Efektivní komunikace ve firmě tam i zpět: Jak dosáhnout toho, aby všichni věděli, předávali a vraceli důležité informace

10.10.2017 08:30 - 10.10.2017 15:30 - Manažerské dovednosti - Brno, U hřiště 737

Vzpomínáte, jak jste byli naštvaní, když jste zjistili, že děláte práci, která je nakonec zbytečná?

(Kdyby vám o tom řekli dřív, mohli jste si tu námahu ušetřit.)

A vzpomínáte, jak trapně jste se cítili, když jste zákazníkovi tvrdili něco, co jste pak museli odvolat?

(Protože vám o tom ostatní opět zapomněli říct.)

A vzpomínáte, jak hloupě se cítíte, když neznáte odpovědi na otázky zákazníků, protože se na nich "stále pracuje"?

Nyní můžete s podobnými problémy (a nepříjemnými pocity) skoncovat:

Abychom totiž pomohli podobným situacím ve vaší firmě zabránit, na speciálním semináři "Efektivní komunikace ve firmě tam i zpět: Jak dosáhnouttoho, aby všichni věděli, předávali a vraceli důležité informace" získáte informace a tipy, které k tomu potřebujete.

Jak vám tento seminář pomůže minimalizovat drahá nedorozumění

Pod vedením zkušené lektorky se dozvíte:

Jaké výhody přináší dobře zvládnutá komunikace ve firmě

- Co je skutečným cílem interní komunikace
- Proč je interní komunikace oboustranná a co to s sebou přináší
- Proč je nutné znát reakci druhé strany a jakou roli hraje zpětná vazba
- Jaké zásady platí pro efektivní komunikaci uvnitř firmy
- Jaký je rozdíl mezi formální a neformální komunikační sítí... a kdy kterou používat
- Proč je důležité, aby vaše komunikace byla vždy "průhledná"

Jak využít komunikaci k posílení loajality zaměstnanců a jejich identifikace s firmou

- Jak ovlivňuje interní komunikace motivaci a loajalitu zaměstnanců
- Jak pomocí interní komunikace sblížit cíle zaměstnanců s cíli firmy
- Čím se vyznačuje úspěšná a neúspěšná interní komunikace
- Jak využít tzv. "komunikační instrumenty" a "kanály"

- Jak využít dotazníky spokojenosti, schránky důvěry a mimopracovní setkání

Jak zdokonalit vlastní komunikační dovednosti

- Co všechno (a jak) říkáme, i když nic neříkáme
- Jak účinně využít verbální a neverbální složku komunikace
- Jak rozpoznat své "komunikační zlozvyky" a reagovat na ně
- Jak proměnit sebenedůvěru v sebedůvěru a posílit pocit vnitřní jistoty
- Jak správně naslouchat a formulovat otázky
- Jak jasně, srozumitelně a efektivně zadávat úkoly

Jak kritiku sdělovat... a jak ji přijímat

- Jak, kdy a proč kritizovat ostatní a nenadělat si při tom nepřátele
- Jak kritiku formulovat, aby se druhé strany nedotkla
- Jak při kritice zvládnout vlastní emoce
- Jak reagovat na oprávněnou i neoprávněnou kritiku

Jak v komunikaci využít asertivitu a účinně řešit konflikty

- Jak prosadit efektivně svůj záměr a nepoškodit druhého
- Jak se bránit před manipulací a agresí
- Jak říci "ne" takovým způsobem, aby to lidé respektovali
- Jak vhodně sdělovat nepříjemné informace
- Jak efektivně jednat s problémovými typy pracovníků
- Jak prostřednictvím empatie zklidnit rozčileného "protivníka"
- Co dělat, když lidé překračují hranice přijatelného chování

Pro koho je seminář určen

Tento seminář není určen jen manažerům, majitelům a jednatelům firem. Nedávný průzkum totiž zjistil, že více než polovina řadových pracovníků vůbec neví, co je cílem jejich práce. Zvládnutím interní komunikace tedy zabráníte odchodu jak nespokojených zákazníků, tak zaměstnanců. Navíc také získáte návod, jak dosáhnout toho, aby vaši lidé "táhli za jeden provaz". Semináře by se tedy měli zúčastnit všichni, u koho se ve vaší firmě shromažďují jakékoliv informace, o kterých by měli vědět i ostatní.

Seminář je veden interaktivní formou a pomůže vám a vašim kolegům:

1. posílit mechanismy účelného předávání a přijímání informací
2. předávat informace věcně a konkrétně
3. zvýšit schopnost vzájemného ověření informací
4. eliminovat komunikační chyby a neshody
5. zjistit své komunikační přednosti a zlozvyky
6. pochopit (a zvládnout) svůj komunikační styl při konfliktu a kritice

Poznáte v následujícím popisu sebe

nebo ostatní z vaší firmy?

"*Proč jste mi to neřekli dřív?*"
(Kolega vám až teď oznámil, že za 5 minut přijde důležitý zákazník.)

"*Nic takového neprodáváme...*"
(Zákazník přitom drží v ruce váš nový leták s akční nabídkou.)

"*Potřebujeme objednat další zboží...*"
(Totéž už ale objednali kolegové, zboží tedy přivezou dvojnásobek.)

Na první pohled jde o nedorozumění. Pokud se ale opakuje, hrozí katastrofou:

Zákazník odejde ke konkurenci, nespokojený zaměstnanec podá výpověď.

Kdo za to může?

Pracovníci, kteří tvrdí, že jejich šéfové, protože jim "vše říkají až na poslední chvíli... nebo vůbec"? Nebo šéfové, kteří si stěžují, že je "nikdo neposlouchá"?

Ať je odpovědnost na kterékoliv straně, po absolvování tohoto semináře se to změní: Na semináři se společně dozvíte, jaké konkrétní kroky ve vaší práci a v celé firmě zavést. A docílíte toho, že podobná selhání už u vás vznikat nebudou. Konečně totiž budou všichni vědět, rozumět a táhnout za jeden provaz...

Co na tento seminář říkají účastníci...

"*Kvalifikovaný a dobře podaný výklad.*" Vladimír Daitl
"*Interaktivní způsob vedení semináře, velmi zajímavé téma, zkušenosti lektorky.*" Dana Hofmanová
"*Malá skupina, možnost jít do hloubky problému, použití zkušeností z praxe.*" Radim Kurečka
"*Schopnost lektorky naslouchat problémům a otázkám od účastníků semináře.*" Eva Nováková

Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na namiru@cvc.cz a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: Manažerské dovednosti
- Lokalita: Brno

- Datum konání: 10.10.2017 08:30 - 10.10.2017 15:30
- Úroveň: Nevyžaduje předchozí znalost tématu
- Cena semináře: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

Efektivní komunikace ve firmě tam i zpět: Jak dosáhnout toho, aby všichni věděli, předávali a vraceli důležité informace

Lokalita Brno

Datum konání: 10.10.2017 08:30 - 10.10.2017 15:30

Přihlásit se na seminář +420 585 227 076

Lektor

PhDr. Petra Vávrová

PhDr. Petra Vávrová je psycholožkou a certifikovanou lektorkou vzdělávání dospělých. Přes 20 let se věnuje psychologickému poradenství a vzdělávání v oblasti komunikace a mezilidských vztahů, realizuje vzdělávací programy pro management firem v ČR a publikuje v oblasti psychologie komunikace, interpersonálních vztahů a rizik pracovního stresu.