

KLIENTA 2024

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA – od mowy ciała do proksemiki biura

ADRESACI SZKOLENIA:

Szkolenie rekomendowane jest wszystkim pracownikom urzędu lub firmy, którzy mają kontakt z innymi pracownikami oraz z Klientem. Szkolenie jest uzupełnieniem wiedzy pracowników, którzy przechodzą kiedykolwiek szkolenia z technik werbalnych obsługi Klienta.

TRENER



MAURYCY SEWERYN:

- Trener od 14 lat. Ma na koncie 2800 szkoleń.
 - Praktyk z doświadczenie w urzędzie. Zaczął od stanowiska podreferenta w 1998 roku a skończył jako wiceburmistrz w Warszawie.
 - Jeden z 3 najlepszych specjalistów ds. mowy ciała w Polsce. Komentator medialny.
 - Prowadzi od 10 lat badania na temat komunikacji niewerbalnej Polaków.
 - Wykładowca MBA i na 2 studiach podyplomowych
- Był rzecznikiem byłego Marszałka Sejmu – Pana Marka Borowskiego, Polskiego Związku Działkowców i promował SEKA SA. Oraz RAGE RACE 2010.
 - Absolwent Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Stypendysta Uniwersytetu Humboldtów w Berlinie. Były doktorant w Katedrze Zarządzania WSPiZ im. Leona Koźmińskiego. Absolwent Krajowego Centrum Edukacji Europejskiej

KRÓTKO O SZKOLENIU:

Dlaczego warto uczestniczyć?

Dla KLIENT 2024 najważniejsze jest to, co widzi i to **JAK WOBEC NIEGO ZACHOWUJE** się pracownik urzędu lub firmy. Ten **nowy Klient zmieniony przez pandemię, kryzys, zmiany socjotechniczne i technologiczne społeczeństwa** podchodzi do obsługującego go pracownika inaczej niż nawet 5 lat temu.

KLIENT 2024 jest przyzwyczajony przez lata komunikacji do określonych standardów obsługi Klienta. Ich brak od razu wyłapuje i **szybko uznaje za brak profesjonalizacji urzędu**. Dla wielu KLIENTÓW 2024 pewne sygnały niewerbalne (szczególnie u młodych ludzi, którzy ich nie zauważają) są oznakami lekceważenia. Lekceważenie rodzi agresję.

KLIENT 2024 **sam w pracy przechodził szkolenia z technik werbalnych obsługi Klienta**. Niekiedy przechodził również szkolenia z komunikacji niewerbalnej. **Pracownik**, jeżeli nie chce ulec manipulacji albo po prostu chce prawidłowo obsłużyć Klienta **powinien znać te techniki lepiej** lub znać ich więcej.


Przebieg szkolenia

Szkolenie trener zaczyna od przećwiczenia gestów otwartości wobec Klienta, współpracownika, szefa. Kolejne 30 ćwiczeń, scenek zostało tak zaprogramowanych, aby uczestnicy w formie zabawy uczyli się „gramatyki” mowy ciała. Podczas każdej scenki, każdego warsztatu uczestnicy mają nauczyć się od trenera i od siebie nawzajem „słów” czyli gestów. Podkreślam zawsze, że szkolenie ma bawić i dzięki temu szybciej uczyć jak prawidłowo komunikować się z ludźmi.

PROGRAM SZKOLENIA:

<p>10:00 – 12:00</p>	<p>BLOK I Początek spotkania. Trzy kroki:</p> <p>Kontakt wzrokowy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pierwsze spojrzenie - zawodowe, biznesowe - półoficjalne - osobiste • Kontakt wzrokowy i analiza zachowań wzrokowych. • Analiza sposobu patrzenia na urzędnika. • Analiza proksemiki biura i jej wpływ na relacje. <p>Aparycja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uśmiech i mimiki oddające intencje - formy uśmiechu - ułożenie głowy: poziome, pionowe, - szczątkowe formy strachu i zawstydzenia w ułożeniu głowy • Mimika i ułożenie głowy oraz ramion, kinestetyką barków. • Wygląd pracownika a postrzeganie jego cech zawodowych i osobistych. Od makijażu do rodzaju obuwia. <p>Przywitanie się</p> <ul style="list-style-type: none"> • Powitanie partnerskie: - oficjalne - półoficjalne - europejskie - manipulacji sympatią - szczerych intencji • Powitania dominujące, uległe, podnoszące poczucie bezpieczeństwa Klienta, okazania szacunku i nieświadomie lekceważące Klienta
<p>12:00 – 12:15</p>	<p>Przerwa</p>
<p>12:15– 13:30</p>	<p>BLOK II Obsługa trudnego Klienta 2024 na siedząco w biurze a dla części uczestników ich zachowanie podczas wizyty u Klienta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miejsce siedzenia. Zastosowanie i znaczenie przedmiotów znajdujących się na biurku czyli przestrzeń komunikacji. • Sposób siedzenia przy stole i poza nim. • Znaczenie konkretnych sposobów ułożenia dłoni na stole • Gesty otwartości i pozytywnego nastawienia • Sygnały zainteresowania a sygnały znudzenia, negatywnej oceny, powątpiewania i lekceważenia. • Brak gestykulacji i inne sygnały ostrzegawcze. • 3 poziomy gestykulacji. • Gesty zainteresowania • Gesty blokady i wycofania – postawy obronne.



13:30– 14:30	Dłuższa przerwa dla uczestników
14:30 – 16:00	<p>BLOK III Zachowania szczątkowe. Po czym można poznać prawdziwe emocje człowieka nawet wtedy, kiedy chce je ukryć. Sygnalizacja kłamstwa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postawa: <ul style="list-style-type: none"> - Postawy negatywnie postrzegane w Polsce. - Postawy pewności siebie. - Postawy stresu. - Postawy uspokajania się i wahania się • Sygnalizacja kłamstwa: <ul style="list-style-type: none"> - atawizmy - zachowania w przestrzeni dłoni - gesty w okolicy twarzy - sygnalizacja szczątkowa kinestetyką ciała; - gesty oznaczające kłamstwo - gesty sygnalizujące szczerłość - gesty agresji i złości - uwiarygodnianie się - oddychanie, fizjonomiczne sygnały kłamstwa i emocji 

INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

Uczestnicy:	grupa 15-osobowa
Lokalizacja:	Warszawa
Cena:	650 zł netto