnikom zrozumieć ich rolę w procesie świadczenia usług wysokiej jakości. Umiejętności te mogą stanowić podwaliny do ustanowienia standardu zachowań w firmie i wprowadzenia skutecznego systemu oceny pracy.

CEL:

Poprawa skuteczności realizacji powierzonych zadań, poprzez zastosowanie metod „efektywnej komunikacji interpersonalnej” z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi.

ZAKRES TEMATYCZNY:

- Rola Przedstawiciela w organizacji
- Elementy skutecznej komunikacji
 - Typy i bariery w komunikacji,
 - Piętnaście zasad efektywnego dialogu,
 - Dystans i nośniki komunikacji,
 - Mowa ciała – jej znaczenie i ćwiczenia praktyczne,
 - Empatia i aktywne słuchanie – ćwiczenia,
 - Magia pytań – ćwiczenia.
- Sztuka asertywności
 - Rodzaje postaw,
 - Ćwiczenie asertywności techniką „zdarłej płyty”,
 - Indywidualna mapa asertywności.
- Przyjmowanie informacji zwrotnej
 - Reakcja na feedback,
 - Feedforward – ćwiczenia.

CZAS TRWANIA : 2 dni

KTO POWINIEN UCZESTNICZYĆ:

Wszyscy pracownicy działu Sprzedaży lub Obsługi Klienta, mający na co dzień kontakt z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi oraz aktywnym procesem sprzedaży.