

Komunikačný tréning pre predajcov, finančných poradcov

Komunikácia na telefóne

Motivačná komunikácia s jasným smerovaním

Ponuka na firemný workshop, tréning

Vážený obchodný partner,

v úvode veľmi pekne ďakujeme za Váš záujem o rozvojový program s našou spoločnosťou, ako i za prejavenu dôveru.

S potešením predkladám pre Vás, váš tím, vašu spoločnosť, návrh ponuky, na intenzívny, 2-dňový tréning, s možným zúžením, prípadne follow up.

Prostredníctvom rokmi overených poznatkov, psychologických dotazníkov na zlepšenie sebapoznania, interaktívnych diskusií, aktivít a rozvojových hier, účastníci zefektívnia komunikáciu a komunikačné kanály, ako medzi svojimi kolegami, tak samozrejme s klientmi, rovnako tak vo svojich osobných každodenných interakciách.

Zameriame sa tiež na prehĺbenie aktívneho počúvania a vedenie bdelého charizmatického rozhovoru a používanie ADO – účinnej spätnej väzby. Návčik formulácií zdravého feedback-u sebe, klientovi, kolegovi, návčik asertívneho vyjadrenia a výrokov typu „JA“; formulácie očakávaní a potrieb cez JA – VY – MY aj, pomôžu osvojiť si prijímanie a dávanie konštruktívnej spätnej väzby, byť schopnejší vyzvať klienta hovoriť o svojich dilemách i potrebách a priniesť mu úžitok.

Účastníci si vytvoria a predvedú prezentáciu svojej osoby/osobnej ideí – zápalkovú reč/Elevator peach, so spätnou väzbou, vytvoria účinnú telefonickú stratégiu, otestujú telefonické skripty.

Cieľom tréningu je poznanie, čo hrá v komunikácii skutočnú rolu, uľahčuje videnie, porozumenie stanoviska niekoho iného a pomáha nám ísť, svojmu komunikačnému partnerovi, na ceste v ústrety. Porozumieť sebamotivácii a ako premôcť strach, stres z telefonovania a získanú energiu využiť na presvedčivé telefonáty, s vyššou úspešnosťou a ešte sa na telefonovanie aj tešiť.

Naším osobným záväzkom a cieľom, bude vytvoriť tvorivé, podporné učiace sa prostredie, pre excelentné fungovanie vášho pracovného tímu, s uplatnením ich talentov a jedinečností .

Zostavili tréning na 16 hodín (za predpokladu intenzívneho nasadenia, rozhodne žiadna „vata“).

Pod vplyvom tohto zážitkového rozvojového programu, účastníci získajú sebaistotu a schopnosť využívať naučené, ako pri úspešnom zvládaní svojej každodennej práce finančného poradcu, či predajcu, tak v bežnom živote.

Viac vplyvu, znamená viac úspechu a kvalitného finančného poradcu, zákazníci oslovujú sami.
Reklamu mu robia jeho spokojní klienti.

Počet osôb: 5-7 os.

Miesto: Espiral, s.r.o., Priemyselná 8, 2. posch. 821 07 Bratislava

V prípade požiadaviek objednávateľa, v priestoroch, ktoré si sám určí

Termíny: podľa vzájomnej dohody

Tréning povedú: Erika Feketová, ACC a Mary Dwyn Sumbalová, koučky akreditované ICF, lektorky profesijného a osobnostného rozvoja

Forma vzdelávania:

- Prednáška, mentoring, tréning, demonštrácia a interakcia
- Koučovací prístup, koučing, NLP techniky, rozvojové aktivity

Obsahová náplň:

- Icebreaker** - Úvodná poznávací aktivita – na uvoľnenie atmosféry a spoznanie sa, z iného, ako iba pracovného uhla

Partnerská a vyspelá komunikácia v telefonickom i osobnom styku, cez osobnú motiváciu

- Tajomstvo Charizmy – viac vplyvu, viac úspechu**
 - Podvedomé stratégie úspešných vs. Katastrofické scenáre a ako stopnúť deštruktívne plánovanie
 - Nikto nedostane druhú šancu, aby urobil prvý dojem
- Flow, či vnútorný dialóg? Ako sa dobre naladiť a udržať deň pozitívne
- Mirroring – Leading – Rapport; + Rozhovor** (katalyzátor premýšľania v NLP)
- Pokročilé aktívne počúvanie**; počúvanie na troch úrovniach
 - Návrat aktívneho počúvania vo 2-jícach, uvoľňovanie komunikácie k bdelému rozhovoru aj v záťažových situáciách – budovanie cesty k dôvere, vzťahu
 - Rozvojová aktivita „Buď mojimi očami“
- Osobnostné komunikačné štýly**, zodpovedajúce sebazpoznaniu silných a slabých stránok - ako nám táto vedomosť uľahčí spoluprácu s ľuďmi, keď sú v záťaži, pod stresom, alebo v odpore?; Rozpoznanie kde je priestor pre vyjednanie, kde pre rozvoj možností a ošetrenie rizík spolupráce
- **Význam rôznorodosti, podstata porozumenia typológie osobnosti a pochopenie správania a reakcií komunikačného partnera, z uhlov pohľadu:**
 - Osobnej perspektívy a pohľadu na vec: CELKOVÝ / DETAILNÝ
 - Nasmerovania povinností: ĽUDSKÝ / ÚLOHOVÝ prístup
 - Nasmerovania motivácie: DOSIAHNUTIE CIEĽA / ÚTEK
 - Motívov konania: VOLITEĽNÝ / METODICKÝ prístup
 - Vstupu do akcie: AKTÍVNY / HODNOTIACI prístup
- Význam rôznorodosti, podstata porozumenia typológie osobnosti a pochopenie správania a reakcií komunikačného partnera
- Ako v minimálnom čase vhodne odpovedať, predstaviť svoj zámer, požiadavku, stanovisko či cieľ, v súvislosti s osobným typom finančného poradcu a typom „poslucháča“?
- Ako maximalizovať vplyv svojich vyjadrení? Ako zvýšiť svoju schopnosť presvedčiť a originálne formulovať myšlienku vo verbálnej i neverbálnej forme?
- ADO – účinná konštruktívna spätná väzba**
 - Návrat formulácií zdravého feedback-u sebe, klientovi, kolegovi - Osobnostný poker; Návrat asertívneho vyjadrenia a výrokov typu „JA“

- ❑ Formulácie očakávaní a potrieb cez JA – VY – MY ai, pomôžu osvojiť si prijímanie a dávanie konštruktívnej spätnej väzby, byť schopnejší vyzvať klienta hovoriť o svojich dilemách i potrebách, vyjadriť svoje vlastné potreby a žiadosti účinným spôsobom, za účelom budovania vzájomnej dôvery, úcty a rešpektu
- ❑ **Konzultatívny predaj a trojrola finančného poradcu**
 - Štyri aspekty komunikácie - vecný, vzťahový, sebaotvárajúci a výzvodový
 - Formulácie, ktoré predajcu dovedú k cieľu vz. Komunikačné stopky
 - Dotazník o štýloch ovplyvňovania
- ❑ **„Moja osobná značka, dôveryhodnosť“**
 - „Viem KTO SOM, v čom je moja hodnota a čo ponúkam; Rešpektujem seba aj druhých“ – „Moje IKIGAI, alebo keď žijem svoj život podľa osobných hodnôt a kritérií, keď môj život má zmysel a smerovanie!“ Skupinový koučing a brainstorming
 - „Viem KTO je môj klient/trh a čo je moje PREČO, AKO to robím, že je môj klient spokojný a rozpráva o získanom úžitku ďalej,“
 - **ÉTOS – LOGOS – PÁTOS – tri zložky rečníckeho umenia** podľa Aristotela – tréning: silný a pevný postoj, gestikulácia v súlade, sebaistý hlas, hlasitosť, a správna výslovnosť, dynamika reči, očný kontakt
 - Tréning reakcií na námietky, účinná argumentácia a vyjednávanie na úrovni
 - Ako skončiť s trémou, strachom, ktoré nás paralyzujú a ako začať obchodný rozhovor, prípadne sa zapojiť do ľubovoľných rozhovorov, ktorým doteraz „vždy šéfovali“ výrazní extroverti
 - Rýchla relaxácia mysle, svalov a ciev, pred záťažovou situáciou, ako si zabezpečiť dobrú náladu a svoj rozhovor, telefonát, si skutočne užiť
- ❖ **Tu a teraz - ako žiť viac v prítomnosti - praktické cvičenia na sprítomnenie sa a uvoľnenie stresu**

Dychové techniky pre lepšiu koncentráciu - praktické cvičenia a praktické ukážky dychových techník, vhodných aj v kancelárii, pred záťažou, či pri prepuknutí náhle paniky

 - **Zápalková reč:** 60-120 sekundová reč - Účastníci si osvoja hľadanie svojho PREČO, svojho IKIGAI a pripravia krátku osobnú prezentáciu, ktorou sa rýchlo a jednoducho predstavia ako osoba, svoju odbornosť, službu, organizáciu alebo udalosť, ktorú chcú dať do povedomia; Osobných predstavení môžeme mať hneď niekoľko, krátku 30-60 sec reč, dlhšiu verziu, verziu pre potenciálnych klientov, obchodných partnerov, priateľov, rodinu
 - Autenticky a s ľahkosťou vyjadrované myšlienky, presvedčivá prezentácia osobnej ideí, ako vytvoríť dobrý prvý dojem a získať si poslucháčov
 - Vycibriť schopnosť rozprávať pred ľuďmi, viac si veriť, bez toho aby záležalo na type publika, na tom, či sme za stolom, či na pódiu, alebo na stretnutí známych
 - Naučíme sa, ako skončiť s katastrofickými scenármi raz a navždy, objaviť svoje triumfy a nastaviť sa na úspech
 - Vedomosti a zručnosti obohatíme o tipy ako nie len PREKONAŤ trému a strach z vystupovania, či argumentácie, ale ako jej predísť a túto vedomosť aplikovať na ľubovoľné oblasti vo svojom živote, na ktorých každej osobne veľmi záleží
- ❑ **Telefonovanie - Proklientská, empatická a asertívna komunikácia na telefóne**
 - Analýza vlastného prejavu pri telefonovaní; Čo si klient všimá a hodnotí v kontakte s nami, ako počujeme jeho slová a reč jeho tela, čo hovorí to naše telo
 - Ako asertívne reagovať na agresiu iných a uplatniť partnerský prístup

- Návčik: štruktúra telefonického hovoru: prípravná fáza – vedenie rozhovoru a vyhodnotenie; Čo sa darilo a kde je priestor pre rozvoj; výhody a nevýhody
- Už z predchádzajúcich častí tréningu, budú mať účastníci potrebné vedomosti a skúsenosti, aby vedeli
 - Ako prekonať strach z odmietnutia?
 - Ako pripraviť seba pred telefonovaním?
 - Ako efektívne a bez dlhých rečí získať záujem klienta pre schôdzku?
 - Ako vyvolať záujem a zvedavosť u potenciálneho klienta už v prvej minúte, udržať jeho pozornosť a záujem o schôdzku, ktorej sa rád zúčastní?
 - Ako nadviazať vzťah s klientom, keď práve nie je v dobrej nálade, prípadne sme sa ešte nikdy osobne nestretli a komunikujem s ním len cez telefón, či iné siete?
 - Ako klienta motivovať k lepším výkonom, vlastnej angažovanosti?

Súčastou tréningu bude:

- Tvorivé a bezpečné prostredie pre otvorenú komunikáciu a spätnú väzbu
- Úcta, podpora, priateľská atmosféra

Špeciálna ponuka pri skupinovom firemnom tréningu: cena za 2 lektorky v tréningu
/Jednotlivcov prosíme, aby nás kontaktovali, kedy je otvorený tréning pre širokú verejnosť/

☉ Cena/2 lektorky:

2-dňový zážitkový tréning	1os./1 deň	spolu	1os./2 dni	spolu
7 účastníkov	190,-€	1330,-€	178,-€*2	2492,-€

/nie sme platcami DPH, teda cena je konečná/

Cena nášho tréningu pri jednej lektorke: 7-10 účastníkov (115,-€/os/deň)

Cena zahŕňa:

- 2 lektorky
- Študijné materiály, vrátane podkladov slúžiacich pre ďalší seba-rozvoj
- Občerstvenie
- Certifikát - osvedčenie o absolvovanom kurze

V prípade ďalších doplňujúcich otázok, úprave obsahu tém ai, som Vám k dispozícii a verím, že sa môžeme tešiť na skvelú spoluprácu.

Ďakujem pekne za Vašu odpoveď.
 Prajem príjemný a úspešný týždeň.

S úctou,

Erika Feketová
 Výkonná riaditeľka

Fakturačné údaje:
 Espiral, s. r. o.
 Kosodrevinová 46, 821 07 Bratislava

IČO: 46209417
 DIČ: 2023279511
 Číslo účtu: 2896363451/0200
 IBAN: SK67 0200 0000 0028 9636 3451

Mobile: +421 903 221 950
 erika.feketova@espiral.sk
 www.espiral.sk

Sme členom VIP klubu vzdelávacích spoločností a ponuka našich kurzov sa nachádza i na portáli www.education.sk

