

# Struktura a obsah interaktivního on-line školení "Komunikační dovednosti"

Počet účastníků: max 10

I. den (9:00 -15:00)

## Introduction

## Pozitivní myšlení

## Asertivní komunikace

Vyzkoušet a odladit techniku

Dát nadhled, představit cíle, obsah, ...

Proč je pozitivní myšlení důležité?

Jak si udržet pozitivní myšlení?

Kilmannův test

Vyhodnocení Kilmannova testu (5 strategií v konfliktní situaci na pracovišti)

Představit se navzájem

Nadhled do servisního procesu

Jak se pozitivně vyjadřovat?

Aktivní naslouchání zákazníkovi

Film asertivní komunikace

Cvičení na asertivní komunikaci

Správná formulace otázek

Jak vytvořit kontaktní klima se zákazníkem?

II. den (9:00 -15:00)

Sebepoznání v obtížných situacích se zák.

Strukturální analýza (výklad)

Vyhodnocení SA testu

Grafický profil SA analýzy

Bezpečné zelené a rizikové červené komunikační zóny

Jak se udržet v bezpečných zelených transakcích?

## Praktický trénink

Výhody a nevýhody tel. komunikace

Co a jak říkáme do telefonu

Poslech vybraných tel. rozhovorů + ZV

Nahrávky tel. rozhovorů + ZV

Závěrečný test + anketa

Vyhodnocení užitečnosti celého programu Co zlepšit?

domácí úkol:  
SA test