

Komunikacja w biznesie

Szczegółowa propozycja programu szkolenia

Cel szkolenia

Podstawowym celem szkolenia jest poznanie sposobów na takie porozumiewanie się, aby być rozumianym przez innych i jednocześnie samemu innych rozumieć. Równie ważne jest to, aby rozumieć samego siebie. Osiągniemy to m.in. dzięki pracy ze swoim stylem komunikacji w oparciu o zrozumienie różnych typów osobowości – problemy w komunikacji często wynikają z niezrozumienia różnic między naszymi temperamentami i stylami komunikacji.

Forma szkolenia / metody używane na szkoleniu

- **Ćwiczenia praktyczne** - Kluczowy element każdego efektywnego szkolenia – uczestnicy szkolenia wykonują we wsparciu trenera szereg ćwiczeń doskonalących nabywane przez nich umiejętności
- **Autorskie gry** - które mają na celu m.in zintegrowanie Uczestników, ale również poznanie kto kim jest i jaki ma naturalny styl komunikacji
- **Mni wykłady** - Pozwalają na przekazanie doświadczenia trenerów w krótki i przystępny sposób, usystematyzowanie wiedzy oraz zobrazowanie podejmowanych w trakcie warsztatów tematów.
- **Karty pracy** - Uczestnicy otrzymują karty pracy, które umożliwiają wykonanie ćwiczeń w przejrzysty sposób. Uczestnikami zatrzymują je, a wypracowane w ten sposób materiały pomagają w pracy po szkoleniu.
- **Cykl kolba** - Sposób uczenia się, który jest oparty na 4 etapach - uczenie się przez doświadczanie. Ważnym elementem jest dopasowanie do osobistego stylu każdego z nas.



Propozycja programu szkolenia

Poniżej znajduje się propowany przez nas zakres szkolenia. Proszę pamiętać, że zostanie on elastycznie **dopasowany do Państwa potrzeb**.

Moduł 1.

Wprowadzenie do komunikacji w biznesie

Znaczenie jakości komunikacji w obsłudze klienta

Uczestnicy zrozumieją, jak wysoka jakość komunikacji wpływa na satysfakcję i lojalność klientów.

Określenie swojej roli w kontakcie z klientem

Szkolenie pomoże uczestnikom lepiej zrozumieć swoją funkcję w procesie komunikacji z klientami oraz wpływ postawy zawodowej na efektywność współpracy.

Specyfika komunikacji: klient wewnętrzny i zewnętrzny

Uczestnicy nauczą się odróżniać komunikację z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi, dostosowując formę i ton wypowiedzi do odbiorcy.

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

Szkolenie pokaże, jak skuteczna komunikacja wpływa na utrzymanie trwałych i pozytywnych relacji biznesowych.

Moduł 2.

Istotne składowe komunikacji – przejdźmy przez to wspólnie

Ćwiczenie aktywnego, empatycznego słuchania

Uczestnicy przećwiczą techniki słuchania z empatią, dzięki czemu będą mogli lepiej zrozumieć rozmówcę i budować zaufanie.

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

Szkolenie pozwoli opanować narzędzia skutecznej komunikacji, które pomagają w zrozumieniu intencji drugiej strony.

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

Uczestnicy nauczą się kontrolować komunikację niewerbalną, aby wspierała przekaz i wzmacniała autentyczność w kontaktach z klientami.

Moduł 3.

Praca z Typami Osobowości

Rozpoznanie swojego stylu komunikacji oraz stylów swoich klientów

Szkolenie pozwoli uczestnikom określić ich własny sposób komunikowania się oraz lepiej zrozumieć rozmówców.

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

Uczestnicy zidentyfikują swoje preferencje komunikacyjne i nauczą się lepiej współpracować z różnymi typami klientów.

Umiejętność rozpoznania potrzeb klientów i ich niewypowiedzianych bezpośrednio intencji

Szkolenie rozwine umiejętność „czytania między wierszami” i interpretowania subtelnych sygnałów płynących od klientów.

Skrajności w zachowaniu różnych typów osobowości: dlaczego niektórzy blefują

Uczestnicy nauczą się rozpoznawać nietypowe zachowania klientów oraz sposoby reagowania na manipulację i opór.

Moduł 4.

Relacja jako klucz

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

Uczestnicy nauczą się stosować zasadę win-win w kontaktach z klientami, by osiągać korzystne i trwałe porozumienia.

Asertywność w biznesie jako jasne określenie swoich możliwości dla klienta

Szkolenie pokaże, jak komunikować granice i oczekiwania w sposób profesjonalny i z szacunkiem.

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

Uczestnicy poznają metody udzielania i odbierania konstruktywnego feedbacku w relacjach biznesowych.

Moduł 5.

Trudne i stresujące sytuacje na drodze interakcji z klientami

Sposoby radzenia sobie z niezadowoleniem klientów

Uczestnicy nauczą się zachowywać spokoj i profesjonalizm w sytuacjach stresujących i konfliktowych.

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

Uczestnicy poznają proces diagnozy konfliktu i planowania działań naprawczych, które odbudowują relacje z klientem.

Techniki rozwiązywania problemów klienta, udzielanie mu pomocy i zrozumienia

Szkolenie rozwinie umiejętność empatycznego podejścia do problemów klienta i skutecznego reagowania.

Studia przypadków: analiza i strategia reagowania

Uczestnicy przeanalizują rzeczywiste przykłady trudnych sytuacji i opracują sposoby postępowania.

Korzyści, które osiągnięcie dzięki szkoleniu!



Oto realne korzyści, które możecie osiągnąć dzięki uczestnictwu w tym szkoleniu, dopasowanym do Waszych potrzeb.



Negocjacje biznesowe

Szkolenie dostarczy narzędzi do prowadzenia efektywnych negocjacji. Uczestnicy poznają techniki negocjacyjne, które pomogą im osiągać korzystne dla firmy porozumienia, jednocześnie dbając o dobre relacje z partnerami biznesowymi.



Rozwiązywanie konfliktów

Dzięki zdobytej wiedzy pracownicy będą potrafili lepiej radzić sobie z konfliktami w miejscu pracy. Nauczą się identyfikować źródła nieporozumień i stosować strategie ich rozwiązywania.



Komunikacja międzykulturowa

W dobie globalizacji, umiejętność komunikowania się z osobami z różnych kultur jest niezbędna. Szkolenie pomoże uczestnikom zrozumieć różnice kulturowe i efektywnie komunikować się na arenie międzynarodowej.



Komunikacja kryzysowa

W trakcie szkolenia zostaną omówione techniki skutecznej komunikacji w sytuacjach kryzysowych. Pracownicy dowiedzą się, jak zachować spokój i klarowność przekazu w trudnych momentach, co pomoże minimalizować negatywne skutki kryzysu.



Zarządzanie informacją

W obszarze obsługi klienta, zrozumienie typów osobowości pozwoli na lepsze dostosowanie sposobu komunikacji do różnych typów klientów. Pracownicy będą mogli skuteczniej budować relacje z klientami, co zwiększy ich lojalność i satysfakcję z usług firmy.