

Komunikacja z klientami w oparciu o typy osobowości

Program szkolenia

1. Cele a strefa wpływu w procesie komunikacji.
2. Narzędzia i bariery komunikacji – przegląd.
3. Model DISC – wprowadzenie.
 - Ekstrawersja –Introwersja
 - Ludzie – Zadania
 - Cztery podstawowe style zachowań
 - Style mieszane
4. Analiza własnego stylu.
 - Autodiagnoza i interpretacja.
 - Świadomość siły i słabości swojego stylu w relacjach z klientami.
 - Identyfikacja i rozwój zachowań ważnych w relacji z klientami a nie wynikających z własnego stylu.
5. Rozpoznawanie stylów zachowań klientów.
 - Niewerbalne sygnały zdradzające styl klienta
 - Pytania sondujące styl klienta
 - Wpływ stylu klienta na podejmowanie decyzji zakupowej.
6. Zastosowanie Platynowej zasady w komunikacji.
 - Sposób budowania relacji z klientem
 - Dobór i zastosowanie narzędzi komunikacji
7. Podsumowanie i indywidualne plany rozwojowe

Korzyści z udziału w szkoleniu

Uczestnik pozna i zrozumie wpływ swojego preferowanego stylu zachowania na efektywność komunikacji.

Nauczy się rozpoznawać style zachowań klientów, dzięki czemu będzie mógł uniknąć błędów w komunikacji i skutecznie oddziaływać na klienta.

Uniwersalność metody sprawia, że efekty szkolenia przełożą się nie tylko na relacje z klientami, ale też ze współpracownikami, przełożonymi i na kontakty w życiu prywatnym.

Forma szkolenia:

- ✓ indywidualna i grupowa praca interaktywna oparta na ruchu, dyskusji, inscenizacji
- ✓ użycie nagrań video, materiałów wizualnych, gry, testu
- ✓ elementy mini wykładu, analizy przypadku

Czas trwania szkolenia: 8 godzin – 1 dzień

Wielkość grupy: 10-12 osób

Cena za szkolenie grupy w Poznaniu: 2 790 zł netto

Kontakt:

Regina May

poczta@reginamay.pl

tel. 501 620 113

Sylwetka trenera



Regina May
Praktyk zarządzania
HR Business Partner
Trener biznesu

Od kilkunastu lat związana z zarządzaniem zasobami ludzkimi w polskich i międzynarodowych przedsiębiorstwach pełniąc rolę trenera kierownika, dyrektora personalnego, zewnętrznego doradcy HR Business Partnera. Pracowała i szkoliła m.in. dla Grupy Muszkieterów, DAS Polska, Eureka Group S.A., Urzędu Marszałkowskiego w Poznaniu, Grupy Orlen, ROC Group, Żabka Polska sp. z o.o., Rzeczpospolita i innych firm z branży wydawniczej, produkcyjnej, handlowej, IT.

Interesuje się szczególnie zagadnieniami dotyczącymi efektywności pracowników poprzez diagnozę i rozwój ich kompetencji osobistych i managerskich. Prowadzi szkolenia m.in. z efektywnej komunikacji opartej o model DISC, zarządzania sobą w czasie i zarządzania pracą zespołów, delegowania, zarządzania przez cele, współpracy w zespole oraz rekrutacji, prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych i ocen okresowych. Dzieli się też wiedzą z pracownikami działów HR w ramach ich specjalizacji. Przeszkoliła już ponad pół tysiąca specjalistów i menedżerów.

Równoległe do pracy w biznesie, prowadzi wykłady i warsztaty na uczelniach wyższych, dzieląc się doświadczeniem i wiedzą ze słuchaczami studiów podyplomowych UAM w Poznaniu, Collegium Da Vinci.

Ukończyła studia z zakresu zarządzania firmą, psychologię w zarządzaniu. Posiada certyfikat Thomas PPA, uprawnienia pedagogiczne, uprawnienia pełnomocnika i audytora zewnętrznego ISO 9001, doradcy zawodowego.