

Komunikacja w biznesie

Szczegółowy program szkolenia



Przygotowano w dniu 18.09.2024



Program dla szkolenia 2-dniowego (16 h)

Intellect

Zespół koordynatorów

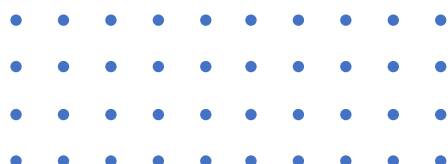
530 414 080



kontakt@intellect-group.pl



www.intellect-group.pl





Forma / metody szkolenia

Opieramy się na kilku podstawowych formach przekazywania umiejętności:

01 **ĆWICZENIA PRAKTYCZNE**

Kluczowy element każdego efektywnego szkolenia – uczestnicy szkolenia wykonują we wsparciu trenera szereg ćwiczeń doskonalących nabywane przez nich umiejętności

02 **AUTORSKIE GRY**

Gry, które mają na celu m.in zintegrowanie Uczestników, Nie tylko z imienia czy z nazwiska ale również kim jest i jaki ma naturalny styl komunikacji ale też przećwiczenie w praktyce poznanego materiału.

03 **MNI WYKŁADY**

Pozwalają na przekazanie doświadczenia trenerów w krótki i przystępny sposób, usystematyzowanie wiedzy oraz zobrazowanie podejmowanych w trakcie warsztatów tematów.

04 **KARTY PRACY**

Uczestnicy otrzymują karty pracy, które umożliwiają wykonanie ćwiczeń w przejrzysty sposób. Pozostają z Uczestnikami po szkoleniu, a wypracowane w ten sposób materiały pomagają w pracy po szkoleniu.

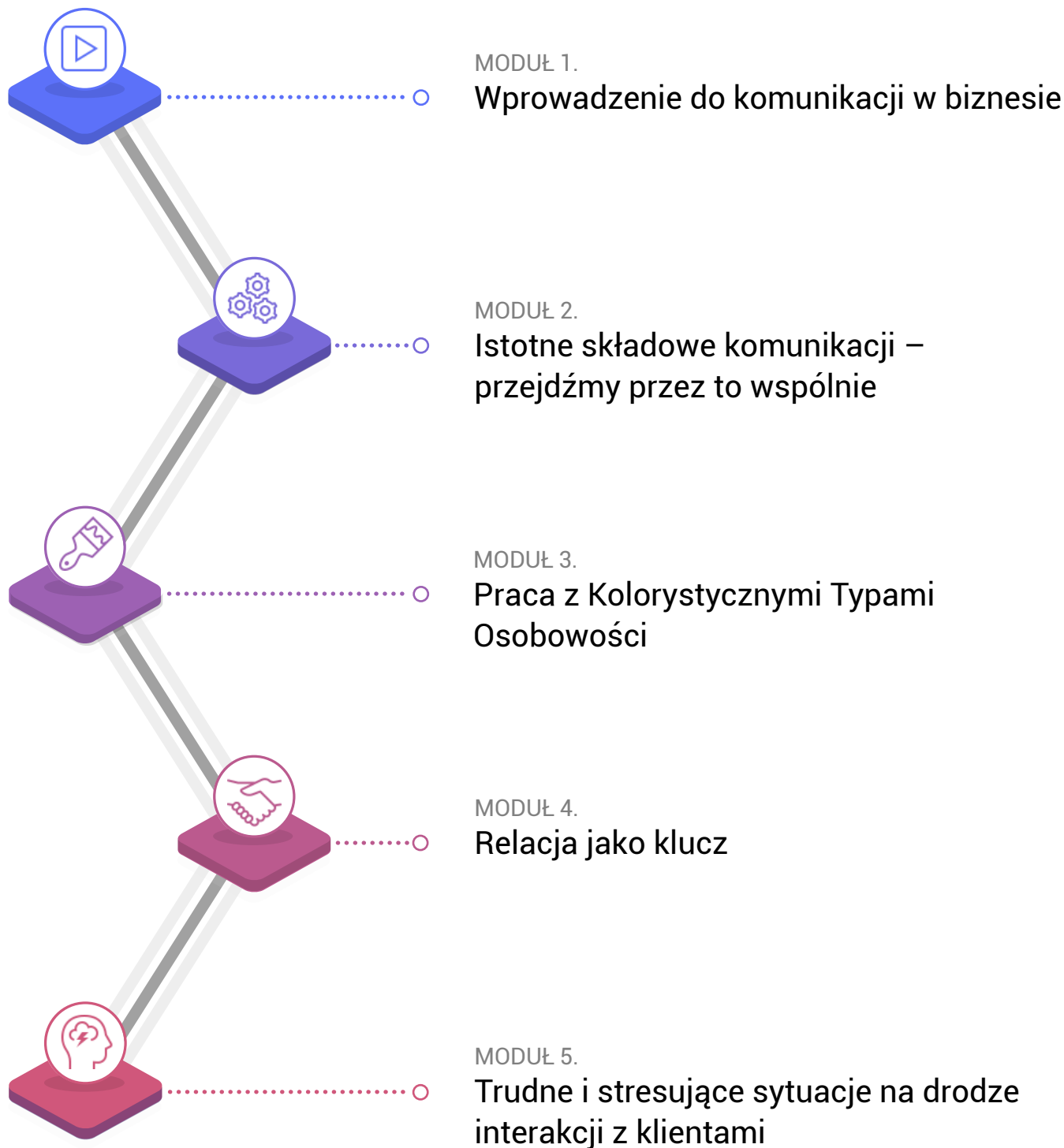
05 **CYKL KOLBA**

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. Wszystkie elementy naszych szkoleń Uczestnicy filtrują przez siebie, dzięki czemu na dłużej są w stanie zapamiętać i wdrożyć po szkoleniu.



5 modułów szkolenia

Na dalszych stronach znajdziesz szczegółowy zakres modułów szkolenia





Moduł 1.

Wprowadzenie do komunikacji w biznesie



Znaczenie jakości komunikacji w obsłudze klienta



Określenie swojej roli w kontakcie z klientem



Specyfika komunikacji: klient wewnętrzny i zewnętrzny



Rola komunikacji w budowaniu relacji z klientami, ich lojalności i zaufania do nas



Moduł 2. Istotne składowe komunikacji – przejdźmy przez to wspólnie



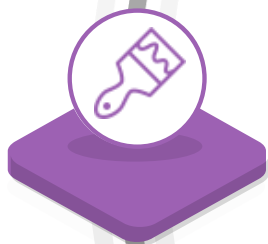
Ćwiczenie aktywnego, empatycznego
słuchania



Techniki usprawniające komunikację: moc
parafrazy, klaryfikacji, pytań otwartych i
pytań nakierowujących



Znaczenie komunikacji niewerbalnej w
sygnalizowaniu aktywnego zaangażowania w
rozmowę: ton głosu, mimika i gestykulacja



Moduł 3.

Praca z Kolorystycznymi Typami Osobowości



Rozpoznanie swojego stylu komunikacji oraz stylów swoich klientów



Określenie, z jakim typem klienta pracuje mi się najłatwiej, a z kim praca wydaje się być trudniejsza



Umiejętność rozpoznania potrzeb klientów i ich niewypowiedzianych bezpośrednio intencji



Skrajności w zachowaniu różnych typów osobowości: dlaczego niektórzy blefują



Moduł 4. Relacja jako klucz



Reguła win-win – dlaczego buduje długotrwałe relacje i kiedy daje zyski



Asertywność w biznesie jako jasne określenie swoich możliwości dla klienta



Pozytywny feedback – jak go dawać oraz w jaki sposób pytać o niego klientów



Moduł 5. Trudne i stresujące sytuacje na drodze interakcji z klientami



Sposoby radzenia sobie z niezadowolonymi klientami



Identyfikacja problemu i kluczowych punktów sytuacji spornej, analiza przyczyny i stworzenie planu działania, czyli kilka ważnych kroków do odbudowania relacji



Techniki rozwiązywania problemów klienta, udzielanie mu pomocy i zrozumienia



Studia przypadków: analiza i strategia reagowania