

Komunikačné zručnosti

Kategória obsahuje prehľad tém a štruktúru výučby jednotlivých kurzov.

Asertívna komunikácia v praxi

Kurz 1

Tréning Asertívna komunikácia v praxi je určený pre všetkých, ktorí pociťujú potrebu zlepšiť svoju odolnosť voči tlaku a dominancii iných, stáť si za svojimi názormi, či získať kontrolu v dôležitých situáciách. Ak chcete obmedziť riziká a neistotu, dať ľuďom vo vašom okolí správnu...

1. Deň tréningu

- 1. Deň tréningu

Sebapoznanie, kde sa nachádzam teraz

- autodiagnostika

Formy správania sa: agresivita, pasivita a asertivita

- riziká, výhody, nevýhody, porovnanie typov správania sa v rôznych situáciách

Filozofia asertivity

- definovanie vhodnosť použitia prínos

Asertívne práva

- Asertívne práva

Základné asertívne techniky

- Nižšia a vyššia úroveň asertivity

Identifikovanie manipulácie

- Identifikovanie manipulácie

Kontra-manipulačné techniky

- Kontra-manipulačné techniky

Praktické zručnosti

- modelovanie situácií, nácvik asertívneho správania, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba

2. Deň tréningu

- 2. Deň tréningu

Asertivita a manipulácia

- typy manipulátorov a manipulatívneho správania sa ako rozpoznať manipuláciu reakcia na manipuláciu

Asertivita a konflikt

- vznik rozporov a konfliktov správanie v limitných situáciách druhy reakcií na konflikt možnosti riešenia

Asertivita a spätná väzba

- pozitívna spätná väzba negatívna spätná väzba „ja“ ako poskytovateľ „ja“ ako príjemca

Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

- Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

Praktické zručnosti

- modelovanie situácií, nácvik asertívneho správania, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba

3- dňový balík kurzov Kľúčové komunikačné zručnosti obsahuje 3 kurzy mäkkých zručností a osobnostného rozvoja: Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov Asertívna komunikácia Zvládanie stresu a budovanie odolnosti Školenia sú koncipované na mieru pre pracovníkov služieb trhu...

1. časť Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov - kľúčové rozhovory v našej praxi

- 1. časť Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov - kľúčové rozhovory v našej praxi

Práca s emóciami

- vlastnými, i emóciami kolegov, klientov

Paul Gilbert: Terapia súcitom

- tri systémy regulácie emócií

Motivácia

- k želanej zmene správania (ja, kolega, klient)

Conflict Management

- Kim Scott: Koncept radikálnej úprimnosti:
- Radikálna úprimnosť, Ničivá empatia, Manipulatívna neúprimnosť, Ponižujúca agresivita

Rozhovory o výkone

- , spätná väzba

Rozhovory o zlepšení procesov a spolupráci

- Rozhovory o zlepšení procesov a spolupráci

Rozhovory o pracovnom vyťažení

- Rozhovory o pracovnom vyťažení

Rozhovory o zvládaní stresu

- (ja, klient, kolega)

Rozhovory o zmenách

- (ja, klient, kolega)

Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

- Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

2. Časť - Asertívna komunikácia

- 2. Časť - Asertívna komunikácia

Ako najlepšie vyjadriť

- svoje pocity, potreby, názory - priamo, jednoznačne a slušne

Pozitívna psychológia

- : Aké správanie prevláda v mojom živote?
- Pasivita? Asertivita? Agresivita? Aké sú výhody/nevýhody ich "používania"

Asertívne techniky

- Ako pracovať na seba-regulácii. Ako regulovať svoje emócie a mať pod kontrolou impulzivnosť tak, aby sme zvládali každodenné maličkosti a šetrili si energiu na riešenie podstatných problémov.

Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

- Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

3.časť Zvládanie stresu a budovanie odolnosti

- 3.časť Zvládanie stresu a budovanie odolnosti

Odolnosť/Reziliencia a Stress Management:

- - Psychická a mentálna odolnosť, vnútorná sila, ktorá nám umožňuje zvládať zmeny, životné výzvy, ciele, neúspechy a vyjsť z týchto situácií posilnení.

Štyri piliere odolnosti/reziliencie

- Štyri piliere odolnosti/reziliencie

„Psychologický imunitný systém“

- „Psychologický imunitný systém“

Výkon a stres

- - Čo je to stres: pozitívna/negatívna

Vyhorenie a jeho štádiá

- Vyhorenie a jeho štádiá

Spúšťače stresu na pracovisku

- Spúšťače stresu na pracovisku

Budovanie osobnej reziliencie

- Budovanie osobnej reziliencie

Prvá pomoc v stresových situáciách

- Prvá pomoc v stresových situáciách

Ako porozumieť a pracovať s úzkosťou a strachom

- Úzkosť a strach (rozdiel)
- Kedy si poradím sám/sama, kedy vyhľadať odbornú pomoc
- Prečo máme sklony k negatívite
- Prečo sa bojíme nebáť sa

Ako zredukovať hrozby

- (skutočné i neskutočné), posilniť svoje skutočné zdroje, ktoré mi umožnia čeliť hrozbám

Ako čeliť výzvam Vysporiadanie sa so zmenami

- - pomoc sebe i ostatným pri zvládaní zmien

Ako sa rozhodovať v čase neistoty

- Ako sa rozhodovať v čase neistoty

Copingové stratégie na zvládanie zmien

- Copingové stratégie na zvládanie zmien

Kľúčové komunikačné zručnosti pre služby trhu práce

Kurz 3

3- dňový balík kurzov Kľúčové komunikačné zručnosti obsahuje 3 kurzy mäkkých zručností a osobnostného rozvoja: Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov Asertívna komunikácia Zvládanie stresu a budovanie odolnosti Školenia sú koncipované na mieru pre pracovníkov služieb trhu...

1. časť Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov - kľúčové rozhovory v našej praxi

- 1. časť Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov - kľúčové rozhovory v našej praxi

Práca s emóciami

- vlastnými, i emóciami kolegov, klientov

Paul Gilbert: Terapija súcitom

- tri systémy regulácie emócií

Motivácia

- k želanej zmene správania (ja, kolega, klient)

Conflict Management

- Kim Scott: Koncept radikálnej úprimnosti:
- Radikálna úprimnosť, Ničivá empatia, Manipulatívna neúprimnosť, Ponižujúca agresivita

Rozhovory o výkone

- , spätná väzba

Rozhovory o zlepšení procesov a spolupráci

- Rozhovory o zlepšení procesov a spolupráci

Rozhovory o pracovnom vyťažení

- Rozhovory o pracovnom vyťažení

Rozhovory o zvládaní stresu

- (ja, klient, kolega)

Rozhovory o zmenách

- (ja, klient, kolega)

Riešenie modelových I reálnych situácií zo života účastníkov

- Riešenie modelových I reálnych situácií zo života účastníkov

2. Časť - Aseratívna komunikácia

- 2. Časť - Aseratívna komunikácia

Ako najlepšie vyjadriť

- svoje pocity, potreby, názory – priamo, jednoznačne a slušne

Pozitívna psychológia

- : Aké správanie prevláda v mojom živote?
- Pasivita? Asertivita? Agresivita? Aké sú výhody/nevýhody ich "používania"

Aseratívne techniky

- Ako pracovať na seba-regulácii. Ako regulovať svoje emócie a mať pod kontrolou impulzivnosť tak, aby sme zvládali každodenné maličkosti a šetrili si energiu na riešenie podstatných problémov.

Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

- Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

3.časť Zvládanie stresu a budovanie odolnosti

- 3.časť Zvládanie stresu a budovanie odolnosti

Odolnosť/Reziliencia a Stress Management:

- - Psychická a mentálna odolnosť, vnútorná sila, ktorá nám umožňuje zvládať zmeny, životné výzvy, ciele, neúspechy a vyjsť z týchto situácií posilnení.

Štyri piliere odolnosti/reziliencie

- Štyri piliere odolnosti/reziliencie

„Psychologický imunitný systém“

- „Psychologický imunitný systém“

Výkon a stres

- - Čo je to stres: pozitívna/negatívna

Vyhorenie a jeho štádiá

- Vyhorenie a jeho štádiá

Spúšťače stresu na pracovisku

- Spúšťače stresu na pracovisku

Budovanie osobnej reziliencie

- Budovanie osobnej reziliencie

Prvá pomoc v stresových situáciách

- Prvá pomoc v stresových situáciách

Ako porozumieť a pracovať s úzkosťou a strachom

- Úzkosť a strach (rozdiel)
- Kedy si poradím sám/sama, kedy vyhľadať odbornú pomoc
- Prečo máme sklony k negatíve
- Prečo sa bojíme nebáť sa

Ako zredukovať hrozby

- (skutočné i neskutočné), posilniť svoje skutočné zdroje, ktoré mi umožnia čeliť hrozbám

Ako čeliť výzvam Vysporiadanie sa so zmenami

- - pomoc sebe i ostatným pri zvládaní zmien

Ako sa rozhodovať v čase neistoty

- Ako sa rozhodovať v čase neistoty

Copingové stratégie na zvládanie zmien

- Copingové stratégie na zvládanie zmien

Akadémia komunikácie - kľúčové zručnosti

Kurz 4

Modulový tréningový program Akadémie komunikácie je zameraný na rozvoj kľúčových komunikačných a interpersonalných schopností. Poskytne Vám nástroje pre budovanie a udržanie pozitívnych a produktívnych vzťahov na pracovisku, ako aj zvýšenie efektivity tímovej spolupráce. Rozvinut...

Modul 1: Efektívna komunikácia:

- Modul 1: Efektívna komunikácia:

Komunikácia, prenos významu a komunikačné bariéry:

- princípy komunikačného procesu druhy komunikácie a ich predpoklady komunikačný model a komunikačný efekt

Nástroje efektívnej komunikácie:

- najčastejšie príčiny nedorozumení a nástroje ich riešenia identifikácia významu a prejavu komunikácie prejavy účasti a záujmu o rozhovor aktívne počúvanie (tréning) neverbálna komunikácia (mimické prejavy, zrakový kontakt, podanie ruky, postoj)

Situačná komunikácia:

- komunikácia v záťažových situáciách asertivita pri riešení konfliktov a umenie povedať „Nie!“ komunikačné techniky pre poskytnutie spätnej väzby a konštruktívnu kritiku plánovanie osobného rozvoja

Modul 2: Asertívna komunikácia:

- Modul 2: Asertívna komunikácia:

Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

- Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

Filozofia asertivity, asertívne práva a techniky

- Filozofia asertivity, asertívne práva a techniky

Druhy reakcií, porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, ich výhody a nevýhody

- Druhy reakcií, porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, ich výhody a nevýhody

Modul 3: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

- Modul 3: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

Profesionálne telefonovanie

- Štruktúra predstavenia sa Najčastejšie chyby pri telefonovaní Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Rozhovor: typológia volajúcich, ako ich rozpoznať, spôsoby jednania

- Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

- Parafrázy a zhrnutia Motivačné frázy, odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

- Pravidlá pre písanie správ Najčastejšie chyby pri písaní správ Odporúčania pre štruktúru správ

Riešenie krízových správ

- Podávanie informácií cez e-mail Sťažnosti a reklamácie Ako napísať účinný e-mail

Akadémia komunikácie - komplexné zručnosti

Kurz 5

Modulový tréningový program Akadémie komunikácie je zameraný na rozvoj kľúčových komunikačných a interpersonalných schopností. Poskytne Vám nástroje pre budovanie a udržanie pozitívnych a produktívnych vzťahov na pracovisku, ako aj zvýšenie efektivity tímovej spolupráce. Rozvinut...

Modul 1: Efektívna komunikácia:

- Modul 1: Efektívna komunikácia:

Komunikácia, prenos významu a komunikačné bariéry:

- princípy komunikačného procesu druhy komunikácie a ich predpoklady komunikačný model a komunikačný efekt

Nástroje efektívnej komunikácie:

- najčastejšie príčiny nedorozumení a nástroje ich riešenia identifikácia významu a prejavu komunikácie prejavy účasti a záujmu o rozhovor aktívne počúvanie (tréning) neverbálna komunikácia (mimické prejavy, zrakový kontakt, podanie ruky, postoj)

Situačná komunikácia:

- komunikácia v záťažových situáciách asertivita pri riešení konfliktov a umenie povedať „Nie!“ komunikačné techniky pre poskytnutie spätnej väzby a konštruktívnu kritiku plánovanie osobného rozvoja

Modul 2: Asertívna komunikácia:

- Modul 2: Asertívna komunikácia:

Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

- Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

Filozofia asertivity, asertívne práva a techniky

- Filozofia asertivity, asertívne práva a techniky

Druhy reakcií, porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, ich výhody a nevýhody

- Druhy reakcií, porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, ich výhody a nevýhody

Modul 3: Konštruktívne riešenie problémov a zvládanie konfliktov:

- Modul 3: Konštruktívne riešenie problémov a zvládanie konfliktov:

Podmienky vzniku konfliktu a typy konfliktov:

- rozpor a konflikt, konfliktné situácie správanie znepriatelených strán, podmienky vzniku konfliktu konštruktívne a deštruktívne konflikty, spôsoby reakcie na konflikty typy reakcie na konflikt a ich výhody a nevýhody

Riadenie a riešenie konfliktných situácií:

- zvládanie hnevu, agresivity, nátlaku a manipulácie v konflikte zvládanie rôznych typov problémových situácií a konfliktov s použitím asertívnych techník podľa požiadaviek a pracovných situácií poslucháčov

Nácvik zvládania konfliktu v modelových situáciách:

- modelovanie a precvičenie problémových situácií krátke teoretické vstupy, skupinové cvičenia a modelovanie situácií, dotazníkové metódy spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity

Modul 4: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

- Modul 4: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

Profesionálne telefonovanie

- Štruktúra predstavenia sa Najčastejšie chyby pri telefonovaní Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Rozhovor: typológia volajúcich, ako ich rozpoznať, spôsoby jednania

- Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

- Parafrázy a zhrnutia Motivačné frázy, odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

- Pravidlá pre písanie správ Najčastejšie chyby pri písaní správ Odporúčania pre štruktúru správ

Riešenie krízových správ

- Podávanie informácií cez e-mail Sťažnosti a reklamácie Ako napísať účinný e-mail

Modul 5: Ako komunikovať zmenu:

- Modul 5: Ako komunikovať zmenu:

Ako porozumieť procesu zmeny

- • Odpor voči zmene: reakcia na stratu alebo ohrozenie niečoho známeho, istého alebo dôležitého • Rozum vs Emócie • 3 úrovne odporu voči zmenám

Argumentačná cesta

- • Komunikácia zmyslu : mobilizačné a inšpirujúce „prečo“ • Model komunikácie zmeny ◦ Model: PREČO – ČO – AKO – DOPAD – PODPORA ◦ „Leadership story“ ako jeden z najúčinnějších argumentačných nástrojov ◦ Logické argumenty ◦ Psychologické argumenty

Ako zvládať odpor a námietky kolegov voči zmenám

- • Pozícia a motívy • 10 dôvodov, prečo sa ľudia zmenám bránia • Premena odporu/námietky na potrebu

Mikronávyky lídra zmeny

- Mikronávyky lídra zmeny

Typológia náročných kolegov

- Typológia náročných kolegov

Asertívna komunikácia

Kurz 6

Asertívna komunikácia je súbor pravidiel k prejednávaniu vecných otázok, pri vecnom vzťahu k nim i k partnerovi. Nenásilne, vládne, ale otvorene a rozhodne sa pri nej vyslovia vlastné stanoviská a neskrýva sa dosiahnuť svoj cieľ. Tvorí základ vecného manažérskeho vyjednávania, ob...

Definícia asertivity

- Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

Filozofia asertivity

- asertívne práva a techniky, riziká neasertívneho/pasívneho, agresívneho/manipulatívneho správania, vznik rozporov a konfliktov, správanie v limitných situáciách

Druhy reakcií

- porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, výhody a nevýhody

Druhy konfliktov a možnosti ich riešenia

- Schopnosť povedať „nie“, požiadať o láskavosť, prijať pochvalu, kritiku a pod. Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií

- krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba...

Efektívna komunikácia

Kurz 7

Tréning Efektívna komunikácia je zameraný na rozvoj osobnostných charakteristík účastníkov a plánovanie rozvoja svojich zručností v komunikácii. Komunikácia je pri mnohých profesiách nesmierne dôležitá. Jej význam na pracovisku spočíva najmä v tom, že spoluvytvára vzťahy medzi je...

Myslíte si, že sa v diskusiách, poradách a rozhovoroch ťažko dostávate k podstate vecí?

- Naučíte sa určiť priority a eliminovať zbytočnosti. Vaše porady sa skrátia o polovicu.

Stalo sa Vám, že ste na prvý pohľad nezaujali svojho obchodného partnera?

- Naučíme Vás základy komunikačného procesu. Pri komunikácii s partnerom sa už nebudete stretávať s jeho nezaujmom.

Máte problém s riešením konfliktov?

- Ukážeme Vám, ako správne komunikovať vo vypätých situáciách.

Alebo len neviete komunikovať s niektorými zo svojich kolegov?

- Naučíme Vás, ako byť na pracovisku obľúbený vďaka správnej komunikácii.

Tréningový program

- identifikácia významu a prejavu komunikácie pre vzťah základy komunikačného procesu, prejav účasti a záujmu o rozhovor druhy komunikácie, stanovenie si hraníc medzi súkromným a profesijným životom dôraz na neverbálnu komunikáciu, dôležitosť reči tela (mimické prejavy, zrakový kontakt) krízová komunikácia a riešenie konfliktov využitie asertivity pri riešení konfliktov, vyjadrenie svojich pocitov a myšlienok chyby pri posudzovaní ľudí; odhalenie individuálnych rozdielov dôležitosť prvého dojmu stanovenie si hraníc medzi súkromným a profesijným životom biznis protokol

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia

Kurz 8

Rozvojový tréning Telefonická a e-mailová komunikácia v prostredí komunikačných médií je určený na rozvoj profesionálnych zručností v komunikácii pre manažérov, obchodníkov, operátorov, marketingových pracovníkov, asistentov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón a...

Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

- Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

- Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt

- štruktúra telefonického oslovenia, techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera), záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu, tvorba a štruktúra účinnej správy, presvedčivá správa v štyroch krokoch

Riešenie kritických situácií počas telefonovania

- riadenie rozhovoru, zvládnutie komunikácie s rôznymi typmi osobnosti, využitie tónu a tempa reči, motivácia partnera

Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

- Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

- Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

Profesionálne telefonovanie

- Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver) Štruktúra predstavenia sa, Najčastejšie chyby pri telefonickom rozhovore, Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Telefonický rozhovor

- Typológia volajúcich, Spôsoby jednania, Komunikačné štýly, Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

- Parafrázy a zhrnutia, Motivačné frázy, Odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru, Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

- Pravidlá pre písanie správ, Návod a nácvik techník písania účinných e-mailov, Najčastejšie chyby pri písaní správ, Odporúčania pre zostavenie štruktúry správ

Riešenie krízových správ

- Podávanie informácií cez e-mail, Sťažnosti a reklamácie

Ako komunikovať zmenu

Kurz 9

Školenie sa zameriava na to, ako efektívne komunikovať zmenu tak, aby ju ľudia nielen pochopili, ale aj prijali. Účastníci sa naučia rozumieť tomu, prečo vzniká odpor voči zmene, ako funguje napätie medzi racionalitou a emóciami a ako na tieto faktory reagovať v komunikácii. Získ...

Ako porozumieť procesu zmeny

- • Odpor voči zmene: reakcia na stratu alebo ohrozenie niečoho známeho, istého alebo dôležitého • Rozum vs Emócie • 3 úrovne odporu voči zmenám

Argumentačná cesta

- • Komunikácia zmyslu : mobilizačné a inšpirujúce „prečo“ • Model komunikácie zmeny ◦ Model: PREČO – ČO – AKO – DOPAD – PODPORA ◦ „Leadership story“ ako jeden z najúčinnějších argumentačných nástrojov ◦ Logické argumenty ◦ Psychologické argumenty

Ako zvládať odpor a námietky kolegov voči zmenám

- • Pozícia a motívy • 10 dôvodov, prečo sa ľudia zmenám bránia • Premena odporu/námietky na potrebu

Mikronávyky lídra zmeny

- Mikronávyky lídra zmeny

Typológia náročných kolegov

- Typológia náročných kolegov

Call Centrum - Komunikačné zručnosti

Kurz 10

Školenie „Call Centrum - Komunikačné zručnosti“ je určené pre pracovníkov call centier, obchodníkov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón ako hlavný nástroj kontaktu s klientom. Témy školenia poskytujú jasný a zrozumiteľný úvod do praktického používania vyspelých k...

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver)

- Štruktúra predstavenia sa Najčastejšie chyby pri telefonovaní Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať

- Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor Neverbálna komunikácia počas telefonovania Telefonická komunikácia: Strata informácií pri telefonovaní Neverbálne prvky pri telefonovaní: (modulácia hlasu a úsmev)

Ako upútať pozornosť klienta, techniky kladenia otázok

- Uzavreté a otvorené otázky, podpora klienta, rozprúdenie rozhovoru Detekcia potrieb klienta, aktívne počúvanie Techniky aktívneho počúvania (parafráza, otázky, vyjadrenie pochopenia)

Problémový telefonát

- agresívny klient pasívny klient odmietajúci klient reklamácia

Vybrané techniky asertívneho vedenia telefonátov

- „Obohratá gramoplatňa“ „Otvorené dvere“