



IIR

2018. július 10-11. | kedd-szerda

KÉRDEZÉSTECHNIKA

belső ellenőröknek

„Aki kérdez, az irányít”

A tréning programjából:

- › A belső ellenőrök „nyelve”
- › Hogy beszéljen egy nyelvet azokkal, akiket ellenőriz?
- › Az értő figyelem és a kérdések
- › Mi a célja a kérdésekkel?
- › A kérdések alaptípusai
- › Tipikus kérdések a belső ellenőri munka egyes szakaszaiban
- › Tárgyalási holtpontok kezelése
- › Csapdák és manipuláció a kérdésekben

A tréning vezetője:

Fehér István tanácsadó-partner, HR szakértő, szervezetfejlesztő, tréner, coach, Venustus Pro Képző és Tanácsadó Kft.



A kérdéseknek munkánkban és magánéletünkben egyaránt jelentősége van, hiszen a megfelelő tájékozódáshoz, a helyzetek megértéséhez, döntéseinkhez, stb. információkra van szükségünk. Talán hallottuk már a következő kijelentést: **„Aki kérdez, az irányít!”**. Ahhoz, hogy kézben tudjunk tartani és hatékonyan tudjunk vezetni egy beszélgetést vagy tárgyalást, egyrészt tehát jól kell kérdeznünk, másrészt, biztosítanunk kell, hogy ezek az információk meg is érkezzenek hozzánk, azaz **értő figyelemmel tudjunk hallgatni**.

Tréningünkön a **kérdéstechnikát a belső ellenőrök szemszögéből vizsgáljuk**, és a megfelelő kérdéstechnika kialakításához kínálunk gyakorlati keretet.

A belső ellenőrök „nyelve”

- Más nyelvet beszélnek-e a belső ellenőrök?
- Ha igen, milyen félreértések adódhatnak ebből?
- Hogy beszéljen egy nyelvet azokkal, akiket ellenőriz?

Az értő figyelem és a kérdések

- Meghallgatni és meghallgatva lenni
- A hallgatás szerepe az ellenőrzés során
- Kérdések a belső ellenőri munkában: információra van szükséged? Segíteni, támogatni akarsz?

Mondjam, vagy kérdezzem?

- Aki kérdez, az irányít: a tárgyalási aréna tágítása, lehetőségek feltárása

Tréningünket ajánljuk:

belső ellenőröknek, a compliance területért felelős szakembereknek.



Fehér István

tanácsadó-partner, HR szakértő, szervezetfejlesztő, tréner, coach, Venustus Pro Képző és Tanácsadó Kft.

1969-ben született Kecskeméten. Egyetemi tudását az ELTE-n sajátította el pedagógia, andragógia szakon, média és mozgóképkultúra fakultáción. Majd elkötelezett ELTE-sként ugyanitt üzleti coach képzést szerzett.

Sokféle munkakörnyezetben dolgozott a kezdeti években, kitartását azonban a pénzügyi szektorban eltöltött 21 év igazolja. Dolgozott közvetlen kapcsolattartóként ügyfélkezelésben, illetve sales oldalon egyaránt. Ezek a tapasztalatok kiváló alapokat teremtettek, ahhoz, hogy később a tudását HR oldalon kamatoztassa. Szakmai képzések fejlesztője, oktatója, majd szervezetfejlesztéssel, többféle szakmai területen kiválasztással, vezető fejlesztéssel foglalkozik, nemzetközi szakmai kapcsolatokat tart multikulturális környezetben. Sokat dolgozik vezetőkkel kiválasztási folyamatokban, sikeresen használja az AC/DC módszertant.

Coach-ként erősségének az odafigyelést, az aktív hallgatást tartja, az adott ügyfélre, problémára szabott módszertanokkal támogat.

Gyakorló hatha jóga oktatóként a legfontosabbnak tekinti a szellemi és fizikai rugalmasságot.

Súlyponti témái: tehetségmenedzsment, kiválasztás-támogatás, értékesítésfejlesztés, munka-magánélet egyensúlya, vezetőfejlesztés.

Mi a célod a kérdésekkel?

- Információnyerés
- Támogatás megnyerése (házon belül és házon kívül)

Alapszabályok:

- Egyszerre egy kérdés
- Egyszerűség, érthetőség, tömörség
- Ne csak kérdezz, hallgasd meg a választ is!

A kérdések alaptípusai

- Nyitott és zárt kérdések
- Problémaelemzés kérdései: 5 miért
- Megoldásorientált kérdések
- Elmélyítő kérdések
- Hipotetikus kérdések
- Perspektivikus kérdések
 - Időbeni perspektívaváltás
 - Személybeli perspektívaváltás

Tipikus kérdések a belső ellenőri munka egyes szakaszaiban

- Felkészülés, tervezés szakasza
 - Belső igények feltárása kérdések segítségével
- Legjobb kérdések az ellenőrzés során

Tárgyalási holtponatok kezelése

- Hogyan mozduljunk el a holtpontról?
- Hipotetikus kérdések a holtponatok kezelésében

Jó kérdés – rossz kérdés. Csapdák és manipuláció a kérdésekben: tudod előre, mit akarsz hallani a másiktól?

- Nyitott és zárt kérdések, tölcsértechnika
 - Miért érdemes nyitottan kérdezni?
- Szuggesztív kérdések – mikor igen és mikor nem?
- Alternatív kérdések

A tréning elvégzésével a résztvevők belső ellenőrként

- a belső ellenőri munkájuk során több releváns információhoz jutnak,
- hatékonyabban vezetik az ellenőrzéseket, illetve vesznek részt azokon,
- könnyebben hoznak jó és megalapozott döntéseket, magabiztosan elérik tárgyalási céljaikat.
- jobb lesz a kapcsolatuk a munkatársakkal,
- jobban megértik partnereiket, gyorsabb megértésre találnak a környezetükben bármilyen szituációban,

KÉRDEZÉSTECHNIKA

belső ellenőröknek

2018. július 10-11. | kedd-szerda



IIR

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 képzésre/rendezvényre 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

KÉRDEZÉSTECHNIKA BELSŐ ELLENŐRÖKNEK:
2018. JÚLIUS 10-11., BUDAPEST

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.

CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10% kedvezményt** kap. Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy **10%**, a 3. személy pedig **20% kedvezményt** kap. 4 főnél kérje egyedi ajánlatunkat! 06-1/459-7334

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha 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 utavány feladovényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszámítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatalozott 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: Ludman-Takács Tünde 06-1/459-7300
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465
Marketing: Mile Mónika 06-1/459-7334

JELENTKEZÉSI LAP