



Asertywność w biznesie oraz w trudnych sytuacjach z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym

Numer usługi 2024/07/22/117509/2230612

4 190,00 PLN brutto

3 406,50 PLN netto

261,88 PLN brutto/h

212,91 PLN netto/h

VR TRAINING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ
★★★★★

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 23.08.2024 do 24.08.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kadra menadżerska, w tym właściciele MŚP, pracownicy MŚP zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych, pracownicy przewidziani do objęcia stanowiska kierowniczego z sektora MŚP
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	21-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu wyposażenie pracowników w kluczowe umiejętności asertywne potrzebne w bezpośrednich kontaktach z klientami. Uczestnicy zdobędą podstawową i zaawansowaną wiedzę na temat asertywności, co pomoże im

skutecznie radzić sobie w trudnych emocjonalnie sytuacjach biznesowych. Program obejmuje rozwijanie postawy asertywnej, zwiększenie efektywności w kontaktach z klientami oraz stosowanie zaawansowanych technik asertywnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza: Po ukończeniu szkolenia uczestnik: zna podstawy i zaawansowane techniki asertywności; wie, jak skutecznie komunikować się w trudnych sytuacjach biznesowych; rozumie różnice między zachowaniami asertywnymi, biernymi, agresywnymi i manipulacyjnymi; zna techniki takie jak "procedura czterech kroków", "zdarta płyta" i "zasłona dymna"; wie, jak udzielać konstruktywnej informacji zwrotnej metodami "kanapka" i "SZEPT"; zna sposoby radzenia sobie z krytyką i konfliktem.</p> <p>Umiejętności: Po ukończeniu szkolenia uczestnik: potrafi stosować techniki asertywne w kontaktach z klientami i współpracownikami; umie radzić sobie w trudnych emocjonalnie sytuacjach; skutecznie udziela informacji zwrotnej, pomagając w rozwoju pracowników; dopasowuje techniki asertywne do różnych sytuacji; stosuje techniki łagodzenia napięć emocjonalnych; unika błędów, które mogą potęgować konflikty.</p> <p>Kompetencje społeczne: Po ukończeniu szkolenia uczestnik: zarządza kontaktami z klientami i współpracownikami w sposób asertywny; potrafi określać i bronić swoich granic w sytuacjach biznesowych; stosuje różne techniki zachowań asertywnych odpowiednio do sytuacji; skutecznie reaguje na krytykę; udziela konstruktywnej informacji zwrotnej; radzi sobie z oporem i prowadzi trudne rozmowy interwencyjne.</p>	<p>Testy wiedzy na zakończenie szkolenia</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

tak

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

tak

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

tak

Program

1. Jak rozpocząć rozwój umiejętności asertywnych

- Czym jest asertywność
- Sytuacje, w których warto być asertywnym

2. Budowanie asertywnej samoświadomości w kontakcie z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym

- Asertywny kontra nieasertywny monolog wewnętrzny
- Przejmowanie kontroli nad monolog wewnętrzny
- Bariery utrudniające odmowę

3. Bariery asertywności

- Środowisko biznesowe
- Bariery społeczne
- Mity i przekonania ograniczające

4. Rodzaje zachowań Klientów i współpracowników

- Bierne
- Uległe
- Manipulacyjne
- Asertywne
- Agresywne

5. Techniki zachowań asertywnych asertywności

- Procedura czterech kroków
- Zasłona dymna
- Zdarta płyta

6. Komunikacja asertywna

- Komunikaty typu TY
- Komunikat typu JA
- Komunikat typu MY

7. Techniki zachowań asertywnych

- Procedura czterech kroków
- Zasłona dymna
- Zdarta płyta

8. Asertywny język niewerbalny w kontakcie z Klientem

- Świadomość i wykorzystanie mowy ciała

9. Określanie i obrona swoich granic w sytuacjach biznesowych

- Zasady reagowania w najczęściej występujących sytuacjach
- Metody zapobiegania konfliktom

10. Sposoby reagowania na krytykę

- Techniki reagowania na krytykę słuszną
- Techniki reagowania na krytykę niesłuszną

11. Udzielanie konstruktywnej i asertywnej informacji zwrotnej w sytuacjach trudnych

- Model „kanapka”
- Model „SZEPT”
- Dostosowanie feedbacku do typu odbiorcy – „naparstki, kubki i wiadra”

12. Radzenie sobie z oporem i rozmowy interwencyjne

- Trudne rozmowy z Klientem / współpracownikiem
- Schemat rozmowy interwencyjnej

13. Asertywna odmowa to za mało – czyli jak przekonać do swoich racji

- Pytania modelujące kierunek rozmowy
- Presupozycje – czyli stosowanie ukrytych założeń w procesie perswazji
- Najbardziej powszechne błędy w procesie argumentacji – czyli „strzały w kolano”

14. Podsumowanie szkolenia

- Opracowanie indywidualnego planu działań poszkoleniowych – czyli jak wdrożyć zdobyte umiejętności w środowisku pracy

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Wstęp i wprowadzenie do szkolenia - zapoznanie z tematyką oraz z oczekiwaniami uczestników	-	23-08-2024	09:00	09:30	00:30
2 z 17 Jak rozpocząć rozwój umiejętności asertywnych	-	23-08-2024	09:30	10:00	00:30
3 z 17 Budowanie asertywnej samoświadomości w kontakcie z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym	-	23-08-2024	10:00	11:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 17 Bariery asertywności	-	23-08-2024	11:30	13:00	01:30
5 z 17 Rodzaje zachowań Klientów i współpracowników	-	23-08-2024	13:00	14:00	01:00
6 z 17 Techniki zachowań asertywnych asertywności	-	23-08-2024	14:00	15:30	01:30
7 z 17 Komunikacja asertywna	-	23-08-2024	15:30	16:30	01:00
8 z 17 Podsumowanie zagadnień omawianych na szkoleniu.	-	23-08-2024	16:30	17:00	00:30
9 z 17 Przypomnienie najważniejszych tematów omawianych pierwszego dnia szkolenia	-	24-08-2024	09:00	09:30	00:30
10 z 17 Techniki zachowań asertywnych	-	24-08-2024	09:30	11:00	01:30
11 z 17 Asertywny język niewerbalny w kontakcie z Klientem	-	24-08-2024	11:00	11:30	00:30
12 z 17 Określanie i obrona swoich granic w sytuacjach biznesowych	-	24-08-2024	11:30	12:30	01:00
13 z 17 Sposoby reagowania na krytykę	-	24-08-2024	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 17 Udzielanie konstruktywnej i asertywnej informacji zwrotnej w sytuacjach trudnych	-	24-08-2024	13:00	14:00	01:00
15 z 17 Radzenie sobie z oporem i rozmowy interwencyjne	-	24-08-2024	14:00	15:00	01:00
16 z 17 Asertywna odmowa to za mało – czyli jak przekonać do swoich racji	-	24-08-2024	15:00	16:30	01:30
17 z 17 Podsumowanie szkolenia - refleksje uczestników dotyczące najważniejszych kwestii merytorycznych	-	24-08-2024	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 190,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 406,50 PLN
Koszt osobogodziny brutto	261,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	212,91 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe niezbędne do prawidłowego wykonania ćwiczeń dydaktycznych - wpływających na zmianę ich postawy, wiedzy i umiejętności .

Warunki uczestnictwa

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Informacje dodatkowe

- W przypadku zajęć trwających jednego dnia dłużej niż 4h przewidziana jest przynajmniej jedna przerwa trwająca 15 minut.
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz kupon rabatowy upoważniającą do 10% zniżki na kolejne szkolenia stacjonarne i online realizowane przez Vr Training.

Warunki techniczne

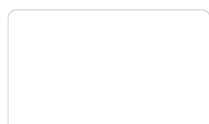
Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Aleksandra Czopur



E-mail aleksandra.czopur@vrtraining.eu

Telefon (+48) 603 549 904