

ASSERTIVITY in business life



– IMPROVING YOUR PERSONAL EFFECTIVENESS WITH CHIEF CLIENTS –

2015. május 11-12., Budapest

A jó kommunikáció hatalom.

- ✓ Hogyan és milyen módon határozzuk el magunkat egy érdekegyeztető álláspont mellett? Miként valósíthatjuk meg hatékonyan a gyakorlatban?
- ✓ Milyen feltételei vannak a személyes érdekérvényesítésnek az üzleti életben?
- ✓ Milyen eszközök ajánlottak a sikeres Ügyfélmegtartáshoz és az Ügyfélkapcsolatok megújításához? Milyen tényezők segítenek, milyen tényezők gátolnak?
- ✓ A szakmai és/vagy emberi tényezők játszanak főszerepet a tárgyalások során?
- ✓ Milyen „láthatatlan” körülmények befolyásolják a tárgyalások sikerességét és/vagy a konfliktusok kialakulását?
- ✓ A saját belső forrásaink kérdése – hogyan tudjuk motiválni önmagunkat a nehéz tárgyalási helyzetekben?

Szakembereink között:

Sipeki Irén | Pszichológiai és Pedagógiai Nonp. Kft.
ügyvezető, tanácsadó szakpszichológus, tréner, coach

Héthy-Szommer Gabriella | YFU Hungary Magyarországi Igazgató
tréner, mediátor

A személyes hatékonyság növelése az Üzleti életben - Érdekegyeztetési technikák az eredményes Ügyfélkapcsolatért

Két napos, angol-magyar nyelvű készségfejlesztő tréning • 2015. május 11-12., Budapest

A jó kommunikáció hatalom. Az érdekegyeztetés a teljes siker érdekében: kötelező.

A program célja, hogy elméleti ismeretek és változatos gyakorlatok segítségével lehetőséget nyújtson Önnek arra, hogy megismerje és kibővítsen kommunikációs-, tárgyalástechnikai-, konfliktuskezelési hozzáállását és stressz-kezelési repertoárját - nemzetközi szinten is.

- hatékonyan fejlessze szelfmenedzsmentjét őszinte alapokra építve - kiegészítve - angol, amerikai, európai kulturális sajátosságokkal, nemzetközi szintéri tárgyalástechnikai információkkal
- képessé váljon a megfelelő „én-prezentációra” a hatékonyság növelése érdekében
- segítsen saját motivációs bázisának felismerésében és felfedezésében
- hogy konfliktuselemzési módszerek révén fejlődjön a konfliktusokhoz való helyzetfüggő hozzáállása,
- felismerje a lehetőséget az új kapcsolatok kialakításában, és felfedezze a kihívást régi Ügyfélkapcsolatainak megtartásában és megújításában
- felkészítse Önt a nehéz helyzetek kezelésére és elvárásainak világos, asszertív megfogalmazására

A tréning tartalma

- Tiszta és célirányos verbális és nonverbális kommunikáció. Fejlesszen ki hatékony problémamegoldó stratégiákat!
- Egyéni szóhasználat és beszédstílus fejlesztése
- Összhang kialakítása a tárgyalásokban
- Kritika, amely „élni hagy:” visszacsatolás - megsemmisítés helyett
- Interkulturális szempontok az asszertivitásban

Öntudatosan és magabiztosan

- Hogyan mutakozzon mindig barátságosnak és egyenesnek?
- Hogyan tudja egyre jobban érvényesíteni akaratát?
- „Igen, meg tudom csinálni!” – Belül stabil, kívülről szemlélve rugalmas!
- „Keep cool!” - Kerülje el a pánikot és maradjon cselekvőképese!

Hogyan fogalmazzon meg helyesen kritikus álláspontot illetve hogyan fogadja el azt Ügyfelei és Tárgyalópartnerei esetében?

- A diplomatikus szemléletmód szerepe
- Hogyan tárgyaljunk partnereinkkel? Milyen nemzetközi különbségek vannak a tárgyalási stílusok alapján?
- Viselje el a kritikát! - Készüljön fel a konfliktusokra! - Legyen kész tisztázni a konfliktushelyzeteket!

Tartsa kézben a konfliktusokat!

- Ütközési helyzetek a business környezetben
- Ismerje meg a konfliktusok forgatókönyvét!
- Jelek, melyekből azonosíthatja, mely szakaszában tart a konfliktus
- Erős érzelmek megjelenése a konfliktushelyzetekben
- Játszmaelméletek és tranzakcióanalízis

Bátran – Emberien – Mesterien

- Minden ember más – A nehéz emberekkel való helyes bánásmód
- Csak semmi pánik! Senkitől és semmitől – Bátran mondjon nemet és állítson fel határokat!

Hiteles – Higgadt – Logikus

- A frusztráció és agresszió, mint erőforrás értelmes alkalmazása
- Gyakorlat teszi a mestert – A nem bosszankodás személyes stratégiájának kidolgozása
- Árral szembe menni – Tanuljon meg kikapcsolódni gombnyomásra egy fárasztó nap után
- Fedezze fel személyes belső egyensúlyát a csúcsteljesítmény és a jó közérzet között! Maradjon egyensúlyban!
- A győzelem a fejben dől el – Személyes blokádok minimalizálása

Különbözőségünk erőforrásként való hasznosításának lehetőségei

- Hogyan értheti meg jobban mások viselkedését/ működését?
- Asszertív/ agresszív/ szubmisszív viselkedés
- A saját asszertivitás gátjainak azonosítása
- Hogyan szolgálhatja a konfliktus a vállalati tevékenység és a kapcsolatok fejlődését?

Konfliktus-elemzés másképp

- Saját, jelenleg meglévő konfliktuskezelési repertoár feltérképezése
- Az én-közlések hatékonysága
- Mi köze a konfliktuskezeléshez az érzéseknek és az igényeknek?
- Az aktív hallgatás technikája
- Dramatikus technikák

Elméletek – módszerek – technikák

- Asszertív kommunikáció
- A figyelem és az empátia fejlesztése
- A tiszta kommunikációt segítő apró technikák tanulása, gyakorlása

A tréningen:

- A résztvevők foglalkozhatnak saját és mások tárgyalástechnikai stílusával, konfliktusaikkal, illetve a környezetükben zajló konfliktusokkal, azokra ránézhetnek elemző szemmel, magyar és angol nyelven
- Kérdőívek segítségével, valamint a csoporttól kapott visszajelzések által képet alkothatnak saját konfliktuskezelési repertoárjukról,
- Gondolkodhatnak a fejlődésük irányairól, ötleteket kaphatnak annak megvalósításához,
- Megismernek néhány tárgyalástechnikai, kommunikációs és konfliktus-megelőzési, illetve konfliktuskezelési technikát/ lehetőséget.
- A tréning nyelvi szintje: középfeladós (40% angol, 60% magyar), valamint lehetőségekhez mérten igazodik a résztvevők nyelvi szintjéhez.

A tréning időbeosztása:
8.30 Regisztráció
9.00 A tréning kezdete
A tréningnapok során délelőtti és délutáni kávészünetek valamint közös ebéd nyújt felfrissülést.
17.00 A tréningnapok vége

A KÉPZÉS SZAKMAI PROGRAMJÁVAL KAPCSOLATBAN BŐVEBB INFORMÁCIÓ



MÁRIÁN ANETT | szenior képzési tanácsadó
Mobil: +36-70-312-5847
E-mail: anett.marian@iir-hungary.hu

A képzés szakemberei:

Sipeki Irén
Pszichológiai és Pedagógia Nonp. Kft.

1997 óta foglalkozik alkalmasság-vizsgálatokkal, felnőttképzéssel, tanácsadással. Strukturált T-csoport vezetőként közreműködött többek között az ÁB-AEGON létszámleépítéshez kapcsolódó álláskereső tréningjének, valamint a UPC csapatépítő tréningjének lebonyolításában. Munkája részeként kommunikációs és empátiás készségfejlesztő, valamint értékesítési tréningeket tart. Pszichológus végzettséggel rendelkezik. Az Authentic Consulting megbízott tréner. Mestertanár BGF KVIK és vezető tréner. A Pszichológiai és Pedagógiai Intézet Közhasznú Alapítvány kuratóriumi tagja.

Héthy-Szommer Gabriella
YFU Hungary

Mind a for-, mind a non-profit szférában szerzett tapasztalatot menedzsment és kommunikáció területén. Egy mikrovállalkozásban és egy relative kis létszámú civil szervezetben is dolgozott. Az interkulturális kommunikáció a fő profilja. Legjobban az emberekkel kapcsolatos munkát kedveli: átfogó tapasztalatokat szerzett a kommunikáció, a csapatépítés, a mediáció területén. Fiatalokkal és felnőttekkel is foglalkozott.

www.iir-hungary.hu

06-1/459-7301

training@iir-hungary.hu

Az IIR Magyarország felnőttképzési intézmény.

Intézményakkreditációs lajstromszám: AL-2748

ASSERTIVITY in business life

– IMPROVING YOUR PERSONAL EFFECTIVENESS WITH CHIEF CLIENTS –
2015. május 11-12., Budapest



A jó kommunikáció hatalom.

TM5004

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév _____
Irányítószám _____ Helység _____
Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

² A képzésrendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2015. MÁRCIUS 27-IG		2015. MÁRCIUS 28-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
☐ ASSERTIVITY IN BUSINESS LIFE: 2015. MÁJUS 11-12., BUDAPEST	209.000 Ft	40.000 Ft	249.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezéssel elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetés csékesen feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha a befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feladóvevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-át/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-át/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megteríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatalmazott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat:	Takács Tünde	06-1/459-7300
Koncepció:	Márián Anett	06-1/459-7341
Marketing:	Mile Mónika	06-1/459-7334