



Komunikacja interpersonalna od podstaw

warsztat z kamerą - program autorski: dr Marek Skala

Motto szkolenia:

Przyjazne słowo nic nie kosztuje

Dafne du Maurer

Założenia programowe:

- **KOMUNIKACJA** – typy komunikacji, bariery i błędy w komunikowaniu się, reguły efektywnej komunikacji, style komunikacji; komunikacja niewerbalna; komunikacja ustna i pisemna; umiejętność aktywnego słuchania i udzielania informacji zwrotnej.
- **AUTOPREZENTACJA JAKO KOMUNIKAT** – rola wizerunku w życiu zawodowym i publicznym, tworzenie wizerunku zawodowego; dostosowanie własnego wizerunku do sytuacji publicznych.
- **PODSTAWY PRZEKONYWANIA i PERSWAZJI** – podstawowe zagadnienia dotyczące technik wywierania wpływu.

Uczestnicy: doradcy klienta korporacyjnego

Czas: 3 dni zgodnie z zamówieniem

Cele szkolenia:

- identyfikacja i wyłonienie u uczestników w procesie szkoleniowym ich mocnych stron i predyspozycji komunikacyjnych,
- dostarczenie technik z zakresu autoprezentacji i wywierania wpływu – wystąpień przed publicznością, w rozmowach biznesowych,
- utrwalenie zdobytych umiejętności w procesie ćwiczeń praktycznych, w tym przed kamerą.

Wartość dodana, nowatorskie techniki:

- wykorzystywanie filmów (Gladiator, Shrek),
- dostęp do literatury z zakresu szkolenia (ok. 25-30 książek na sali),
- wykorzystanie technik hipnozy w konkretnych ćwiczeniach,
- prace „wieczorne” – przygotowywane techniki z dostępnej uczestnikom literatury do zaprezentowania w następnym dniu szkolenia,
- techniki automotywacji uczestników (technika „kartki z Bielska” – kartki napisanej przez samego uczestnika z deklaracją co wprowadzi w codzienną pracę, wysyłanej 2 tygodnie po szkoleniu na wskazany adres).



Komunikacja interpersonalna od podstaw

program autorski: dr Marek Skala



**Mentorem szkolenia jest
Chris Daffy – twórca WOW-effect**

Motto szkolenia:
Przyjazne słowo nic nie kosztuje
Dafne du Maurer

Ramowy Program:

1. Siedem zasad skutecznej komunikacji – komunikacja referencyjna i relacyjna.
2. Skuteczna komunikacja: techniki werbalne i mowa ciała.
3. Proces komunikacji - praca nad emocjami szkolonych osób, rozpoznawanie emocji własnych i klientów oraz techniki radzenia sobie ze stresem.
4. Test aktywnego słuchania.
5. Jak komunikacyjnie kreować własny wizerunek – skuteczny w kontaktach zawodowych.
6. Autoprezentacja – jak znaleźć swoje mocne strony.
7. Komunikacja interpersonalna w pracy doradcy (+ elementy asertywności).
8. Elementy manipulacji i socjotechniki – praktyka Cialdiniego.
9. Radzenie sobie z presją i manipulacją – jak nie ulegać szantażowi w kontakcie z klientem
10. Odrzuć „satisfakcję klienta” – koncentruj się na SUKCESIE KLIENTA!
11. Jak zarządzać DOŚWIADCZENIEM KLIENTA - techniki Chrisa Daffiego.
12. Praca nad efektem WOW!