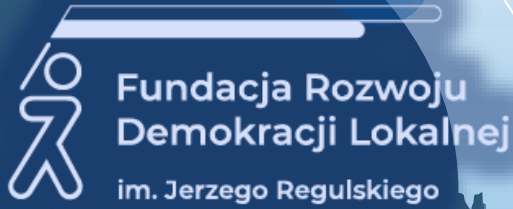


Skuteczna komunikacja i etykieta językowa



Fundacja Rozwoju
Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego

SZKOLENIA ON-LINE

Cele i korzyści:

Uczestnicy szkolenia:

- Poznają techniki prowadzenia profesjonalnej i skutecznej komunikacji zewnętrznej oraz wewnętrznej w urzędzie.
- Zdobędą wiedzę w zakresie kształtowania procesu profesjonalnej komunikacji.
- Nauczą się rozpoznawać bariery w procesie komunikacji i skutecznie im zapobiegać.
 - Zdobędą wiedzę oraz umiejętności w zakresie etykiety językowej w kształtowaniu procesu komunikacji.
 - Zdobędą umiejętności w zakresie kształtowania postaw asertywnych podczas procesu komunikacji.

Program:

MODUŁ I – WPROWADZENIE.

1. Cele i znaczenie skutecznej komunikacji.

MODUŁ II – SKUTECZNA KOMUNIKACJA.

1. Rodzaje komunikacji:
 - a. Komunikacja asertywna.
 - b. Komunikacja pasywna.
 - c. Komunikacja uległa.
 - d. Komunikacja agresywna.
 - e. Komunikacja manipulacyjna.
2. Asertywność w komunikacji:
 - a. Definicja asertywności.
 - b. Zalety i wady komunikacji asertywnej.
 - c. Dziesięć zasad udanej komunikacji wg Dale'a Carnegie'ego.
 - d. Agresja – asertywność – uległość.
 - e. Narzędzia asertywnej komunikacji ("zdarta płyta", "jujitsu", "jestem słoniem", "kocham, ale nie dam").
 - f. Komunikat otwarty typu "ja".
3. Werbalna komunikacja asertywna:
 - a. Cechy dobrego rozmówcy.
 - b. Zasada Kubusia Puchatka.
 - c. Narzędzia komunikacyjne: parafrazowanie, klaryfikowanie, dowartościowanie.
 - d. Elementy analizy transakcyjnej Ericha Berne'a.
 - e. Uczciwa i nieuczciwa kłótnia Ericha Berne'a.
 - f. Osiem ukrytych programów Ericha Berne'a.
 - g. Elementy aktywnego słuchania.
 - h. Bariery komunikacyjne.
4. Niewerbalna komunikacja asertywna:
 - a. Kontakt wzrokowy.
 - b. Postawa ciała.
 - c. Gesty i ich znaczenie
 - d. Głos.
 - e. Spójność przekazu.
5. Narzędzia coachingowe wspomagające skuteczną komunikację.

MODUŁ III – ETYKIETA JĘZYKOWA.

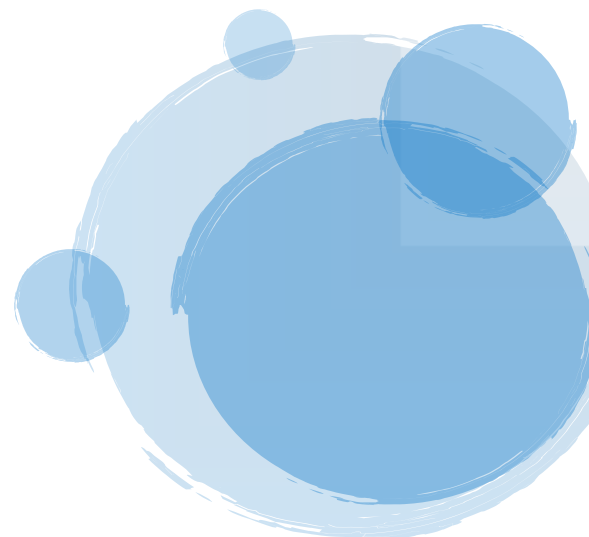
1. Językowy savoir-vivre.

Adresaci:

Wszystkie osoby obsługujące klientów w jednostkach administracji rządowej oraz samorządowej. Osoby pragnące doskonalić swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta.

2. Zasady precedencji, tytułatura.
3. Etykieta językowa podczas spotkań i rozmów telefonicznych.
4. Zwrot grzecznościowe w pismach urzędowych oraz wiadomościach elektronicznych.
5. Przykłady dobrych praktyk.

Prowadzący: Trener i doradca, HR Business Partner, właściciel firmy szkoleniowej. Posiada 12-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń. Ponad 9000 godzin spędzonych w salach szkoleniowych. Nauczyciel akademicki. Autor kilkunastu systemów ocen pracowniczych. W pracy dydaktycznej wykorzystuje głównie metody warsztatowe i studia przypadków. Od 10 lat zajmuje się projektowaniem wrażeń klientów. Jest przekonany, że każdą wiedzę można przekazać w sposób przystępny i zrozumiały. Prowadzi szkolenia m.in. z następujących obszarów: obsługa klienta, język urzędowy, zarządzanie zespołem, zarządzanie relacjami, świadome przywództwo, motywowanie pracowników, systemy ocen pracowniczych, savoir-vivre i protokół dyplomatyczny, komunikacja wewnętrzna, coaching i mentoring, radzenie sobie ze stresem i syndromem wypalenia zawodowego, zarządzanie czasem, przedsiębiorczość akademicka.





Termin szkolenia:

9 lipca 2020 r., godz. 10.00 – 14.00.

Cena:

240 zł netto/os.

Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych. Cena zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu on-line, materiały szkoleniowe przekazane w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

Zgłoszenia:

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesać mailem na adres: biuro@frdl-lodz.pl lub poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl-lodz.pl do **5 lipca 2020 r.**

UWAGA: LICZBA MIEJSC OGRANICZONA!

Dane do kontaktu:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

NIP: 522-000-18-95

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Szkoleniowe w Łodzi
ul. Jaracza 74 90-242 Łódź
tel. 42 307 32 38, fax: 42 288 12 86
e-mail: biuro@frdl-lodz.pl

Co to jest webinarium i jak będziemy je realizowali?

- Szkolenie to będzie realizowane w formie on-line. Udział pozwoli zapoznać się z tematem prezentowanym na żywo przez eksperta, zadać mu pytanie na czacie i porozmawiać z innymi uczestnikami.
- Nasze szkolenia on-line wyróżnia to, że prowadzone są z najlepszymi trenerami i ekspertami, praktykami w temacie szkolenia, których znają Państwo ze szkoleń stacjonarnych.
- Będą Państwo widzieli i słyszeli trenera oraz wyświetlane przez niego materiały, prezentacje, filmy instruktażowe, dokumenty.
- Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez czat. Trener odpowiada na te pytania na bieżąco lub w drugiej części szkolenia w sesji pytań i odpowiedzi.
- Platforma, na której odbywa się webinarium, jest dostępna bezpośrednio przez przeglądarkę internetową, np. Google Chrome lub inną. Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem, jeżeli chcieliby Państwo zabierać głos a liczba uczestników na to pozwala. Kamera w komputerze nie jest konieczna.
- Po przesłaniu karty zgłoszenia otrzymają Państwo na wskazany adres e-mail unikalny link do webinarium (wirtualnej sali szkoleniowej). Wystarczy kliknąć w ten link w konkretnym terminie i godzinie, w której planowane jest jego rozpoczęcie.
- Korzystanie z naszych webinarium jest bardzo proste. Jeżeli po raz pierwszy korzystają Państwo z naszego webinarium sugerujemy testowe połączenie we wskazanym przez nas terminie.
- Po spotkaniu otrzymają Państwo mailem elektroniczne materiały szkoleniowe a certyfikat ukończenia szkolenia zostanie przesłany, w zależności od Państwa preferencji, pocztą lub mailem. Płatność za szkolenie nastąpi na podstawie faktury przesłanej po szkoleniu mailem.

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl-lodz.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNIKA:

Skuteczna komunikacja i etykieta językowa (zajęcia on-line) 9 lipca 2020 r.

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

3. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK NIE

Proszę o certyfikat w formie:

Papierowej

Elektronicznej e mail.....

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone **przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia (mail, fax lub formularz na www.frdl-lodz.pl)**. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem będzie równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za to szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem przed lub po szkoleniu (na przelewie prosimy podać nazwę szkolenia).

NR RACHUNKU: Alior Bank: 78 2490 0005 0000 4600 9773 6707

Podpis osoby upoważnionej
