

# Struktura a obsah interaktivního on-line školení "Vnitrofiremní komunikace"

Počet účastníků: max 10

## I. den (9:00 -16:00)

### Introduction

Vyzkoušet a odladit techniku

Dát nadhled, představit cíle, obsah, ...

Představit se navzájem

Nadhled do zákaznického procesu

### Pozitivní myšlení

Proč je pozitivní myšlení důležité?

Jak vytvořit více pozitivní klima na pracovišti?

Jak si udržet pozitivní myšlení?

Jak se pozitivně vyjadřovat?

Aktivní naslouchání zákazníkovi

Správná formulace otázek

### Asertivní komunikace

Kilmannův test

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

Film asertivní komunikace

Hodnocení a sebehodnocení chování v interní komunikaci

Cvičení na asertivní komunikaci

## II. den (9:00 -16:00)

### Zvládání obtížných situací na pracovišti

Strukturální analýza (výklad)

Vyhodnocení SA testu

Grafický profil SA analýzy

Bezpečné zelené a rizikové červené komunikační zóny

Jak se udržet v bezpečných zelených transakcích?

### Prevence proti únavě, stresu a vyhoření

Druhy stresu

Diagnostika stresu

Prevence a léčba stresu

Relaxační cvičení

Závěrečná anketa

Vyhodnocení užitečnosti celého programu Co zlepšit?

domácí úkol: SA test