

EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA

(2 dni/16 hodín)

Kurz je určený pre: všetkých, ktorí prichádzajú do styku so zákazníkmi - obchodníci v teréne i za pultom, servisní pracovníci, kontrolóri..., ale aj vedúcich pracovníkov pre lepšiu komunikáciu so svojim tímom, či inými oddeleniami.

Aj Vám sa stáva, že sa Vám nepodarí presadiť svoj návrh u Vášho zákazníka, šéfa, kolegu, či podriadeného, alebo v súkromí? Chceli by ste Vaše návrhy presadiť častejšie? Chcete poznať najčastejšie príčiny zlyhania komunikácie, ako sa ich vyvarovať a čo spraviť, aby Vás Vaše okolie viac akceptovalo? Chcete poznať faktory úspechu efektívnej komunikácie?

Zaujímá Vás teda ako dosiahnuť aby druhá strana častejšie povedala „ÁNO“ ?

Absolventi pochopia celý zložitý proces komunikácie, budú poznať jeho princípy a všetko čo ho ovplyvňuje, dozvedia sa cenné tipy a rady, budú si vedieť získať dôveru druhej strany, znížiť riziko odmietnutia a častejšie dosiahnuť, aby druhá strana povedala „ÁNO“.

Metódy použité na tréningu:

Kombinácia prednášok, cvičení, modelových situácií, skupinové riešenia a ich analýza spojená so spätnou väzbou, odovzdávanie vzájomných skúseností z praxe, diskusia, užitočné tipy a rady lektorov, **zostavenie analýzy a strategického plánu rozvoja vlastného kľúčového zákazníka**, individuálny tréningový plán.

Základy efektívnej komunikácie

Ako sa častejšie presadiť a dosiahnuť súhlas druhej strany?

- ♦ Čo je to efektívna komunikácia?
- ♦ Aké sú základné princípy efektívnej komunikácie?
- ♦ Čo je to a z čoho pozostáva komunikačná pyramída?
- ♦ Aké faktory ovplyvňujú jednotlivé fázy komunikačnej pyramídy?
- ♦ Ktorá fáza komunikačnej pyramídy je najdôležitejšia a prečo?
- ♦ Ako si získať dôveru druhej strany (zákazníka, kolegu, podriadeného...)?
- ♦ Aká je úloha „1. dojmu“, ako sa dá ovplyvniť a využiť?
- ♦ Čo je to „aktívne načúvanie“ a ako sa dá naučiť a využiť? Čo nám prinesie?
- ♦ Akých chýb v komunikácii sa dopúšťame najčastejšie?
- ♦ Reč tela. Aký je jej význam a ako sa dá čítať a využiť?
- ♦ Aké druhy otázok poznáme, ako ich kladieme a kedy ktoré používame, aby sme získali čo najviac informácií?
- ♦ Ako využiť otázky na rozvíjanie konverzácie?
- ♦ Čo je to „Zákon psychologickéj reciprocity“ a ako sa uplatňuje v komunikácii?

Zvládanie obtiažnych situácií v komunikácii

Ako správne reagovať v kritických situáciách a ako ich vyriešiť bez zhoršenia vzťahov?

- ◆ Čo je to asertivita, čoho sa treba vyvarovať a ako sa odlišuje od pasivity a agresivity?
- ◆ Ako správne reagovať na neprimerané požiadavky? Ako povedať asertívne „NIE“?
- ◆ Aké druhy kritiky poznáme a ako ich riešime?
- ◆ Ako vyriešiť sťažnosť a ako upokojiť nahnevaného klienta, či kolegu?
- ◆ Aké môžu byť reakcie na naše návrhy a ako pri nich postupovať?
- ◆ Aké druhy nákupných signálov (signálov súhlasu) poznáme a ako na nich reagovať?
- ◆ Ako reagovať na otázku?
- ◆ Ako reagovať na námietku?
 - Aké druhy námietok poznáme, kedy ich môžeme očakávať a aké sú dôsledky ich neprekonania?
 - Ako využiť námietku na lepšie pochopenie druhej strany a ako príležitosť na dosiahnutie súhlasu?
 - Podľa akej schémy postupovať, aby sme námietku prekonali?
 - Aké sú princípy prekonávania námietok?
 - Aká je účinná prevencia a ako sa dá na očakávané námietky pripraviť vopred?

Uzatváranie dohody

Ako si počínať v záverečnej fáze dosahovania súhlasu a ako to nepokaziť?

- ◆ Prečo treba jednanie vždy uzatvárať?
- ◆ Aké sú techniky uzatvárania?
- ◆ Ktoré techniky použiť v akej situácii?
- ◆ Ako sa dajú identifikovať „nákupné signály“, teda signály súhlasu a čo treba po ich identifikácii spraviť?
- ◆ Aké kroky nasledujú po „uzatvorení“, čo tým získame a čomu sa vyhneme?
- ◆ Aké sú faktory úspechu pri „uzatváraní“?

Vyššia forma komunikácie - základy obchodnej psychológie

Ako zvýšiť pravdepodobnosť súhlasu využitím poznatkov o osobnostných typoch?

- ◆ Aké osobnostné typy poznáme a čím sú charakteristické ?
- ◆ Ako zaobchádzať s jednotlivými typmi, aby sme dosiahli súhlas ?
- ◆ Aký je môj osobnostný štýl a ako ho prispôbiť štýlu druhej strany ? Na čo si mám dať pozor ?