

... hogy ne legyen kihívás a követelésbehajtás

2019. JÚLIUS 17-18., BUDAPEST



# Kulcskompetenciák a workout munkában

*Problémakezelés - Tárgyalástechnika -  
Konfliktuskezelés - Burn out kezelés*



## A tréning tartalmából:

- **Problémafeltárás** és problémakezelés workout területen
- A különböző ügyfelekkel való hatékony bánásmód a workout munkában
- **Tárgyalástechnikai** eszközök alkalmazása a személyes kommunikációban, különös tekintettel a követeléskezelésre
- A **manipuláció** művészete és vonzereje
- Az érzelmek használata a siker kulcsaként
- Manipuláció vagy motiváció? - **Célok tudatos elérése** a workout munkában
- Ismerje fel a manipulációt és védekezzen ellene!
- **Konfliktuskezelés** workout területen
- A „**Burn out szindróma**”, mint a workout tevékenység egyik jellegzetes „tünete”



## A tréningprogram szakembere:

**Székely Tamás, projekt igazgató, vezető tréner, Tréning Centrum Magyarország Szervezetfejlesztési és Képzési Kft.**

## A tréning időbeosztása:

8.30 Regisztráció

9.00 A tréning kezdete

17.00 A tréningnapok vége

A tréningnapok során délelőtti és délutáni kávészünetek, valamint közös ebéd nyújt felfrissülést.

## Kétnapos tréningprogram –

### Tervezett tematika:

#### 1. rész: Bevezetés – Tárgyalástechnika workout területen - Az érzelmek használata, mint a siker kulcsa

#### Problémafeltárás és problémakezelés workout területen

- Problémák és nehéz helyzetek típusai
- Hogyan tárja fel leghamarabb a problémákat, és azok hátterét?
- A legfőbb cél a problémamegoldás
- Próbálja az ügyfél oldaláról is megvizsgálni a problémát!

#### A különböző ügyfelekkel való hatékony bánásmód a workout munkában

- Az ügyféltípusok elkülönítése
- A kommunikációs stílus igazítása a helyzethez és az ügyfélhez
- Fogadtassa el magát az ügyféllel!
- Az ügyféltípushoz igazodó meggyőzés és érvelés

#### Tárgyalástechnikai eszközök alkalmazása a személyes kommunikációban, különös tekintettel a követeléskezelésre

- Hogyan nyerheti meg az ügyfél bizalmát?
- A beszélgetés vezetésének eszközei a nyitástól a zárásig
- A célorientáltság érvényesítése
- Az aktív hallgatás szerepe és alkalmazása
- Hatékony kérdezőtechnikák alkalmazása

#### A manipuláció művészete és vonzereje

- Hogyan működik a manipuláció a követeléskezelés során?
- Manipuláció vagy motiváció? – Van különbség?
- Ismerje fel saját hatalmi forrásait és használja őket!
- A manipuláció, mint hatalom dinamikus felhasználása
- Ismeri saját és mások hatalmának forrásait?
- Amikor a bizalom célravezető, és amikor naiv dolog



Székely Tamás, projekt igazgató, vezető tréner, Tréning Centrum Magyarország Szervezetfejlesztési és Képzési Kft.

A Széchenyi István Egyetemen mérnöki, a Budapesti Műszaki Egyetemen tanári diplomát szerzett. NLP területén mesterdiplomával rendelkezik. A Tréning Centrum Magyarország egyik alapító tagja. Közel két évtizede foglalkozik oktatással, készségfejlesztő tréningek megtartásával, fejlesztési programok kidolgozásával, vezetési tanácsadással, tagja különböző szervezetfejlesztési projekteknek. Szakterületei: vezetői kompetenciák fejlesztése, személyes tanácsadás - coaching, értékesítés fejlesztés és támogatás, szervezeti és személyek közötti kommunikáció, trénerképzés, időgazdálkodás és feladatmenedzsment, együttműködés hatékonyságának növelése.

## **Az érzelmek használata a siker kulcsaként**

- A tárgyalópartner személyiségének pillanatok alatt történő felismerése
- Az emberek érzelmi befolyásolása
- A pszichológiai meggyőzés lehetséges útjai a behajtáshoz

## **Manipuláció vagy motiváció? - Célok tudatos elérése a workout munkában**

- A beszéd működik – legtöbbször tudat alatt. Cselekedjen tudatosan!
- Kis változtatás – nagy hatás. Így tehet szert nagyobb meggyőzőerőre
- Rejtett jelek megfelelő értelmezése
- A szembenálló motivációs mintájának felismerése és saját érveink beépítése
- A leggyakoribb meggyőzési minták a gyakorlatban

## **Ismerje fel a manipulációt és védekezzen ellene!**

- Hogyan ismerheti fel a tárgyalópartner szándékát és hogyan védekezhet a támadással szemben?
- Így válhat immunissá a tapintatlan befolyásolás minden formája ellen!
- A provokációk ignorálása
- A gyilkos frázisok felismerése és az ellenük való védekezés
- A támadásokkal és álérvekkel való szuverén bánásmód
- Ismerje fel saját részét abban, ha manipulálják

## **2. rész : Konfliktus- és stresszkezelés a workout munkában**

### **Konfliktuskezelés workout területen**

- Konfliktuskezelési stratégiák, módszerek a követeléskezelés során
- Konfliktuspotenciálok és konfliktusforrások felismerése

### **A konfliktus megértése**

- Milyen helyzeteket élünk meg konfliktusként a behajtási munkavégzés közben: ügyfelekkel és önmagunkkal?

- Az 5 konfliktuskezelési stratégia jellemzői: versengés, problémamegoldás, kompromisszumkeresés, elkerülés, alkalmazkodás.
- Ismerje meg saját kedvenc stratégiáit. Mikor melyik stratégia a hasznos?

## **Stressz és érzelmek „leépítése” – Ne vigye haza a munkahelyi gondokat!**

- Mit élünk meg stressznek munka közben? Hogyan alakul ki bennünk a stresszállapot? A workout munka jellegzetes stressz-szignáljai
- Az indulatok, érzelmek kezelésének módszerei (ügyfélre és sajátára egyaránt)
- A stressz csökkentésének lehetőségei
- A 8 megküzdési stratégia
- A személyiség szerepe a stressz és az érzelmek kezelésében
- A személyes stresszkezelés apró technikái workout munkavégzés közben és azon kívül – EFT /Emotional Freedom Technic/, a gondolati nagytakarítás, relaxáció, fizikai gyakorlatok.

## **3. rész: A kiégés és megelőzésének lehetőségei workout területen**

### **A „Burn out szindróma”, mint a workout tevékenység egyik jellegzetes „tünete”**

- Milyen tényezők hajlamosítanak a kiégésre a behajtási munkavégzés során?
- A kiégés felismerése
- A kiégés szakaszai
- A kiégés jelei: fizikai tünetek, érzelmi jelek, viselkedésváltozás. Figyelmeztető tünetek a munkahelyen

### **A munkahelyi kiégés megelőzésének lehetőségei workout területen**

- Hogyan kerülhetjük el a kiégést?

### **Mit lehet tenni kiégés (burnout) ellen?**

- A burnout (kiégés) kezelése workout munkakörben

### **Interaktív csoportfoglalkozás: stresszkezelési technikák, relaxációs módszerek**

### **Önismeret erősítő tréning a résztvevők sajátélményeinek megbeszélésével.**

2019. JÚLIUS 17-18. BUDAPEST

# Kulcskompetenciák a workout munkában



www.iir-hungary.hu

+36 1 459 7300

training@iir-hungary.hu



## 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Mobiltelefon <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
E-mail <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

### A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

### Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

### Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

## 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Mobiltelefon <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
E-mail <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

### SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév	<input type="text"/>		
Irányítószám	<input type="text"/>	Helység	<input type="text"/>
Utca/Postafiók	<input type="text"/>		

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

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

<sup>3</sup> Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

## JELENTKEZÉS ELKÜLDÉSE!

Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!

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

Részvételi díjak	2019. MÁJUS 17-IG		2019. MÁJUS 18-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> Kulcskompetenciák a workout munkában: 2019. JÚLIUS 17-18., BUDAPEST	179.000 Ft	30.000 Ft	209.000 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

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutálni 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 feladóvevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszámítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogját fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban, lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvény megkezdésétől 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvény megkezdésétől 2 munkanapon belül 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:	Komp Szabina	06-1/459-7300
Koncepció:	Lukácsi Ágnes	06-70/703-5465