

C1		Efektywna komunikacja w przedsiębiorstwie
1	Czas:	1 dzień
2	Rodzaj kursu:	Zamknięte
3	Uczestnicy kursu:	Zarząd, dyrektorzy departamentów, kierownicy, samodzielni specjaliści, mistrzowie, szeregowi pracownicy, pracownicy działów obsługi klientów
4	Ilość uczestników:	Maksymalnie 15 osób
5	Cel:	Usprawnienie przepływu informacji w pomiędzy poszczególnymi uczestnikami
6	Zakres tematyczny:	• Zasady komunikacji, efektywna komunikacja, proces komunikacji, • Środki komunikowania się, • Sztuka aktywnego słuchania, cechy dobrego słuchacza, • Aktywne kierowanie rozmową, schematy prowadzenia rozmów • Typy ról przyjmowane przez uczestników rozmów. • Ćwiczenie - „definiowanie ról przyjmowanych w procesie komunikacji” • Typy rozmów w środowisku pracy: emocjonalne, informacyjne i rozwojowe. • Komunikacja werbalna i niewerbalna. • Podstawowe zasady komunikacji niewerbalnej • Komunikacja jedno- i dwustronna. • Spójność przekazu jako wartość kreująca dobrą rozmowę. • Test na styl komunikowania się. • Efektywne pozyskiwanie informacji w rozmowie. • Rola parafrazy w efektywnej komunikacji. • Typy pytań. • Pytania zachęcające i zniechęcające • jak konstruować dobre pytania? • Emocje i ich rola w komunikacji. • Rozładowywanie napięć w komunikacji. • Rola empatii w efektywnej komunikacji. • Dlaczego warto być asertywnym. • Budowanie relacji międzyludzkich poprzez rozmowę. • Rozmowa jako negocjacje. • Konstruowanie wypowiedzi, znaczenie przygotowania do rozmowy. • Manipulacje - jak je identyfikować? jak reagować na manipulacje. • Efektywna komunikacja wewnętrzna – kluczem do sukcesu firmy • W jaki sposób, dzięki skutecznej komunikacji wewnętrznej zwiększyć efektywność pracy, zaangażowanie zespołu i jego motywację? • Czym grozi brak pożądanej komunikacji wewnętrznej w firmie? • Bardziej konstruktywne zebrania • Podsumowanie i zakończenie
7	Korzyści:	Ułatwienie procesu komunikacji
8	Usługa dodatkowa:	W ramach zaproponowanego honorarium uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość zadawania, w ciągu 2 dni od zakończenia szkolenia, pytań odnoszących się do tematyki drogą telefoniczną lub e-mailową.
9	Termin:	Do uzgodnienia
10	Miejsce:	Wskazane przez Klienta lub zaproponowane przez CDP
11	Prowadzący:	Paweł Kacprzak, Beata Chojnacka
12	Więcej informacji	biuro@cdp-poland.com.pl
13	Uwagi dodatkowe:	Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe