|  |
| --- |
| **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 |