

Asertivita & Působení na Ostatní

K čemu je kurz užitečný?

Zlepšit své vystupování a změnit některé postoje při jednání s interním či externím klientem nám umožní lépe působit na klienta a zároveň se více zaměřit na jeho potřeby a zájmy. Tím docílíme toho, že si klient naše vystupování zapamatuje a to je jedním z hlavních předpokladů úspěchu firmy.

Náplň kurzu

- Jak naslouchat a pokládat otázky bez předsudků?
- Jak upoutat pozornost druhého při vyjednávání?
- Jak motivovat účastníky procesu?
- Umět říci „ne“ a akceptovat „ne“ od druhých.
- Jak docílit toho, aby druhá strana přistoupila na kompromis?
- Jak účinně sledovat cíle?

Komu je kurz určen

Pracovníkům, kteří jsou v bezprostředním kontaktu se zákazníky: recepční, pracovníci oddělení péče o zákazníky, asistentské pozice, obchodníci, vedoucí pracovníci menších podniků.