

VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI ROZVOJE KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ**PROFESIONÁLNÍ RECEPČNÍ**

Termín: 19. 7. 2012, od 9:00 – 16:00 hod
Místo: Centrum andragogiky, s.r.o., Škroupova 631, Hradec Králové 2, 500 02
Lektor: Lenka Žikudová
Cena: 2 300,- Kč bez DPH (2 760,- Kč vč. DPH)
Poměr teorie a praxe: 30% / 70%

CÍLE VZDĚLÁVACÍ AKCE

- Naučit se chápat odlišnosti lidí a vědět, jak s každým typem mluvit, abychom byli pochopeni
- Naučit se používat aktivní naslouchání
- Pochopit rozdíl mezi asertivitou, pasivitou a agresivitou
- Naučit se možnosti obrany vlastní integrity, zdravou argumentaci a techniky sebeprosazení
- Naučit se zvládnout komunikaci s tzv. svízelnými lidmi
- V konečném důsledku aplikace získaných znalostí a hlavně dovedností povede k větší jistotě a efektivitě v komunikaci

PRO KOHO JE SEMINÁŘ URČEN

- Kurz je určen všem, kteří pracují ve firmách a přichází do styku s klienty
- Recepčním, které pracují v hotelech, penzionech, ale také v salonech
- Zároveň také všem, koho tato práce zajímá a inspiruje a chtěli by se jí v budoucnu věnovat

OBSAH VZDĚLÁVACÍ AKCE

- VERBÁLNÍ KOMUNIKACE
 - Hlavní zásady srozumitelnosti
 - Návuk aktivního naslouchání
- NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE
 - Praktické rady v neverb. komunikaci
- PROPOJENÍ OBSAHU A FORMY
- KOMUNIKAČNÍ TYPOLOGIE LIDÍ
 - Jak komunikovat s různými typy lidí, abychom byli pochopeni
- ASERTIVITA, PASIVITA, AGRESIVITA
 - Rozdíly a hranice mezi asertivitou, pasivitou a agresivitou
- MANIPULACE ZE STRANY DRUHÝCH
 - Techniky, jak manipulaci zvládnout
- NÁMITKY ZE STRANY DRUHÝCH A JAK JE ZVLÁDNOUT
- CHOVÁNÍ LIDÍ POD TLAKEM A NAŠE CHOVÁNÍ U JEDNOTLIVÝCH PROJEVŮ
- JAK ZVLÁDNOUT TZV. SVÍZELNÉ TYPY LIDÍ
 - Praktické návody, jak rozpoznat jednotlivé typy a jak zvládat jejich projevy chování
- TELEFONOVÁNÍ
 - Praktické návody ke zvládnutí tzv. „těžkých situací“
- JAK ZVLÁDNOUT AKTUÁLNÍ STRES
 - Praktické návody

METODIKA A NÁSTROJE VZDĚLÁVACÍ AKCE

- minimální teoretický základ
- moderovaná diskuse
- případové studie + práce ve skupinách
- návuky technik

Kontakt: Bc. Gabriela Mikulecká, e-mail: marketing@centrumandragogiky.cz, 773 695 306