

## Mowa ciała w pracy managera i w obsłudze Klienta

### Szkolenie specjalistyczne z kamerą

*Czy widziałeś siebie, gdy prowadzisz rozmowę z Klientem, współpracownikiem lub partnerem Organizacji?*

*Czy znasz swoje standardowe zachowania i wiesz, jak są odbierane przez rozmówcę?*

*Czy wiesz co oznaczają gesty na zdjęciu obok?*

*Czy potrafisz przewidzieć przebieg rozmowy i taktykę rozmówcy po uścisku dłoni?*



### KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW:

- › Zakup autorskiego programu, którym dysponuje tylko moja firma, czyli możesz liczyć na najwyższą JAKOŚĆ SZKOLENIA, a nie na wykłady.
- › NIŻSZA CENA, ponieważ omijamy potencjalnych pośredników.
- › POPRAWIENIE STANDARDÓW KOMUNIKACJI z Klientami, pracownikami, partnerami, dziennikarzami i co za tym idzie POPRAWIENIE WIZERUNKU na zewnątrz Organizacji.
- › Nauka wpływania mową ciała na rozmowę.
- › Poznanie sztuki analizy zachowania niewerbalnego rozmówców.
- › Obrona przed manipulacją w świecie biznesu, polityki i samorządu, mediów.

### KRÓTKO O SZKOLENIU:

Szkolenie zaczynam od przećwiczenia gestów otwartości wobec Klienta. Kolejne **30 ćwiczeń, scenek** zostało tak zaprogramowanych przeze mnie, aby uczestnicy w formie zabawy uczyli się „gramatyki” komunikacji niewerbalnej, w tym mowy ciała. Podczas każdej scenki, każdego warsztatu uczestnicy mają nauczyć się ode mnie i od siebie nawzajem „słów” czyli gestów. Podkreślam zawsze, że szkolenie ma bawić i dzięki temu szybciej uczyć sztuki wpływania zachowaniem na Klienta oraz obrony przed manipulacją. Dlatego **prowadzę moje warsztaty aktywnie i na wesoło.**



## TRENER:



### MAURYCY SEWERYN:

- Jestem zaliczany do 3 najlepszych specjalistów od mowy ciała w Polsce.
- Wykonałem ponad 2400 szkoleń.
- Jestem wykładowcą MBA w Administracji na Uczelni Łazarskiego oraz w 2 innych uczelniach na studiach podyplomowych.
- W latach 2012-2014 przeprowadziłem badania na temat postrzegania sygnałów komunikacji niewerbalnej przez Polaków. Dzięki temu mój system ćwiczeń jest dopasowany do polskich odbiorców. W 2017 roku wznowiłem badania.
- W wolnych chwilach komentuję mowę ciała

i komunikację społeczną dla TVN „Fakty”, TVP, Rzeczypospolitej, Polskiego Radio, dziennika.pl, ONET.

- Sporo się uczyłem. Jestem absolwentem Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego i stypendystą Uniwersytetu Humboldta w Berlinie. Byłem doktorantem w Katedrze Zarządzania WSPiZ im. Leona Koźmińskiego.

### Doświadczenie zawodowe

- **ADMINISTRACJA** Przeszedłem drogę od stanowiska podreferenta w Centrum Informacyjnym Rządu, przez starszego specjalistę w Sekretariacie MSWiA do wiceburmistrza w Warszawie.
- **FIRMY.** W firmach również zaczynałem na niskich stanowiskach – asystenta, potem specjalisty. Po studiach zostałem kierownikiem projektu. Pracowałem potem jako dyrektor ds. sprzedaży, kierownik ds. kluczowych klientów, dyrektor ds. komunikacji społecznej, a od 12 lat prowadzę firmę szkoleniową
- **SAMORZĄD.** Wiem jak radzić sobie z trudnym Klientem samorządowym, bo sam trzykrotnie wygrałem wybory na radnego w Warszawie.
- **MEDIA.** Poznałem komunikację niewerbalną w mediach i w rozmowach z dziennikarzami: byłem rzecznikiem prasowym byłego Marszałka Sejmu RP – Pana Marka Borowskiego. Pracowałem jako rzecznik prasowy największego lobbyisty społecznego - Polskiego Związku Działkowców. Byłem PR managerem RAGE RACE 2010 oraz w SEKA S.A.

## PROGRAM SZKOLENIA:

<p>9:00 – 11:00</p>	<p><b>BLOK I</b> <b>Początek spotkania.</b></p> <p><b>Regulowanie procesem komunikacji w ciągu pierwszych 3 minut.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Powitanie partnerskie:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- oficjalne</li> <li>- półoficjalne</li> <li>- europejskie</li> <li>- manipulacji sympatią</li> <li>- szczerych intencji                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pierwsze spojrzenie</li> </ul> </li> <li>- zawodowe, biznesowe</li> <li>- półoficjalne</li> <li>- osobiste</li> </ul> </li> </ul>
---------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uśmiech i mimiki oddające intencje</li> <li>- formy uśmiechu</li> <li>- ułożenie głowy: poziome, pionowe,</li> <li>- szczątkowe formy strachu i zawstydzenia w ułożeniu głowy</li> </ul>
11:00 – 11:15	Przerwa
11:15 – 13:30	<p><b>BLOK II</b>  <b>Analiza mowy ciała na stojąco.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesty pewności siebie.</li> <li>• Gesty kłamstwa.</li> <li>• Gesty uzupełniające słowa.</li> <li>• Gesty prezentacji dokumentów, wniosków</li> <li>• Gesty ostrzegawcze ukrywania emocji.</li> <li>• Gesty uwiarygodniania się</li> <li>• Gesty z wykorzystaniem garderoby i przedmiotów biurowych</li> <li>• Gesty pełne i szczątkowe maskowania emocji</li> <li>• Postawy uspokajania się i wahania się</li> <li>• Sygnały niepewności.</li> <li>• Inne niż gesty sygnały kłamstwa.</li> <li>• Sygnały stresu i zdenerwowania.</li> <li>• Sygnały wiarygodności.</li> </ul> 
13:30 – 14:00	Dłuższa przerwa
14:00 – 15:00	<p><b>BLOK III</b>  <b>Rozmowa przy stole. Mowa ciała na siedząco.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukrywanie prawdziwych emocji</li> <li>• Znaczenie konkretnych sposobów ułożenia dłoni na stole</li> <li>• Gesty otwartości i pozytywnego nastawienia</li> <li>• Gesty zainteresowania</li> <li>• Gesty blokady i wycofania – postawy obronne</li> <li>• Jak odczytać ułożenie nóg</li> <li>• Ruchy stopami</li> <li>• Kontrolowanie mięśni – drżenia lub nadmiernego spięcia.</li> </ul> 