

Program: „Sposoby komunikacji w negocjacjach”
– warsztat z kamerą – 2 dni – poziom podstawowy lub
średniozaawansowany

Dla kogo?

- ✦ Pracownicy mający kontakt z klientem zarówno zewnętrznym jak i wewnętrznym. Zakupowcy, Sprzedawcy i pracownicy obsługi każdego szczebla.

Rezultaty szkolenia:

- ✦ Dowiesz się jak powinna przebiegać komunikacja z pracownikami i z klientami.
- ✦ Nauczysz się jak omijać bariery i pułapki komunikacyjne.
- ✦ Będziesz wiedział jak prawidłowo słuchać ze zrozumieniem.
- ✦ Dowiesz się jak wykorzystać przyjazną postawę, aby osiągać więcej dla siebie.
- ✦ Zdobędziesz umiejętności postępowania się narzędziami komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- ✦ Będziesz potrafił wykorzystać otrzymane narzędzia komunikacji w praktyce
- ✦ Dowiesz się o sposobach radzenia sobie w trudnych sytuacjach i będziesz umiał asertywnie odpowiadać zarówno współpracownikowi jak i klientowi.

Metody realizacji:

- ✦ Ćwiczenia indywidualne
- ✦ Ćwiczenia zespołowe
- ✦ Symulacje
- ✦ Case study
- ✦ Interaktywny wykład
- ✦ Testy
- ✦ Sesje z kamerą

Program szkolenia:

Moduł 1: Runda otwarcia – ok. 0,5 h

- ✦ Przedstawienie celów i planu zajęć.
- ✦ Ustalenie reguł współpracy.
- ✦ Poziomy kompetencji i ich wykorzystanie w pracy codziennej.

Moduł 2: Etapy komunikacji w negocjacjach i w obsłudze klienta – ok. 1,5 h

- ✦ Czym jest komunikacja?
- ✦ Jakie ma cele i znaczenie?
- ✦ Etapowość procesu wymiany informacji.
- ✦ Rola nastawienia emocjonalnego w komunikacji.
- ✦ Jak wykorzystać najmocniejsze elementy komunikacji, aby zyskać zainteresowanie?

Sposoby prowadzenia modułu:

Improwizacja scenek warsztatowych w celu przedstawienia właściwego procesu komunikacji.
Analiza procesu transferu informacji oraz sposoby jej interpretacji przez odbiorcę wiadomości.
Podkreślenie wagi roli nastawienia emocjonalnego w komunikacji.

Moduł 3: Przeszkody i bariery w porozumiewaniu się – ok. 2 h

- ✦ Określenie pułapek konwersacyjnych oraz sposoby na ich unikanie w kontakcie bezpośrednim z klientem oraz przez telefon.
- ✦ Zakłócenia fizyczne i psychologiczne.
- ✦ Omijanie przeszkód w komunikacji: rozmowa i w pisaniu maili – praktyczne ćwiczenia.
- ✦ Co oznacza, że „słuchawka widzi”?

Sposoby prowadzenia modułu:

Ćwiczenia grupowe z przykładami z życia uczestników z zastosowaniem najczęściej spotykanych błędów, pułapek i zakłóceń komunikacyjnych. Wskazanie grupie możliwych rozwiązań problemów z jednoczesnym przećwiczeniem prawidłowych zachowań.
Zasady i przykłady praktyczne z komunikacją w firmie, przez telefon i na mailu.

Moduł 4: Aktywne słuchanie w komunikacji interpersonalnej – ok. 1,5 h

- ✦ Model słuchania rozmówcy.
- ✦ Uwaga, utwierdzenie, pytania, powtarzanie, empatia i parafraza, jako narzędzia odbioru i zrozumienia otrzymywanych informacji.
- ✦ Scenariusze zastosowania aktywnego słuchania w praktyce.

Sposoby prowadzenia modułu:

Ćwiczenia grupowe ze scenkami praktycznymi z obszaru prawidłowego słuchania i słyszenia rozmówcy. Przedstawienie i wdrożenie psychotechnik prowadzenia rozmowy oraz sposobów zdobywania istotnych informacji od współpracowników.

Moduł 5: Wykorzystanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w negocjacjach ok. 4 h

- ✦ Podział i znaczenie obu form kontaktu.
- ✦ Różnice w mocy przekazu informacyjnego w zależności od przyjętej formy.
- ✦ Gestykulacja – tricki i sposoby na zwiększenie swojej skuteczności.
- ✦ Mikro-scenki na podstawie studium przypadków grupy z użyciem poznanych narzędzi.
- ✦ **Praca z kamerą**

Sposoby prowadzenia modułu:

Interaktywny wykład na temat rozpoznawania i analizowania treści informacji, charakterystyki głosu oraz przekazów ciała rozmówcy. Ćwiczenia grupowe ze scenkami praktycznymi z obszaru stosowania narzędzi werbalnych, czyli jakich słów używać oraz jakie komunikaty celowo i nieświadomie przesyłamy swoim ciałem. Przykłady własne trenera oraz uczestników warsztatu.

Moduł 6: Przyjazna postawa w komunikacji z klientami i współpracownikami ok. 2,5 h

- ✦ Definicja i znaczenie zjawiska.
- ✦ Korzyści z zastosowania tej techniki.
- ✦ Elementy przyjaznej postawy.
- ✦ Ćwiczenie technik zastosowania narzędzi przyjaznej postawy wraz z ich omówieniem.

Sposoby prowadzenia modułu:

Przyjazna postawa – interaktywny wykład na bazie studium przypadku. Przekazanie wzorca prawidłowej postawy. Sposoby na wdrożenie technik komunikacyjnych
Przećwiczenie z grupą świadomych sposobów oddziaływać na rozmówcę celem utrwalenia korzystnych wzorców.
Analiza przypadków z życia uczestników.

Moduł 7: Reagowanie na trudne sytuacje. Operowanie asertywnością i empatią – ok. 3,5 h

- ✍ Czym jest asertywność i jak ją stosować?
- ✍ Co ma wspólnego uległość i agresywność z asertywnością?
- ✍ Sprawdzone zachowania asertywne.
- ✍ Algorytmy asertywnego zachowania wobec klientów i pracowników.
- ✍ Zasady wykorzystania empatii w sytuacjach trudnych.
- ✍ **Praca z kamerą**

Sposoby prowadzenia modułu:

Przedstawienie i zaimplementowanie filozofii właściwego modelu ochrony swoich praw, czyli asertywności oraz elementów wczuwania się w emocje drugiego człowieka, czyli empatii. Zbudowanie podłoża dydaktycznego wśród grupy w celu wskazania zasad reakcji na sytuacje trudne związane z zastrzeżeniami z otoczenia.
Przećwiczenie scenek w parach z zastosowaniem sprawdzonych praktyk w obszarze asertywności i empatii.

Moduł 8: Pomost w przyszłość – ok. 0,5 h

- ✍ Co wykorzystam w przyszłości?
- ✍ Podsumowanie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi.
- ✍ Rekomendacje do następnych działań rozwojowych