



REFOCUS Katarzyna Khanna



Skuteczna komunikacja z wykorzystaniem asertywności - usługa szkoleniowa.

Numer usługi 2024/07/05/24925/2210904

Zakopane / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

9 h

26.09.2024 do 26.09.2024

1 440,00 PLN brutto

1 440,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników biurowych, managerów, specjalistów ds. obsługi klienta oraz pracowników działów sprzedaży i marketingu. Pomaga efektywnie współpracować, radzić sobie z trudnymi sytuacjami oraz umożliwia wyrażanie własnych potrzeb i opinii w sposób konstruktywny, co poprawia efektywność komunikacji i współpracy w grupie.</p> <p>W celu skutecznego uczestnictwa w szkoleniu uczestnik nie musi posiadać podstawowej wiedzy z zakresu asertywności w komunikacji. Szkolenie prowadzone będzie od podstaw.</p>
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	9
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego stosowania asertywnych postaw w kontaktach z podwładnymi oraz przekazywania ich innym pracownikom. Dzięki zastosowaniu poznanych technik uczestnik będzie formułował polecenia,

które właściwie zostaną odczytane przez odbiorców. Pozna również elementy Inteligencji Emocjonalnej, która kształtuje wzajemny szacunek w zespole. W ramach relacji z Klientami usługa dostarczy wiedzy jak reagować na ich prośby i jak udzielać konstruktywnej informacji zwrotnej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje i stosuje postawę asertywną w komunikacji.	Posiada kontrole w komunikacji poprzez zastosowanie postawy asertywności.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Komunikuje w sposób czytelny swoje potrzeby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Definiuje czym jest skuteczna komunikacja pomiędzy pracownikami różnego szczebla.	W komunikacji dba o potrzeby swoich rozmówców.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje komunikację w sposób przemyślany, obdarzając szacunkiem rozmówcę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje informację zwrotną w komunikacji z pracownikami różnego szczebla zawodowego.	Wyraża opinie w sposób konstruktywny.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Podjeżdżuje rozmowy z przełożonym w sposób asertywny, dbając o swoje potrzeby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje asertywną komunikację z klientem wewnętrznym i zewnętrznym.	Stosuje metody usprawniające komunikację z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje postawę asertywności w stresujących sytuacjach zawodowych.	Opisuje zasadę wspólnego współdziałania w sytuacjach stresowych całego zespołu.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Szkolenie jest dedykowane w szczególności osobom zarządzającym grupami pracowników oraz członkom zespołów pracowniczych, którzy w codziennej pracy narażeni są na problemy z wzajemną komunikacją. Program szkolenia stanowi również uzupełnienie technik sprzedażowych oraz negocjacyjnych podczas bezpośredniej obsługi klientów.

Program szkolenia:

1. Asertywność jako funkcja managerska

- Czym różni się asertywność od bycia stanowczym i wymagającym kierownikiem
- Autodiagnoza poziomu własnej asertywności w różnych sytuacjach życiowych i zawodowych
- Świadomość praw własnych i innych pracowników – jak je komunikować
- Szacunek – klucz właściwego nastawienia do postaw asertywnych

ĆWICZENIE – Autodiagnoza poziomu asertywności managerskiej- uczestnicy będą mieli okazję ocenić jakie aspekty asertywności są ich mocną stroną a jakie wymagają doskonalenia

2. Inteligencja emocjonalna

- Komponenty inteligencji emocjonalnej – IE jednym SUSEM (Samoświadomość, Umiejętności społeczne, Samoregulacja, Empatia, Motywacja)
- Stosowanie IE w pracy – budowanie relacji wzajemnego poszanowania

ĆWICZENIE – Opracowanie w grupach sposobów na wdrażanie metodologii IE w różnych obszarach funkcjonowania w pracy

3. Wydawanie poleceń i komunikowanie oczekiwań

- Agresja, a uległość – jak interpretuje polecenie podwładny
- Właściwe motywowanie poleceń – co motywuje pracownika do działania
- Sposoby i chwytów komunikacyjne – stosowane rzadko przynoszą rewelacyjne rezultaty

ĆWICZENIE – Scenki – Uczestnicy będą uczyli się praktycznie jak formułować polecenia do podwładnych i dowiedzą się jak odbiera je pracownik

4. Relacje w pracy oparte na wzajemnej asertywności

- Wyrażanie opinii – konstruktywna krytyka, co zrobić aby była budująca
- Odmawianie podwładnym – sposoby na zachowanie dobrych relacji z podwładnymi
- Informacja zwrotna – powinna naprawdę być dwu kierunkowa (modele: ZORRO, FUO, Kanapka...)

ĆWICZENIE – Case Study – opracowanie sposobów na udzielenie informacji zwrotnej poznanymi sposobami w sytuacjach opisanych w case study

5. Asertywna komunikacja z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym

- Nie mogę tego zrobić – jak odmawiać
- „ale ...” – zasada wzajemności
- Zrób to dla mnie – prośenie innych o pomoc

ĆWICZENIE – Praca w grupach – wytypowanie najczęściej pojawiających się sytuacji w kontaktach z Klientem, wymagających asertywności, dobór właściwych argumentów i technik na reagowanie w takich sytuacjach

6. Asertywność w stresie– Udzielanie innym wsparcia bez poświęcania własnych celów

- Podział zadań – broń managera w trudnych czasach
- Presja czasu nie oznacza, że każdy robi tylko swoje – uczenie podwładnych elastyczności w realizacji zadań pod kontem realizacji celów całego zespołu

ĆWICZENIE – Praca na przypadkach własnych – każdy z uczestników przywoła sytuację z własnej pracy, kiedy pod presją czasu zespół wymagał pracy nieco innymi metodami niż codziennie – nauka motywowania zespołu do pracy wspólnej na rzecz jednego celu.

7. Podsumowanie szkolenia. Walidacja.

Warunki organizacyjne:

Dla każdego uczestnika szkolenia zagwarantowane zostanie indywidualne stanowisko pracy wyposażone w materiały szkoleniowe i biurowe.

Szkolenie będzie trwało 9 h dydaktycznych. W trakcie szkolenia przewidziano dwie przerwy nie wliczone w czas usługi szkoleniowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Asertywność jako funkcja managerska.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 10 Inteligencja emocjonalna.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	08:30	09:00	00:30
3 z 10 Wydawanie poleceń i komunikowanie oczekiwań.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	09:00	10:00	01:00
4 z 10 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	10:00	10:15	00:15
5 z 10 Relacje w pracy oparte na wzajemnej asertywności.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	10:15	11:30	01:15
6 z 10 Asertywna komunikacja z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	11:30	12:30	01:00
7 z 10 Przerwa.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 10 Asertywność w stresie– Udzielanie innym wsparcia bez poświęcania własnych celów.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	13:00	14:00	01:00
9 z 10 Podsumowanie szkolenia.	Izabela Wrona-Waluś	26-09-2024	14:00	14:45	00:45
10 z 10 Walidacja.	-	26-09-2024	14:45	15:30	00:45

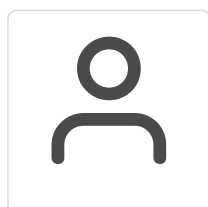
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 440,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Izabela Wrona-Waluś

Izabela Wrona-Waluś

Trener, doradca, coach; współpracuje z przedsiębiorstwami, instytucjami i podmiotami ekonomii społecznej. Od początku swojej kariery związana ze sprzedażą.

Posiada 15-letnie doświadczenie biznesowe oraz takie samo doświadczenie szkoleniowe. Ukończyła dwa kierunki studiów oraz studia podyplomowe:

- 1) Pedagogiczne, Resocjalizacja z elementami profilaktyki na Uniwersytecie Jagiellońskim
- 2) Pedagogikę Opiekuńczo-Wychowawczą z pracą socjalną na Uniwersytecie Śląskim oraz
- 3) Akademię Trenerów Biznesu na Uniwersytecie SWPS

Pracowała m.in. jako:

- Dyrektor Regionalny Partner Financial Services (region śląski, małopolski, lubelski, dolnośląski, mazowiecki); zarządzała ok. 200 osobami
- Manager Regionalny w firmie Zepter (region śląski)
- Dyrektor Okręgu OVB Allfinaz (region śląski, małopolski), prowadzenie 10 oddziałów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają autorskie skrypty i materiały w formie wydruków i pdf.

Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Adres

ul. Szymaszkowa 2/A
34-500 Zakopane
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Karolina Jakubiec

E-mail k.zeglinska@refocus.pl

Telefon (+48) 575 757 530