

Szkolenie

Trening komunikacji interpersonalnej

czyli o budowaniu relacji

Termin

7-8.11.2018

09.00-16.00 (w tym przerwy kawowe + lunch)

Miejsce

Sala konferencyjna AHK Polska
ul. Miodowa 14, Warszawa

Na co dzień spotykamy się z różnymi sytuacjami emocjonalnymi. Pozytywnymi, które nas motywują i wzmacniają. Są również takie sytuacje, w których pojawiają się negatywne emocje, konflikty, kłótnie... i często nie rozumiemy, dlaczego z jednymi osobami osiągamy porozumienie bez trudu, a z innymi się to nie udaje...

Zapraszamy Państwa na szkolenie, które pokaże, jak budować dobre, wartościowe relacje na płaszczyźnie zawodowej i prywatnej.

Korzyści – po szkoleniu uczestnicy będą mogli:

- Polepszyć jakość relacji z otoczeniem.
- Zastosować nabyte umiejętności do lepszej wydajności i efektywnego porozumiewania się.
- Skutecznie eliminować przeszkody w porozumiewaniu się.
- Lepiej działać w zespole i organizować pracę zespołową.
- Szybciej dostrzegać i rozumieć motywy i potrzeby drugiego człowieka.
- Skutecznie dochodzić do zażegnania konfliktów, uwzględniając przy tym własne stanowisko i swoje prawa.

Metody

- Mini wykłady/ filmy/ dyskusja/ testy
- Analiza przypadków / Ćwiczenia indywidualne i grupowe
- Przykłady i trudne przypadki z życia zawodowego uczestników - odgrywanie scenek (dla chętnych – przed kamerą)
- Wymiana doświadczeń

Program

1. Klucz do efektywności - osobowość

- Moja osobowość (testy, zabawy, gry i zadania diagnostyczne).
- O Analizie Transakcyjnej – czym jest i dlaczego jest bazą do obecnego szkolenia?
- Stany JA Rodzić, Dziecko, Dorosły – kto mieszka we mnie?
- Wpływ struktury osobowości na komunikację i relacje z innymi ludźmi – z klientami, zwierzchnikami, współpracownikami.

2. Korzyści i niedogodności wynikające z dominacji różnych osobowości.

- Sukcesy zawodowe/ Style pracy
- Wzorce zachowań.
- Style myślenia.
- Komunikowanie się z innymi.
- Samoocena i pewność siebie.

3. Komunikacja jako klucz do budowania partnerstwa i dobrych relacji

- Prawidłowa rozmowa źródłem powstawania dobrych relacji oraz wzajemnej życzliwości.
- Komunikacja doskonała – czyli jaka?
- Skąd biorą się nieporozumienia i trudności w dojściu do porozumienia?
- Konsekwencje błędów w komunikacji.
- Usuwanie barier utrudniających porozumiewanie się.

4. „W co ludzie grają?” – gry, pułapki i manipulacje

- Czym jest gra, czym jest manipulacja?
- Pseudo-korzyści z gier, czyli po co gramy...
- Najpopularniejsze gry:
 - Gry pracowników wobec zwierzchników.
 - W co grają szefowie?
 - W co gra zespół?
 - W co grają klienci?

5. Twoje techniki wobec gier

- Jak rozpoznawać gry?
- Techniki ich przerywania - sposoby na zatrzymanie gry rozmówcy.
- Wpływ gier i wzorców komunikacji na style pracy i osiągnięcia zawodowe.
- Pozytywne i negatywne skutki nieświadomych gier. Kiedy nam pomogą, a kiedy nam zaszkodzą?

6. Moje skrypty i schematy działania – szanse i zagrożenia

- Schematy działania jako scenariusz realizowany przez całe życie.
- Rola utrwalonych wzorców i doświadczeń.
- Skrypty zawodowe – jak pobudzają, a jak hamują nasz rozwój.

7. Rozwijanie dojrzałych zachowań

- Konflikty - zarządzanie i rozwiązywanie, przydatne techniki.
- Stres – emocje i reakcje, jak sobie radzić w sytuacjach stresowych .
- Niepowodzenia i porażki – jak się komunikować.
- Praca nad budowaniem własnej odpowiedzialności.
- Rozwijanie własnej samodzielności.

8. Ćwiczenia z indywidualnymi problemami uczestników.

- Zastosowanie wiedzy ze szkolenia do poprawy własnych sytuacji w życiu zawodowym i prywatnym.

Trener

Renata Bolimowska



Certyfikowana trenerka sprzedaży (certyfikat IHK Stuttgart oraz Global Sales Training bei MAN Academy w Monachium). Socjolog/psycholog społeczny. Absolwentka podyplo-mowych studiów Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Collegium Civitas. Prezentka radiowa 2010 – 2014 w internetowym radio: Bemowo.fm. Asystentka Zarządu/

Specjalistka ds. Obsługi klienta z dwudziestoletnią praktyką w zawodzie w koncernach: Wella Polska, Dresnder Bank, MAN Truck & Bus Polska, Festool Polska, Bilfinger HSG FM Sp. z o.o.

Na stanowisku trenera wewnętrznego w firmach Wella Polska, MAN Truck & Bus Polska, Bilfinger Facility Management Sp. z o.o. prowadziła szkolenia:

1. Obsługa klienta

- zarządzanie reklamacją
- komunikacja z klientem w trudnych sytuacjach
- komunikacja telefoniczna
- budowanie długofalowych relacji z klientem

2. Rozwój własny

- sztuka prezentacji
- komunikacja interpersonalna
- zarządzanie sobą w czasie
- zarządzanie zespołem/ współpraca w zespole

3. Sprzedażowe dla doradców serwisowych, sprzedawców części zamiennych i handlowców (MAN) :

- techniki sprzedaży
- zarządzanie własną efektywnością

Prowadziła również Procesy certyfikacji dla Doradców Serwisowych i Sprzedawców Części Zamiennych w firmie MAN Truck & Bus Polska Sp. z o. o.