

## 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 doświadczeniem 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 KLIENTA 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:

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



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

## INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

**Uczestnicy:** grupa do 15 osób

**Lokalizacja:** Warszawa

**Cena szkolenia:** 750 zł netto