

Asertywna Komunikacja - Warsztat

Podczas warsztatów nauczysz się:

- Wyrażać swoje myśli, opinie w dojrzały sposób
- Komunikować się w profesjonalny sposób – podstawy Non Violent Communication
- Radzić sobie w trudnych sytuacjach z klientem wewnętrznym/zewnętrznym
- Zarządzać swoimi emocjami w stresujących sytuacjach

Podczas warsztatów doświadczysz ustawienia swojej asertywności zgodnie z trzema poziomami:

- **Postawa:**
 - o Różne zachowania – gdzie znajduje się złoty środek asertywności
 - o Słowa, których używasz w komunikacji – określenie postawy
 - o Różne zachowania – rozpoznawanie agresywnych, uległych i asertywnych
 - o Podstawy Analizy transakcyjnej (E. Berne)
- **Perspektywa:**
 - o Żyjemy w 7 miliardach różnych światów – jak zrozumieć i zarządzić światem własnym i Twojego klienta
 - o Trzymaj się swojej strony – jak wyrażać myśli i opinie używając komunikatu „Ja)
- **Emocje:**
 - o Wyzwalacze/Triggery emocjonalne – czym są i jak nimi zarządzić
 - o Zarządzanie emocjami – jak bronić się przed manipulacją i nie manipulować innymi

Jak zachować się w trudnych sytuacjach:

- Trudny klient – czy taki istnieje?
- Trudne sytuacje, którym stawiamy czoło podczas obsługi klienta
- Techniki asertywne – radzenie sobie z trudnymi sytuacjami



Kontakt

Patryk Dynowski

Business Development Manager

T: +48 577 255 112

E: patryk.dynowski@testarmy.com

