

Moderný tréningový program zameraný na získanie a rozvoj komunikačných zručností, ktoré sú potrebné pre účinné odovzdávanie informácií, eliminovanie komunikačných nedorozumení a úspešné riešenie pracovných konfliktov.

OBSAHOVÉ ZAMERANIE PROGRAMU

Profesionalita pracovníka

Interpersonálna komunikácia

- ▶ neverbálne prejavy správania, verbálna komunikácia, komunikačné kanály
- ▶ prijímanie informácií, aktívne počúvanie
- ▶ techniky kladenia otázok, reagovanie na otázky
- ▶ chyby posudzovania, spätná väzba

Asertívne správanie na pracovisku

Konflikty a ich riešenie

- ▶ zdroje možných konfliktov
- ▶ poznanie spôsobov správania sa počas konfliktných situácií, ich výhody a riziká
- ▶ základné princípy konštruktívneho riešenia konfliktov

Riešenie a vybavovanie sťažností klientov

- ▶ jednotlivé fázy zvládania sťažností, správne reakcie v jednotlivých fázach
- ▶ zvládanie námietok, práca s námietkami
- ▶ nátlakové taktiky, manipulácia a jej zvládanie, korektné reagovanie na kritické, agresívne a provokujúce výroky
- ▶ ako nikdy neukončiť rozhovor s klientom negatívne

Modelovanie reálnych konfliktných situácií

KOMUNIKÁCIA NA PRACOVISKU

NÁŠ PRÍSTUP KU VZDELÁVANIU

- ▶ orientácia na potreby klienta
- ▶ analýza vzdelávacích potrieb a následné vypracovanie individuálneho vzdelávacieho plánu pre Vašu firmu
- ▶ intenzívny tréningový program s využitím moderných vyučovacích metód
- ▶ follow up aktivity t.j. potréningová starostlivosť podľa požiadavky klienta
- ▶ vypracovanie záverečnej hodnotiacej správy

PRE KOHO JE PROGRAM URČENÝ

- ▶ manažéri na všetkých úrovniach riadenia
- ▶ podnikatelia a majitelia firiem
- ▶ vedúci zamestnanci a lídri
- ▶ všetci, ktorí chcú rozvíjať svoje komunikačné zručnosti

ROZSAH PROGRAMU

- ▶ program odporúčame realizovať ako blok v rozsahu 1 – 2 dni

POUŽITÉ METÓDY

- ▶ princíp aktívneho sociálneho učenia, zážitok na sebe
- ▶ skupinová diskusia, individuálna práca, práca vo dvojici a skupinová práca
- ▶ analýza problémov, brainstorming, prípadové štúdie
- ▶ sebahodnotenie a spätná väzba s použitím videotekniky
- ▶ modelovanie a prehrávanie situácií, hranie rolí
- ▶ autodiagnostika formou dotazníkov
- ▶ práca s videokamerou pre diagnostické účely

TRÉNERI

- ▶ profesionálne tímy našich konzultantov, trénerov, lektorov a koučov tvoria špičkoví odborníci z akademickej pôdy a komerčného sektora, ktorí majú potrebné vzdelanie a dlhoročné praktické skúsenosti so vzdelávaním dospelých a sú garantom odbornosti a kvality jednotlivých vzdelávacích produktov

TM CONSULTING s.r.o.

sídlo:
Dolnohorská 26, 949 01 Nitra
office:
Novozámocká 165, 949 05 Nitra

tel./fax: +421 37 6582 062
mobil: +421 907 736 117
e-mail: kmihalovicova@tmconsulting.sk

Viac informácií nájdete na
www.tmconsulting.sk

DÔVERUJTE NÁM

V každom ľudskom snažení je úspech závislý od vedomostí a schopnosti využiť informácie na dosiahnutie cieľa. Vedieť a poznať Vám pomáha presadiť sa.

Už od roku 1992 stojíme pri Vás, aby sme odpovedali na Vaše otázky a prinášali nové informácie, sprostredkovali nové postupy a hľadali spolu s Vami nové riešenia.

Našou odmenou je Váš úspech – úspech viac ako 30 000 našich absolventov.

Dôverujte nám. Dôverujte partnerom, ktorí dávajú jasné odpovede na Vaše otázky.

ĎALŠIE ŠKOLENIA

Telefonická a e-mailová komunikácia
Time manažment – manažment času
Vedenie ľudí a motivácia
Vytváranie a vedenie efektívnych tímov
Vzťahy na pracovisku

Prezentačné zručnosti
Osobný imidž, spoločenská etika a protokol
Konflikty a zvládanie problematických situácií
Zvládanie stresu v záťažových situáciách
Prevenencia proti vyhoreniu