

Program szkolenia

„USPRAWNIANIE RELACJI Z KLIENTEM”

Godzina	Temat zajęć
09.00 – 09.15	Powitanie uczestników i wprowadzenie
09.15 – 12.15	JAK BUDOWAĆ KONTAKT I POROZUMIENIE Z KLIENTEM PIERWSZE WRAŻENIE I NASTAWIENIE ELEMENTY KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ – MOWA CIAŁA PODSTAWY KONSTRUKTYWNEGO POROZUMIEWANIA SIĘ <ul style="list-style-type: none">• POZIOMY KOMUNIKACJI• BARIERY KOMUNIKACYJNE• KOMUNIKATY „JA” AKTYWNE SŁUCHANIE
11.00 – 11.15	Przerwa
11.15 – 13.00	KOMUNIKACJA Z TRUDNYM KLIENTEM <ul style="list-style-type: none">• JAK RADZIĆ SOBIE Z PRESJĄ I MANIPULACJĄ• ĆWICZENIE ZACHOWAŃ ASERTYWNYCH• NEGOCJACJE NASTAWIONE NA WSPÓŁPRACĘ• REGUŁY NEGOCJACYJNE
13.00 – 13.15	Przerwa
13.15 – 15.00	WARSZTATY PSYCHOLOGICZNE, I ĆWICZENIA W SYTUACJACH SYMULOWANYCH
15.00	Zakończenie szkolenia