

Skuteczna komunikacja interpersonalna, asertywność oraz pozytywna manipulacja w służbie każdego urzędnika

Cele:

1. Poprawa kompetencji uczestników w zakresie komunikacji interpersonalnej, niezbędnej do codziennych kontaktów z przełożonym, współpracownikami oraz klientami.
2. Uświadomienie roli komunikacji niewerbalnej, asertywności oraz manipulacji w procesie komunikowania między ludźmi oraz przekazanie uczestnikom praktycznych porady w tym zakresie.
3. Omówienie najważniejszych zasad prowadzenia rozmów z klientami urzędu w trakcie ich obsługi, także za pośrednictwem telefonu.
4. Omówienie najważniejszych zasad rozmów z trudnymi klientami.

Metodologia szkolenia

Zajęcia prowadzone są w formie aktywizującej uczestników. Miniwykłady są zazwyczaj wprowadzeniem do dyskusji z uczestnikami przeplatanych gdzieś ćwiczeniami warsztatowymi i wspólną pracą nad wnioskami czy wskazówkami do zastosowania przez uczestników w praktyce.

Program:

1. Komunikacja interpersonalna – jedno z najważniejszych narzędzi urzędnika

- Autoanaliza własnego stylu komunikacji – test dla uczestników.
- Po co urzędnikom sztuka efektywnego komunikowania się?
- Czym jest komunikacja i jak ten proces przebiega?
- Od czego zależy efektywność komunikacji?
- Dlaczego komunikacja bywa nieskuteczna?
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich pokonywania
- Rola pytań i informacji zwrotnej w „dogadywaniu się”
- Słuchanie jako narzędzie komunikacji
- Co ludzie zapamiętują z usłyszanych informacji
- Fizjologiczne aspekty komunikacji – werbalne i niewerbalne środki wyrazu (emisja głosu, wymowa, modulacja)
- Właściwe operowanie głosem

2. Co nasze ciało mówi innym ludziom, co ich ciało mówi nam?

- Zgodność języka ciała z językiem mówionym oraz rozpoznawanie nastawienia rozmówcy poprzez analizę jego mowy ciała.
- Stałe elementy mowy ciała
- Zmienne elementy mowy ciała
- 10 kluczy do odczytania mowy ciała
- Strój i inne atrybuty zewnętrzne
- Pozycja i poruszanie się
- Gestykulacja
- Kontakt wzrokowy

3. Zasady skutecznej rozmowy z klientem

- „Życzliwa powściągliwość”
- Etapy rozmowy z klientem
- Niepożądane zwroty
- Powitanie i przedstawienie się
- Rozpoznanie sprawy
- Udzielenie informacji
- Wyjaśnienia, wątpliwości, skargi
- Zakończenie rozmowy

4. Najważniejsze zasady prowadzenia rozmów przez telefon

- Etapy rozmowy telefonicznej
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nawiązywanych i odbieranych
- Telefoniczny savoir-vivre
- Jak szybko i efektywnie prowadzić rozmowy telefoniczne?

5. Trudne sytuacje w rozmowach z klientami

- Trudne sytuacje – dlaczego powstają i jak ich unikać?
- Typy trudnego klienta i sposoby radzenia sobie w rozmowie z nim
- Identyfikacja najtrudniejszych sytuacji w kontakcie z klientem

6. Asertywność w obsłudze

- Jak bardzo jestem asertywny? – test dla uczestników.
- Czym jest zachowanie asertywne?
- Podstawy asertywności w rozmowach z trudnymi klientami
- Zachowania asertywne na tle zachowań agresywnych, uległych i manipulujących
- Dlaczego dążymy do zachowań asertywnych?
- Techniki asertywne stosowane w trudnych sytuacjach

7. Manipulacja – jak się przed nią bronić i jak ją wykorzystywać z korzyścią dla obu stron

- Jak działa mechanizm pozwalający manipulować ludźmi
- Czy manipulacja jest zawsze zła?
- Zasada kontrastu
- Zasada wzajemności
- Zasada lubienia i sympatii
- Zasada zaangażowania i konsekwencji
- Zasada społecznego dowodu słuszności
- Zasada autorytetu
- Zasada niedostępności