

KOMUNIKACE V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH

„Komunikujte s jistotou za všech okolností.“

Instituce akreditována Ministerstvem vnitra ČR pod č. akreditace: AKI./I-179/2005.
Vzdělávací program akreditován pod čísly akreditací AKI./VE-100/2005 a AKI./PV-718/2005

- ☺ Zvládli jste již základy správné komunikace?
- ☺ Přesto se někdy dostáváte do situací, které jsou nepříjemné a psychicky náročné?
- ☺ Jste ve své práci nuceni často řešit námitky, reklamace nebo stížnosti, hovořit s rozzlobeným klientem, omlouvat se, čelit neoprávněným požadavkům nebo přijímat kritiku?
- ☺ A chcete se v těchto dovednostech zlepšit?
- ☺ Chcete mít pocit, že jste je zvládli s přehledem, bez zbytečných emocí a stresů?

Cíle:

- ☞ Naučit účastníky správně reagovat v situacích, které jsou komunikačně nepříjemné.
- ☞ Ukázat posluchačům postupy, které dokáží negativní emoční hladinu komunikačního partnera udržet na nízké úrovni.
- ☞ Prohloubit schopnost přesně a zdvořile formulovat své myšlenky.



Reference: Česká spořitelna; Výzkumný a zkušební letecký ústav; Impuls; Leasing-AUSTIA; E.R.O.C.; Flexima; DCSS Systems; Shorebank international; Centrum cestování; Model Obaly (Hostinné); Elevator; O2; Grafton; Aletheia; WS International; ConocoPhilips; Dřevotrust; Kobla; NAREX ŽDÁNICE a další.

Program semináře – 2 dny

- | | |
|---|--|
| ☞ Verbální a neverbální komunikace – jak předcházet základním komunikačním chybám (opakování) | ☞ Zdolávání námitek (druhy námitek, příprava na námitky, technika překonávání námitek) |
| ☞ Aktivní naslouchání jako základní dovednost pro předcházení nedorozuměním | ☞ Přijímání kritiky a práce s negativními emocemi |
| ☞ Technika omluvy | ☞ Jak čelit neoprávněným požadavkům ostatních lidí |

Navazující semináře: Konfliktní situace a jejich řešení, Asertivní jednání I. a II.,
Stres – jeho odstraňování a prevence, Vyjednávání a argumentace

Účastnický poplatek: 5.990,- Kč (bez DPH 20 %)

Kód kurzu (variabilní symbol úhrady): **610MMDD**, MM – měsíc, DD – první den kurzu.

Občerstvení a dobrý oběd jsou zajištěny v rámci semináře.

Organizace semináře:

Výuka probíhá od 9.00 do 16.00 hodin. Během výuky je hodinová přestávka na oběd. Registrace účastníků probíhá od 8.45 hodin. Kurzy se konají ve vybraných salóncích restauračních zařízení v Praze. O přesném místě budeme účastníky včas informovat. 3 dny před začátkem obdrží účastníci e-mailem pozvánku. Počet účastníků je maximálně 15 osob. Účastníci obdrží pracovní materiály, využitelné pro vlastní poznámky a poznatky. Každému z absolventů bude vydáno osvědčení o absolvování semináře.

S bližšími informacemi a Vaším výběrem Vám rádi poradíme na
TEMPO TRAINING & CONSULTING s.r.o.
Praha 4 Roztyly, Komárkova 10, 148 00

☎ 222 361 756
✉ praha@tempo.cz
www.tempo.cz