

IRÁNYÍTSA ÖN A SZITUÁCIÓKAT, MIELŐTT AZOK ÁTVESZIK AZ IRÁNYÍTÁST ÖN FELETT!



IIR

Tudatos kommunikáció az asszisztensi munkában

NEHEZEN KEZELHETŐ EMBEREKKEL IS

2014. DECEMBER 3-4., BUDAPEST

„A munkámat megkönnyítő, a mindennapokban használható információkat kaptam.” –
Vargáné Tunyoghy Mónika, Progen Kft.



- ▶ Fedezze fel annak fontosságát, amit **mond és tesz** – és **AHOGY mondja és teszi!**
- ▶ **Száműzze a rossz szokásokat és a stressz-indukálta viselkedést**, mely elködösíti és eltorzítja a valódi üzenetet!
- ▶ **Erősítse szakmai befolyását, imázsát és hírnevét** a munkahelyén – a verbális és non-verbális kommunikáció minden eszközével!
- ▶ Mutasson **kiegyensúlyozott és higgadt megjelenést** üzleti szerepében!

Az elsajátított kommunikációs stratégiák alkalmazásával Ön képes lesz

- ▶ megelőzni és kivédeni potenciális konfliktushelyzeteket,
- ▶ könnyedén megbirkózni bonyolult kommunikációs szituációkkal, valamint
- ▶ növelni befolyását és hatékonyságát a teljes munkanap során.

A tréning szakemberei:

Kósa Gabriella

business coach, senior SAP tanácsadó,
VENUSTUS Pro Képző és Tanácsadó Kft.

Meretei Barbara

tanácsadó, tréner, business és management coach,
VENUSTUS Pro Képző és Tanácsadó Kft.

Tudatos kommunikáció az asszisztensi munkában

nehezen kezelhető emberekkel is!

2014. december 3-4.

Üzleti kommunikáció

- ▶ Az üzleti kommunikáció síkjai
- ▶ A kapcsolatfelvétel módjai és jelentősége
- ▶ Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás
 - írásban
 - szóban
 - személyesen
 - telefonon Keresztül

Kommunikációs „tükör” és a személyes adottságok kihasználása

- ▶ Az önbizalom-építés egyszerű technikái
- ▶ Hogyan kommunikál Ön? - A fejlődés alapja az önismeret
- ▶ Visszajelzés arról, hogy hogyan érnek célba üzenetei
- ▶ Fedezze fel és használja ki személyes adottságait, erősségeit!
- ▶ Személyes adottságok, erősségek, gyengeségek megismerése. Hogyan profitáljunk az erősségekből, küzdünk meg gyengeségeinkkel?
- ▶ Kívánatos önarckép kialakítása, láttatása másokkal, avagy: *„Nincs második lehetőség az első benyomásra!”*

Fel a fejjel!

Az önbizalom-építés egyszerű technikái

Párbeszéd kezdeményezése és irányítása

- ▶ Kérdezőtechnika
 - Hogyan akadályozzuk meg a kitérő válaszokat?
 - Hogyan tegyünk fel kinos kérdéseket?
- ▶ Értő figyelem jellegzetességei és akadályai.
- ▶ Nézőpontváltások/pozícióváltások az ügyféllel folytatott beszélgetések során
 - *Hogyan reagáljunk a meglepetésekre?*

„Meghívó”:

párbeszéd indítása, amely csak együttműködéssel végződhet.
Helyzetgyakorlat

Nem-verbális technikák a bizalomépítésben

- ▶ A szimpátiakeltés eszközei
- ▶ A testbeszéd és a belső érzelmi állapot összefüggései
- ▶ Igazodás és vezetés a kommunikációban
- ▶ Személyes összhang megteremtése és bizalomépítés
 - a testbeszéd,
 - a hang,
 - a szavak/kifejezések,
 - a gondolkodásmód tükrözésének segítségével.

Érzékszervi preferenciák felismerése és azok tudatos alkalmazása a hangolódás és párbeszéd során

- ▶ Érzékszervi preferenciák megjelenése a beszédben
- ▶ Árulkodó kifejezések
- ▶ Saját érzékszervi preferenciánk megállapítás
- ▶ Mások érzékszervi preferenciáinak felismerése
- ▶ Szemmozgások és érzékszervi preferenciák összefüggései.

A szemed elárul!
Amit még a profik sem tudnak
tartósan befolyásolni:
Bemutató gyakorlat

Egy kis „nehéz ember lélektan” – Ki tartozik a nehéz ember kategóriába?

- ▶ Kit tart Ön nehéz embernek? Miért pont őt?
- ▶ Tudja a nehéz ember, hogy Ön őt annak tartja?
- ▶ Hogyan azonosíthatja az egyes típusokat, a beskatulyázás hibája nélkül?
- ▶ Eszközök és módszerek a nehéz emberek kezelésére

Nehéz helyzetek kezelése

- ▶ Hogyan bánjunk az indulatos partnerekkel?
- ▶ Kifogások, kérések kezelése asszertív módon
- ▶ „Igen, de...” frázis kerülése a kommunikációban: **a NEM, amelyet szívesen fogadnak.**

„Forrószék”
Helyzetgyakorlat



Kósa Gabriella

business coach, senior SAP tanácsadó,
VENUSTUS Pro Képző és Tanácsadó Kft.

1976-ban született Szekszárdon. 1997-ben szerzett közgazdász diplomát a Pénzügyi és Számviteli Főiskolán, pénzügy szakirányon.

A diploma megszerzését követően banki területen kezdett dolgozni, majd az SAP váltirányítási rendszer tanácsadójaként számos software bevezetési projektben vett részt hazai közép- és nagyvállalatoknál ill. multinacionális cégeknél. 2007-től 2 évig Skóciában élt, azóta többnyire nemzetközi projekteken dolgozott Európa több országában, valamint Japánban.

2013/2014-ben az ELTE Coach-üzleti edző szakirányú továbbképzésén vett részt.



Meretei Barbara

tanácsadó, tréner, business és management coach
VENUSTUS Pro Képző és Tanácsadó Kft.

1988-ban született Székesfehérváron. Tanulmányait a Budapesti Corvinus Egyetem Vezetés és szervezés mesterszakán végezte.

Kezdetben a marketing területén próbálta ki magát, majd a startup világban helyezkedett el először projektvezetőként, majd trénerként és coachként. Elkötelezett híve a fiatalok tehetséggondozásának, pályaorientációs trénerként és coachként megfordul a gimnáziumi osztályokban is.

Jelenleg az ELTE Business Coach képzésének hallgatója.



www.iir-hungary.hu



06-1/459-7301



training@iir-hungary.hu

Az IIR Magyarország akkreditált felnőttképzési intézmény.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00206-2012

Intézményakkreditációs lajstromszám: AL-2748



IRÁNYÍTSA ÖN A SZITUÁCIÓKAT, MIELŐTT AZOK ÁTVESZIK AZ IRÁNYÍTÁST ÖN FELETT!

Tudatos kommunikáció az asszisztensi munkában

NEHEZEN KEZELHETŐ EMBEREKKEL IS

2014. DECEMBER 3-4., BUDAPEST

„A munkámat megkönnyítő, a mindennapokban használható információkat kaptam.” – Vargáné Tunyoghy Mónika, Progen Kft.



TK4023

JELENTKEZÉSI LAP

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	2014. október 24-ig		2014. október 25-től
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> TUDATOS KOMMUNIKÁCIÓ AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN 2014. DECEMBER 3-4., BUDAPEST	199.000 Ft	50.000 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 részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépesi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatait 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 feladóvenyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépes: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-át/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belül 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 megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott 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:	Lukácsi Ágnes	06-70/703-54-65
Marketing:	Mile Mónika	06-1/459-7334