|  |
| --- |
| **Komunikacja interpersonalna i asertywność.** |

|  |
| --- |
| **Profil uczestników**  Szkolenie skierowane jest do pracowników działu obsługi klienta, osób odpowiedzialnych za pozyskiwanie klientów, pracowników serwisu i działu reklamacji, wszystkich osób, które chcą poznać zasady i reguły skutecznej komunikacji.  **Cele szkolenia**   * poznanie zasad komunikacji niewerbalnej, werbalnej, wokalnej * poznanie sposobów rozpoznawania potrzeb i preferencji rozmówcy * poznanie psychologii rozmówcy i jej różnych typów * umiejętność dobierania sposobów obsługi do preferowanego stylu klienta/rozmówcy * poznanie motywacji różnych typów klientów, nabycie umiejętności inicjowania profesjonalnego kontaktu z klientami * nabycie umiejętności mówienia językiem korzyści * nabycie wiedzy o argumentacji i komunikacji perswazyjnej w celu zwiększenia swojej skuteczności * zwiększenie efektywności komunikacyjnych w rozmowach sprzedażowych i posprzedażowych oraz przy obsłudze klientów   **Program szkolenia**   1. **Specyfika komunikacji** 2. **Komunikacja w kontaktach z współpracownikami i z klientami** 3. **Narzędzia usprawniające efektywną komunikację** 4. **Rozwiniecie umiejętności przekonywania, argumentacji i perswazji** 5. **Komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych** 6. **Asertywność jako jeden z aspektów komunikacji** 7. **Feedback ? element kontaktów z pracownikami i współpracownikami** 8. **Komunikacja w sytuacjach kryzysowych** 9. **Zaawansowane metody zwiększania efektywności komunikacji i przekonywani** 10. **Ewaluacja szkolenia**   **Miejsce i warunki szkoleniowe**  Euro Silesia Sp. z o.o. w Opolu, ul. Ozimska 48.   **Ilość miejsc ograniczona** - grupy szkoleniowe zawierają maksymalnie 15 osób.  **Cena szkolenia ( 1 dzień )**   * Koszt uczestnictwa: 290.00 zł netto / os * Cena zawiera: certyfikat uczestnictwa w szkoleniu, materiały piśmiennicze, materiały szkoleniowe, obiad, przerwy kawowe   Jeżeli są Państwo zainteresowani udziałem w szkoleniu " **Komunikacja interpersonalna i asertywność** " należy zgłosić to pod nr telefonu 077 44 25 406 , lub mailem [h.nowak@eurosilesia.com.pl](mailto:h.nowak@eurosilesia.com.pl) |