



Szczegółowy opis szkolenia:

KOMUNIKACJA W ZESPOLE



Dokument przygotowany przez:
Marcelina Szydłowska
marcelina.szydłowska@intellect-group.pl
tel.: 530 414 080

Dokument przygotowany dla:
Klientów Intellect
w dniu 15 maja 2023
ważny do czasu następnej aktualizacji

Spis treści

- 03** – Idea szkolenia
- 04** – Dla kogo to szkolenie?
- 05** – Korzyści dla firmy
- 06** – Korzyści dla pracownika
- 07** – Metodologia
- 08** – Program szkolenia
- 11** – Trenerzy
- 12** – Kontakt

Idea szkolenia

Czyli nasze podejście do Komunikacji w zespole



Komunikacja to więcej niż tylko przekazywanie informacji. To **proces budowania relacji**, zrozumienia potrzeb i oczekiwań innych oraz rozwijania współpracy. W biznesie komunikacja odgrywa kluczową rolę, ponieważ pozwala na osiągnięcie celów organizacji, budowanie zespołu oraz zwiększenie satysfakcji klientów.

Poprawna i skuteczna komunikacja w firmie wpływa na **wzrost motywacji** pracowników, budowanie **zaangażowania** w ich pracy i tworzenie pozytywnego klimatu w zespole. Dzięki temu możliwe jest osiągnięcie doskonałych wyników biznesowych i przewaga konkurencyjna. Pamiętajmy, że komunikacja to klucz do sukcesu, który otwiera drzwi do lepszego rozumienia siebie i innych oraz do osiągnięcia spektakularnych wyników biznesowych.

Dla kogo to szkolenie?

Szkolenia z komunikacji w zespole są niezbędne dla firm, które chcą zwiększyć swoją efektywność i zyskać przewagę konkurencyjną. Adresowane są do menedżerów, liderów zespołów oraz pracowników operacyjnych. Poprawa umiejętności komunikacyjnych przekłada się na lepszą współpracę, efektywną realizację zadań oraz budowanie pozytywnych relacji wewnętrznych i z klientami. Dlatego to szkolenie kierowane jest przede wszystkim do:



PRACOWNIKÓW HR



MANAGERÓW, KIEROWNIKÓW



PRACOWNIKÓW
MIĘDZYNARODOWYCH FIRM



TEAM LEADERÓW

Korzyści dla firmy



Zmniejszenie natężenia konfliktów w firmie

Dzięki szkoleniu z komunikacji w zespole, nie będzie dochodzić do wielu nieporozumień, wynikających z błędów w porozumiewaniu się, odczytywaniu sygnałów i zachować innych osób w tym samym bądź innym dziale firmy.



Ograniczenie kosztów dzięki szkoleniu z komunikacji w zespole

Błędy, opóźnienia czy niedociągnięcia powstałe w wyniku nieporozumienia (lub braku jasnej komunikacji) kosztują konkretne sumy. Ich ograniczenie pozwoli zaoszczędzić realne pieniądze



Lepszy przepływ informacji w zespole i w firmie

Lepsza komunikacja sprawia, że przekazywane informacje rzadziej są błędnie rozumiane, co ogranicza liczbę błędów i konieczność ich naprawy. Na naszych warsztatach z komunikacji w zespole zobaczycie jak można ich unikać.



Większe poczucie wspólnoty w firmie

Dzięki naszemu szkoleniu, jego uczestnicy będą w stanie lepiej zrozumieć punkt widzenia innych osób, a tym samym ich rozumieć. Dzięki temu będą mogli budować atmosferę wzajemnej akceptacji, wsparcia i wspólnoty – ludzie lepiej się rozumiejąc będą też po prostu bardziej się lubić.



Usprawnienie pracy dzięki sprawnej komunikacji w zespole

Jeśli Wasza praca wymaga komunikacji z innymi (również telefonicznie i mailowo), to przekazywanie komuś informacji trzykrotnie (bo nie mogliście się dogadać za pierwszym i drugim razem) na pewno wymaga więcej czasu i wysiłku niż gdybyście zrozumieli się od razu.

Korzyści dla pracowników



Ograniczenie stresujących sytuacji

Jeśli wiecie jak i kiedy rozmawiać ze współpracownikami, przełożonymi, podwładnymi, to jest duża szansa, że rozwiążecie różne problemy i wyzwania w przyjaznej atmosferze. Zapraszamy więc na nasze szkolenie z komunikacji w zespole.



Większe poczucie bezpieczeństwa

Jeśli komunikacja „szwankuje”, to za każdym razem, można się zastanawiać „czy ta osoba dobrze mnie zrozumiała i czy w związku z tym jej działania będą prawidłowe?” – jeśli masz poczucie, że dobrze się rozumiecie, to nie odczuwasz niepokoju w związku z ewentualnym nieporozumieniem.



Lepsze zrozumienie siebie

Sposób komunikacji wynika często z osobowości/temperamentu każdego z nas. Być może czasem się zastanawiasz „dlaczego powiedziałem/am coś takiego, w taki sposób?”. Z pomocą szkolenia zrozumiesz skąd to wynika i będziesz w stanie przewidzieć swoje zachowanie oraz ewentualnie odpowiednio sformułować swoją wypowiedź.



Większa przyjemność z pracy po szkoleniu z komunikacji w zespole

Po prostu lepiej się pracuje w środowisku gdzie nie ma niedopowiedzeń i wzajemnych podejrzeń o złe intencje. Gdy się dobrze rozumiemy, to atmosfera się oczyszcza, nawet jeśli nie ze wszystkimi się lubimy.



Lepsze wyniki w pracy

Gdy pracujesz w HR, to zrozumiałe komunikaty prowadzą do obopólnego zaufania. Gdy jesteś managerem, to jasno przekazywane oczekiwania obu stron



Metodologia



METODOLOGIA DISC

Metoda, która określa 4 główne typy osobowości wśród ludzi, z ang. 4 style: Dominant (Dominujący), Influencing (Wpływowy), Steady (Stąły), Compliance (Sumienny). Analiza ta nie ma jednak na celu oceniania człowieka. Zgłębia samoświadomość i daje możliwość przyjrzenia się swoim dobrym i słabszym stronom.



Kwestionariusz Hogana

HPI, narzędzie wspierające rozwój i zarządzanie pracownikami, Mierzy ich kompetencje w kilku wymiarach. Bardzo przydatny w sferze zawodowej



PPPP

Określenie **p**ragnień, **p**otrzeb, **p**rzeszkód i **p**roblemów naszych klientów. Obowiązkowy klasyk dla każdej firmy.



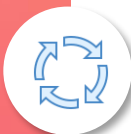
WYRÓŻNIKI MARKI

Opracowanie unikatowych cech, które wyróżniają Twój produkt od konkurencji, to kluczowe działanie przed podejściem do sprzedaży. Aktualny rynek pokazuje, że sposób sprzedaży dopasowany do potrzeb klienta z uwzględnieniem wszystkich atrybutów produktu/usługi jest najskuteczniejszy.



Kwestionariusz Hartmana

Autorem jest dr Taylor Hartman, który podczas swoich badań wskazał 4 typy osobowości i przypisał im konkretne kolory. Uwypukla wady i zalety osobowości mając na celu zrozumienie, jak zachowujemy się w różnych sytuacjach życiowych.



CYKL KOLBA

Sposób uczenia się, który jest oparty na 4 etapach. Teoria oparta na uczeniu się poprzez doświadczenie. Ważnym elementem jest dopasowanie do osobistego stylu każdego z nas.

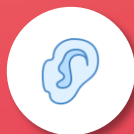
A także:



GRY INTEGRACYJNE



STYL PARTNERSKI



EMPATYCZNE
SŁUCHANIE



MINI WYKŁADY

Program szkolenia (1/3)

Moduł 1

Wstęp do Komunikacji w zespole. Elementy komunikacji.

- ✓ Czym komunikacja jest, a czym nie
- ✓ Cechy efektywnej komunikacji vs. Nieefektywnej
- ✓ Błędy w komunikacji
- ✓ Model komunikacji
- ✓ Mechanizmy komunikacji
- ✓ Procesy poznawcze w komunikacji

Przykładowe metody:



Mini wykład

Przykładowe ćwiczenia:



Kosz owoców



Biznesowe kalambury

Moduł 2

Komunikacja w zespole w oparciu o Kolorystyczne Typy Osobowości, czyli ja vs inni

- ✓ Wykonanie testu osobowości, który wskaże twój dominujący styl komunikacji
- ✓ Poznanie swoich dodatkowych stylów komunikacji, które uzupełniają styl dominujący
- ✓ Określenie zalew swojego stylu komunikacji oraz trudności z niego wynikających
- ✓ Praktyczne rozpoznanie innych osób
- ✓ Określanie typu rozmówcy po kilku wypowiedzianych przez niego zdaniach
- ✓ Określanie typu rozmówcy na podstawie napisanej przez niego wiadomości email
- ✓ Określanie typu rozmówcy po preferowanej przez niego formie komunikacji
- ✓ Wykorzystanie wiedzy o typie rozmówcy, aby skutecznie się z nim komunikować

Przykładowe metody:



Kolorystyczne typy osob.

Przykładowe ćwiczenia:



Kolorystyka w mailach



Style komunikacji

Program szkolenia (2/3)

Moduł 3

Jak komunikować się w zespole podczas trudnych sytuacji?

- ✓ Asertywność w biznesie – prawidłowa argumentacja obrony swojego stanowiska
- ✓ Umiejętne rozwiązywanie konfliktów – znalezienie wyjścia z sytuacji bez wyjścia
- ✓ Emocje w biznesie – czym są i jak nami kierują, rola mózgu oraz neuroprzekaźników
- ✓ Komunikowanie zmian
- ✓ Jak określać wspólne ustalenia

Przykładowe metody:



Biochemia mózgu



Język korzyści



Empatyczne słuchanie



Samoregulacja w emocjach



„nie”zdrowa asertywność

Przykładowe ćwiczenia:



Mydlenie oczu



Demaskacja aluzji



Cecha czy korzyść

Moduł 4

Przeszkolimy z bezpośredniej i pośredniej komunikacji w zespole

- ✓ Komunikacja werbalna
- ✓ Komunikacja niewerbalna: ton głosu, gestykulacja

Przykładowe ćwiczenia:



Głuchy telefon



Czym dla mnie jest...

Program szkolenia (3/3)

Moduł 5

Dobry feedback czyli budowanie relacji ze współpracownikami

- ✓ Poznanie schematu w oparciu o porozumienie bez agresji
- ✓ Moc Teamu – uzupełnianie siebie nawzajem
- ✓ Rozpoznawanie potrzeb rozmówcy

Przykładowe metody:



Styl partnerski



Moc teamu



Pozytywny feedback

Przykładowe ćwiczenia:



Zdarta płyta



Moc pytań

Moduł 6

Techniki zwiększające skuteczność komunikacji



- ✓ Technika parafrazy
- ✓ Technika klaryfikacji

- ✓ Technika zdartej płyty
- ✓ Zasada złotych pytań

Trenerzy

Sylwetki osób, które mogą poprowadzić dla Was szkolenie ze Sprzedaży przez telefon.



Agnieszka Bilka

Ukończyła studia z Psychologii w Biznesie, Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz Coachingu. Od początku życia zawodowego ma pośredni lub bezpośredni kontakt z klientem. 10-letnie doświadczenie w sprzedaży.

W branży szkoleniowej jest od 2015 roku. Wielozadaniowa i zorganizowana. Gwarantuje, że na szkoleniach zarazi uczestników motywacją do działań.

W Intellect prowadzi szkolenia m.in. z negocjacji, różnych form sprzedaży, czy organizacji pracy.



Alicja Kubacka

Uwielbia dzielić się swoją wiedzą i przekazywać ją w interesujący i prosty sposób. Sprzedażą zajmuje się już ponad 20 lat. Pracowała w wielkich korporacjach oraz z małych rodzinnych firmach. Sprzedaż bezpośrednia i telefoniczna nie ma dla niej tajemnic.

Interesuje się rozwojem człowieka, reakcjami chemicznymi, jogą, medytacją, buddyzmem, ale też motoryzacją.

W Intellect prowadzi szkolenia m.in. z negocjacji, różnych form sprzedaży, czy typologii osobowości.

Kontakt

Skontaktuj się ze mną, a ustalimy szczegóły naszej współpracy



Marcelina Szydłowska
Koordynator szkoleń



530 414 080



marcelina.szydlowska@intellect-group.pl



www.intellect-group.pl