



„EFEKTYWNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA”

Skuteczna rozmowa z klientem

Pierwszy dzień warsztatów

8³⁰ – 9⁰⁰ Rejestracja. Przywitanie uczestników.

REGUŁY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI

- Prawa i podstawy efektywnej komunikacji
- Emocje mają swoją dynamikę. 3 problemy nadawania - fakty mówią, emocje krzyczą; Forma i treść
- Pierwszy komunikat wysyłany do odbiorcy – jak trafić w „gusta” Klienta

KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA

- Kultura dyskusji, wypowiedzi. Jak mówić by sprawić wrażenie wybitnej osobowości?
- Jak reagować na gafy, wpadki, przejęzyczenia?
- 5 zasad dobrego słuchacza; Zostań tropicielem słów
- Alfabet komunikacji - postawa, gesty i ich znaczenie
- Czy zwierciadłem intencji w komunikacji z klientami; Strefy odległości w kontaktach interpersonalnych

10³⁰ – 10⁴⁵ Przerwa na kawę i herbatę

PEWNOŚĆ SIEBIE, ŚMIAŁOŚĆ, ZDECYDOWANIE W PROCESIE KOMUNIKACJI

- Parafraza – Czy ja dobrze rozumiem?; Sztuka mówienia; Jeżeli musisz powiedzieć „nie”
- Motywacja - sukces a budowanie wiary we własne możliwości
- Budowanie strategii własnego rozwoju – recepta na szczęście

13⁰⁰ – 13⁴⁵ Przerwa na obiad

CZY BAĆ SIĘ MANIPULACJI?

- Techniki i taktyki manipulacyjne - siła perswazji; Informacja zwrotna; Magiczne „TAK” – kodowanie
- Potęga wyobraźni - dobór stylu komunikacji a skuteczność wpływu - słuchowcy, wzrokowcy i kinestetycy

16⁰⁰ – 16¹⁵ Sesja pytań. Zakończenie pierwszego dnia warsztatów.





Drugi dzień warsztatów

8⁴⁵ – 9⁰⁰ Rejestracja. Przywitanie uczestników.

DYNAMIKA PROCESÓW KOMUNIKACJI W GRUPIE

- Jednostka w procesie grupowym, czyli jak sprawnie płynąć na jednej łodzi?
- Identyfikacja ról grupowych
- Analiza własnego stylu komunikacji
- Doskonalenie elastyczności i dopasowania w interpersonalnej komunikacji grupowej
- Jak skutecznie porozumiewać się i rozwiązywać trudne sytuacje?
- Kompromis czy Konfrontacja?

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA JAKO ELEMENT KULTURY ORGANIZACYJNEJ

- Typy kultury organizacyjnej - jak w wojsku, szpitalu czy jak w rodzinie? Co bardziej służy osiągnięciu celów sprzedażowych?
- Diagnoza potrzeb komunikacyjnych

10³⁰ – 10⁴⁵ Przerwa na kawę i herbatę

ZASADY KOMUNIKACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM

- Ustalenie celu, przedmiotu rozmowy - pętla komunikacji
- Konstrukcja wypowiedzi, modulacja głosu, dykcja
- Budowanie atmosfery kontaktu
- Zadawanie pytań - jak, jakie, kiedy i dlaczego zadawać pytania? Kto pyta, nie błądzi Pytający kontroluje przebieg rozmowy
- Słuchanie i wyrażanie zrozumienia - Jak być wspaniałym słuchaczem?
- Bądź zainteresowany a nie interesujący

13⁰⁰ – 13⁴⁵ Przerwa na obiad

KOMUNIKACJA MIĘDZYKULTUROWA

- Kategorie różnic kulturowych - W czym różnimy się między sobą i czy naprawdę aż tak bardzo?
- Poziomy wrażliwości kulturowej – Czym w istocie jest tolerancja i jakie odcienie przybiera w relacjach biznesowych?
- Jak radzić sobie z różnicami kulturowymi w kontaktach z klientami zewnętrznymi i wewnętrznymi?
- Jak nawiązywać dobre relacje na formalnych i nieformalnych spotkaniach biznesowych?

EGZAMIN KOŃCOWY

15³⁰ – 16⁰⁰ **FOCUS** - sesja pytań, dyskusja, konkluzje i wnioski do wdrożenia w pracy

16⁰⁰ Zakończenie warsztatów, rozdanie certyfikatów

