

Tytuł: „Komunikacja i asertywność w działalności handlowo-usługowej”

Miejsce: 38-300 Gorlice, ul. Biecka 3 - sala posiedzeń Starostwa Powiatowego.

Termin: 22-23 lipca 2013 r. (2-dniowe, w godz. 9.00-16.00)

Cena: **bezpłatne** - w ramach projektu „Lokalne inicjatywy na rzecz rozwoju regionalnego powiatu gorlickiego i nowosądeckiego” współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.

Dla kogo: właściciele, kadra zarządzająca i kierownicza oraz pracownicy mikro, małych i średnich firm, zarejestrowanych (posiadających siedzibę) lub posiadających strukturę organizacyjną (jednostkę, oddział, filię, przedstawicielstwo) na terenie powiatu gorlickiego lub nowosądeckiego.

Organizator: Małopolska Agencja Rozwoju regionalnego S.A., Lokalne Biuro Projektu w Nowym Sączu przy ul. Kościuszki 9 (biuro czynne: pn – pt, godz. 8.00-16.00).

Zapisy na szkolenie: rejestracja on-line na www.marr.pl/swiss (po wejściu na stronę, proszę kliknąć w tablicę **szkolenia**, w prawym dolnym rogu).

Cel szkolenia: wzrost wiedzy i umiejętności uczestników w zakresie komunikacji indywidualnej z klientem, w tym dokonanie autodiagnozy własnych barier utrudniających uważne słuchanie i będących przyczyną błędów w komunikacji. Uczestnicy dowiedzą się jak dokonać właściwego wyboru modelu komunikacji i kanału przekazu oraz stylu wypowiedzi do danego typu klienta. Uczestnicy poznają i rozwiną sztukę zadawania pytań pod kątem potrzeb klienta oraz poznają zasady prowadzenia handlowych rozmów telefonicznych. Ponadto uczestnicy dokonają autodiagnozy zachowań asertywnych i poznają sposoby właściwego wyrażania krytyki i pochwał i właściwej reakcji na nie.

Program szkolenia:

Dzień I	
9:00 - 10:30	Umiejętności interpersonalne w komunikacji indywidualnej z klientem 1. Autodiagnoza umiejętności komunikacyjnych. 2. Koło komunikacji i najważniejsze elementy decydujące o zrozumieniu przekazywanego komunikatu. 3. Postawa empatii (wzucia) w sytuację rozmówcy. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.
10:30 – 10:45	Przerwa kawowa
10:45 – 12:15	Proces komunikacji i jego etapy 1. Modele komunikacyjne i kanały przekazu. 2. Dialog konstruktywny: słuchanie reaktywne, cztery płaszczyzny wypowiedzi von Thuna.

	3. Budowanie konstruktywnej informacji zwrotnej. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.
12:15 – 12:45	Lunch
12:45 – 14:15	Komunikacja bezpośrednia a komunikacja telefoniczna 1. Komunikat JA – istota porozumienia. 2. Sztuka zadawania pytań pod kątem potrzeb i oczekiwań klientów. 3. Aktywne słuchanie jako narzędzie skutecznej komunikacji, pseudo-słuchanie i słuchanie właściwe. 4. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.
14:15 – 14:30	Przerwa kawowa
14:30 – 16:00	Diagnoza własnych barier utrudniających uważne słuchanie, błędy w komunikacji 1. Bariery i błędy w komunikowaniu się. 2. 7 grzechów komunikacji. 3. Reguły efektywnej komunikacji. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.
Dzień II	
9:00 -10:30	Zasady skutecznej autoprezentacji, budowanie pozytywnego wizerunku 1. Zasady autoprezentacji; budowanie pierwszego wrażenia. 2. Inicjowanie i podtrzymywanie dobrego kontaktu z klientem. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.
10:30 – 10:45	Przerwa kawowa
10:45 – 12:15	Różnice indywidualne w komunikacji, rozpoznawanie różnych typów klientów i ćwiczenie dopasowania stylu wypowiedzi do typu klienta 1. Psychologiczne aspekty komunikacji interpersonalnej. 2. Język kobiet a język mężczyzn. 3. Różnice indywidualne w komunikacji i ich rozpoznawanie oraz dopasowanie się. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.
12:15 – 12:45	Lunch
12:45 – 14:15	Autodiagnoza zachowań asertywnych 1. Różnice między zachowaniami agresywnymi, a uległymi w kontakcie z klientem. 2. Świadomość praw osobistych i własnego kapitału.

	3. Asertywny monolog wewnętrzny. 4. Analiza transakcyjna - wewnętrzny głos "Dorośłego" podstawą myślenia asertywnego. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.
14:15 – 14:30	Przerwa kawowa
14:30 – 16:00	Asertywne wyrażanie opinii i przekonań 1. Zabieranie głosu na szerszym forum (wystąpienia publiczne). 2. Asertywne odmawianie. 3. Konfrontacja przekonań. 4. Wyrażanie krytyki i pochwał. 5. Obrona przed atakiem werbalnym. 6. Asertywne wyrażanie przekonań. Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji: wprowadzenie, ćwiczenia, warsztaty.

W ramach szkolenia MARR S.A. zapewnia materiały szkoleniowe, zaświadczenia o ukończeniu szkolenia, zaświadczenia o uzyskanej pomocy *de minimis* oraz catering.

Metody i narzędzia stosowane w trakcie realizacji szkolenia: prezentacja komputerowa, analizy przykładów, dyskusja, ćwiczenia grupowe oraz indywidualne, warsztaty.

TRENER: Małgorzata Pelczar

Certyfikowany trener biznesu, Certyfikat Doradcy Action Learning. Posiada uprawnienia pedagogiczne. Doświadczenie zawodowe zdobywała na stanowisku Kierownika a następnie Dyrektora Zarządzającego i Prezesa Zarządu w międzynarodowej spółce doradczej; odpowiedzialna m.in. za zarządzanie procesem sprzedaży, zarządzanie personelem, nawiązywanie nowych kontaktów biznesowych, obsługę strategicznych klientów. Zrealizowała projekty szkoleniowe i konsultingowe między innymi dla kadry kierowniczej i pracowników: PGNIG Termika, Grupy Tauron S.A., Grupy Azoty Tarnów S.A., PGE Obrót S.A., Geofizyki Kraków Sp. z o.o., Agencji Rynku Rolnego.

Autor szeregu autorskich programów szkoleniowych, materiałów dydaktycznych a także ćwiczeń i warsztatów z zakresu obsługi klienta, skutecznej sprzedaży.

Na sali szkoleniowej budzi zaufanie, ceniona jest przede wszystkim za praktykę połączoną z umiejętnościami przekazywania wiedzy w przystępny sposób. Jej pasją są ludzie; ich poznawanie, przebywanie z nimi, wspólne rozwiązywanie problemów, dzielenie się wiedzą i umiejętnościami.

Liczba miejsc ograniczona, decyduje kolejność zgłoszeń!

Pytania? Tel. 18 262 12 76.

Zapisz się już dziś www.marr.pl/swiss