



Název	Komunikace v obtížných situacích
Komu je program určen	Zaměstnanci společnosti
Cíle programu	<ul style="list-style-type: none">• Účastník si připomene principy verbální a neverbální komunikace a prohloubí svou dovednost aktivního naslouchání a empatie.• Cílem je naučit se reagovat v obtížných komunikačních situacích, zejména zvládat námítky a nesouhlas protistrany.
Co získáte pro praxi	<ul style="list-style-type: none">• Zvýšíte svou profesionalitu a komunikační mistrovství• Prohloubíte své umění vybudovat vztah a získat zájem druhé strany• Posílíte svou schopnost aktivně naslouchat a vyjadřovat porozumění• Zdokonalíte svou dovednost udržovat soulad mezi obsahovou a formální stránkou komunikace• Zlepšíte svou schopnost reagovat v komunikačně obtížných situacích• Rozšíříte dovednost reagovat na námítky komunikačních partnerů a profesionálně je zvládat• Prohloubíte dovednost klást otázky a tím spolehlivě vést rozhovor
Obsah programu	<ul style="list-style-type: none">• Základní principy komunikace - připomenutí• Aktivní naslouchání• Obtížné komunikační situace<ul style="list-style-type: none">- Zvládání námítek<ul style="list-style-type: none">○ druhy námítek○ příprava na námítky○ technika zdolávání námítek- Technika omluvy – reklamace, stížnost (oprávněná a neoprávněná)• Technika kladení otázek<ul style="list-style-type: none">- otázky otevřené- otázky uzavřené• otázky alternativní
Lektor	PaedDr. Lenka Fasterová
Rozsah a termín	1 den (8 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.
Místo realizace	Dle dohody s klientem.
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz