



ASK Szkolenia
Rozwój Dotacje
Agnieszka Skupio



Skuteczna komunikacja biznesowa

Numer usługi 2024/08/21/161221/2273180

📍 Przykona / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.10.2024 do 28.10.2024

2 558,40 PLN brutto

2 080,00 PLN netto

159,90 PLN brutto/h

130,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Personel obsługi klienta Kierownictwo średniego szczebla Przedsiębiorcy i właściciele firm Specjaliści ds. marketingu i sprzedaży
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	12
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi i skutecznej komunikacji z klientami poprzez poznanie zasad skutecznej komunikacji. Podczas szkolenia uczestnicy zdobędą umiejętności niezbędne do efektywnego nawiązywania kontaktu z klientami, począwszy od precyzyjnego określenia ich profilu i grupy docelowej, poprzez skuteczną interakcję z nimi, aż po umiejętnie przejmowanie klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje efektywne komunikowanie się z klientem	charakteryzuje metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta	Test teoretyczny
	rekomenduje rozwiązania językiem korzyści	Test teoretyczny
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
Projektuje umiejętność radzenia sobie z konfliktem w obsłudze	stosuje techniki wywierania wpływu	Test teoretyczny
	rozpoznaje, które z zachowań wywarły korzystny wpływ na osiągnięcie celu, a które nie	Test teoretyczny
	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: elastycznie obsługuje relacje z klientem	definiuje elastyczność w kontakcie z innymi ludźmi.	Test teoretyczny
Umiejętności: Kontroluje zarządzanie własnymi emocjami.	Wybiera metody radzenia sobie w sytuacjach stresowych.	Test teoretyczny

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

Moduł 1

Ćwiczenie pt. Pole minowe- praca w grupie na platformie. Zadaniem grupy, jest przejście wszystkich uczestników po kolei, przez zaminowane pole w taki sposób, aby jak najmniej razy nadepnąć na minę, a tym samym uzyskać jak największą ilość punktów.

Celem jest wywołanie w Uczestnikach refleksji dotyczących następujących tematów:

- Rola współpracy w osiągnięciu celów
- Znaczenie efektywnej komunikacji w osiągnięciu lepszych wyników dla jednostek i zespołów
- Jakie czynniki mogą utrudniać komunikację i wzajemne zrozumienie?
- Budowanie zaufania w zespole

Moduł 2

Ćwiczenie pt: Mandarynki. Zadaniem par jest dojście do porozumienia w kwestii podziału owocu (każdy Uczestnik pary ma inną instrukcję)

Omówienie teoretyczne teorii konfliktu

Wspólna dyskusja na temat: Czy konflikt zawsze jest zły? Analiza SWAT

Wypełnienie kwestionariusza indywidualnych tendencji reagowania w konflikcie

Wprowadzenie modelu komunikacji asertywnej w rozmowach z Klientami+

ćwiczenia praktyczne

Wprowadzenie modelu Parafrazy, jako skutecznego narzędzia

wspierającego skuteczną komunikację biznesową

Moduł 3

Case study: Rozwiązywanie konfliktów w zespole – każdy Uczestnik wymienia trudną sytuację komunikacyjną, z jaką zetknął się w swojej pracy- zapisuje na czacie czego sprawa dotyczyła. Następnie Uczestnicy losują między sobą zapisane sytuacje i w parach starają się jeszcze raz przejść przez daną sytuację konfliktową.

W tym module Uczestnicy będą rozwiązywali trudne sytuacje komunikacyjne wykorzystując wszystkie poznane na szkoleniu narzędzia

Omówienie teoretyczne zagadnień związanych z perspektywami, jakie daje zespołowi różnorodność charakterów

Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Pole minowe-ćwiczenie	Malgorzata Pankiewicz Buko	07-10-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 12 Rola współpracy w osiągnięciu celu	Malgorzata Pankiewicz Buko	07-10-2024	10:00	11:00	01:00
3 z 12 Znaczenie efektywnej komunikacji	Malgorzata Pankiewicz Buko	07-10-2024	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 12 Jakie czynniki mogą utrudniać komunikację	Malgorzata Pankiewicz Buko	07-10-2024	12:00	13:00	01:00
5 z 12 Budowanie zaufania w zespole	Malgorzata Pankiewicz Buko	07-10-2024	13:00	14:00	01:00
6 z 12 Ćwiczenie mandarynki	Malgorzata Pankiewicz Buko	07-10-2024	14:00	16:00	02:00
7 z 12 Teori konfliktu	Malgorzata Pankiewicz Buko	28-10-2024	08:00	09:00	01:00
8 z 12 Kwestionariusz tendencji reagowania w konflikcie	Malgorzata Pankiewicz Buko	28-10-2024	09:00	10:00	01:00
9 z 12 Asertywna komunikacja, ćwiczenia praktyczne	Malgorzata Pankiewicz Buko	28-10-2024	10:00	11:00	01:00
10 z 12 Wprowadzenie modelu parafrazy	Malgorzata Pankiewicz Buko	28-10-2024	11:00	12:00	01:00
11 z 12 Case study	Malgorzata Pankiewicz Buko	28-10-2024	12:00	15:00	03:00
12 z 12 Walidacja	-	28-10-2024	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 558,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 080,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	159,90 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Pankiewicz Buko

Psycholog Pracy i Organizacji, Doradca Zawodowy, Trener Umiejętności Interpersonalnych i Szkoleń Specjalistycznych. W ciągu ostatnich 5 lat prowadziła szkolenia z zakresu umiejętności miękkich, rozwoju kompetencji osobistych oraz doradztwa zawodowego. W swoich szkoleniach zawsze stara się łączyć wiedzę teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi i zadaniami integrującymi grupę, wspomagającymi proces współpracy wśród pracowników.

Wykształcenie:

*Szkoła Trenerów Biznesu Akademii SET w Warszawie- Trener Biznesu Akademii Set

*Psychologia- studia stacjonarne,

Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, specjalność: Psychologia Pracy i Organizacji

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja,

praca warsztatowa: case study, analiza przypadku, scenki, quizy.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma:

pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie

Adres

ul. Przemysłowa 18

62-731 Przykona

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Skupio

E-mail agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 856 555