

## **EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W OBSŁUDZE KLIENTA W OKRESIE EPIDEMII**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Proponujemy Państwu udział w zajęciach, w trakcie których uczestnicy zdobędą wiedzę związaną z procesem budowania relacji, poznają mechanizmy rządzące komunikacją, otrzymają i przećwiczą profesjonalne rozwiązania, wspierające skuteczną komunikację. Szkolenie oparte jest zarówno na teorii komunikacji międzyludzkiej jak i na praktycznych narzędziach i technikach, niezbędnych w profesjonalnych kontaktach i w trakcie trudnych rozmów.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy oraz praktyki dotyczącej efektywnej i skutecznej komunikacji w zakresie kontaktów interpersonalnych, prowadzenia trudnych rozmów, zarządzania rozmowami i pojawiającymi się w relacjach międzyludzkich emocjami, budowanie pozytywnych relacji, umiejętność wykorzystywania asertywności w praktyce, zbudowanie pewności siebie w trudnych rozmowach.
- Dodatkowo zdobycie wiedzy, omówienie zachowań i reakcji ludzi w trakcie negocjacji, ćwiczenia ze zdenerwowanym rozmówcą, warsztat komunikacji spójnej i niespójnej, na obronę własnego zdania, sprawią, że uczestnicy po szkoleniu będą pełni energii i pozytywnego nastawienia w swoich interakcjach zawodowych (i prywatnych). Ten dwudniowy warsztat pozytywnie wpłynie na ich siłę sprawczą, nastawienie do obsługi klienta i sukcesu w komunikacji.

### **PROGRAM:**

1. Komunikacja: podstawy i jej znaczenie w relacjach międzyludzkich
2. Rodzaje komunikacji: werbalna i niewerbalna, świadoma i nieświadoma, model komunikacji i praktyczne wnioski.
3. Pozytywny i negatywny język komunikacji- słowa, które mają znaczenie
4. Magiczne słowa perswazji: działanie słów „ALE”, „NIE”, „SPRÓBUJ”
5. Techniki reagowania na nacisk, umiejętność odmawiania, obrona własnego zdania, pozytywna zdarta płyta.
6. Komunikacja niewerbalna w relacjach międzyludzkich – spójna i niespójna komunikacja, badania Mehrabiana - teoria i warsztat praktyczny
7. Zarządzanie komunikacją, czyli bądź kreatorem relacji.
8. Rodzaje pytań, rola pytań zamkniętych i otwartych.

### **ADRESACI:**

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich pracowników administracji publicznej oraz ich jednostek organizacyjnych mających do czynienia z klientami zewnętrznymi, jak i wewnętrznymi.

### **PROWADZĄCY:**

Trener szkoleń menedżerskich i rozwoju osobistego oraz certyfikowany coach PCC Coach (Erickson Certified Professional Coach). Zrealizowała ponad 1300 godzin coachingu, w tym ok. 80% z kadrą menedżerską niższego i wyższego szczebla. Przeprowadziła ponad 1600 godzin szkoleń kompetencji miękkich. Absolwentka Wydziału Ekonomii na Uniwersytecie w Białymstoku. Praktykę biznesową i doświadczenie zawodowe zdobywała przez ponad 20 lat na stanowiskach key account menedżera, dyrektor sprzedaży i marketingu oraz dyrektor zarządzającej w polskich i międzynarodowych firmach z branży IT, telekomunikacyjnej i teleinformatycznej. W pracy coachingowej wykorzystuje 15 lat własnego doświadczenia biznesowego i menedżerskiego. Specjalizacja: rozwój kompetencji menedżerskich, komunikacyjnych oraz budowanie pewności siebie. Szkolenia i warsztaty wzbogaca elementami mentoringu i coachingu. Do budowania skutecznych strategii działania wykorzystuje wiedzę na temat efektywności osobistej, motywacji i neurolingwistyki. Pracuje w podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach. Ceni w sobie i w innych dystans i poczucie humoru. Wyznaje holistyczne podejście, integrujące człowieka we wszystkich jego rolach społecznych. Wierzy, że każdy posiada wszystkie potrzebne zasoby, aby być skutecznym oraz że zawsze istnieje (co najmniej jedno) dobre rozwiązanie.

## Efektywna komunikacja w obsłudze Klienta w okresie epidemii



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**24-25 sierpnia 2021 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**



**Cena: 520 PLN 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 w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Szkoleniowe w Łodzi  
ul. Jaracza 74, 90-242 Łódź  
tel. (42) 307 32 38 [biuro@frdl-lodz.pl](mailto:biuro@frdl-lodz.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

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

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

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

Proszę o certyfikat w formie:

Papierowej

Elektronicznej  e mail.....

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

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](http://www.frdl-lodz.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na  
[www.frdl-lodz.pl](http://www.frdl-lodz.pl) lub mailem na adres [biuro@frdl-lodz.pl](mailto:biuro@frdl-lodz.pl) do 18 sierpnia 2021 r.**

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_

