

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



IIR

Tudatos kommunikáció az asszisztensi munkában

NEHEZEN KEZELHETŐ EMBEREKKEL IS

2017. OKTÓBER 5-6., BUDAPEST



- ▶ 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:



Fehér István

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

Tudatos kommunikáció az asszisztensi munkában

nehezen kezelhető emberekkel is!

2017. október 5-6.

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



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 mozgókép-kultúra fakultáción. Majd elkötelezett ELTE-sként ugyanitt üzleti coach képesítést 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 vezetőikkel 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.



VÁLLALATI BELSŐ KÉPZÉSEK



Találkozott már olyan helyzettel, hogy egy képzés számos munkatársának alkalmas lett volna, **ám idő/kapacitás/képzési keret szűkében** nem tudott mindenki részt venni rajta? Ha erre a kérdésre IGEN a válasza, akkor Önnek ajánljuk **vállalati belső képzéseinket.**

3 érv, amiért érdemes az IIR vállalati kihelyezett képzéseit választani:

- 1 Képzések **egyedi igényekre** specializálódva
- 2 **Kiváló előadók**, legyen szó akár hazai vagy nemzetközi szakemberekről
- 3 **Alacsonyabb költség**, nyílt képzési formákhoz képest

További részletes információkért látogasson el honlapunkra: www.belsőkepzesek.hu
és vegye fel velünk a kapcsolatot: **Lukácsi Ágnes** | +36-70-703-5465



www.belsőkepzesek.hu



+36-70-703-5465



www.iir-hungary.hu



06-1/459-7301



training@iir-hungary.hu



Tudatos kommunikáció az asszisztensi munkában

NEHEZEN KEZELHETŐ EMBEREKKEL IS
2017. OKTÓBER 5-6., BUDAPEST



TN7010

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 képzés/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

JELENTKEZÉSI LAP

Részvételi díjak	2017. AUGUSZTUS 18-IG		2017. AUGUSZTUS 19-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input checked="" type="checkbox"/> TUDATOS KOMMUNIKÁCIÓ AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN 2017. OKTÓBER 5-6., BUDAPEST	219.000 Ft	30.000 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 visszalépcsési 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 utalvány feladóvenyévével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépcsés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áta/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-áta/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 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