

Αποτελεσματική Επικοινωνία

Πώς να πείθετε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες

2ήμερο Σεμινάριο-Εργαστήριο

Στις 18 και 19 Απριλίου 2013 το Ινστιτούτο Επικοινωνίας διοργανώνει το Σεμινάριο - Εργαστήριο «**Αποτελεσματική επικοινωνία**» με εισηγητή τον **Πέτρο Ρούση**, Σύμβουλο Επιχειρήσεων και Εκπαιδευτή, με πολυετή εμπειρία στη εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Αντικείμενο του Εργαστηρίου είναι η ανάπτυξη δεξιοτήτων για αποτελεσματική προφορική, «face to face» και τηλεφωνική, επικοινωνία με τον εσωτερικό και εξωτερικό Πελάτη.

Η **Μέθοδος εκπαίδευσης** θα είναι έντονα συμμετοχική και εμπλουτισμένη:

Με ανάλυση και επεξεργασία περιπτώσεων. Με ερωτηματολόγια, ασκήσεις και επεξεργασία τεχνικών. Με role playing, βιντεοσκόπηση και ανάλυση προσεγγίσεων. Με οδηγίες αντιμετώπισης εμποδίων. Με την από κοινού, σε μικρές ομάδες (work-shops) εξαγωγή συμπερασμάτων, εντοπισμό δυσκολιών, συμφωνία και καταγραφή ατομικών action plans.

Στόχοι του Εργαστηρίου:

Στο τέλος του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα έχουν αναπτύξει τις ικανότητές τους:

- Στην αποφυγή δημιουργίας σεναρίων επικοινωνίας και στην ενεργητική Ακοή.
- Στην ομιλία με σαφήνεια και πειστικότητα.
- Στην προσαρμογή της συμπεριφοράς τους στον ύπιο και την ψυχολογική κατάσταση του συνομιλητή τους.
- Στην διαχείριση πιθανών ατομικών επικοινωνιακών ανεπαρκειών τους.
- Στην τηλεφωνική επικοινωνία.

Θέματα του Εργαστηρίου:

- Η Επικοινωνία είναι εργαλείο
- Διαδικασία επικοινωνίας

- Εγώ το είπα!!! Αυτός το άκουσε ;:!!
- Εγώ το είπα!!! Αυτός το κατάλαβε ;:!!
- Εγώ το είπα!!! Αυτός το αποδέχτηκε ;:!!
- Το πρόβλημα της Ακοής & της Αντίληψης
- Το πρόβλημα της Προκατάληψης
- Το πρόβλημα του Ανταγωνισμού
- Το πρόβλημα των Υποθέσεων
- Ανάπτυξη Ικανοτήτων για Αποτελεσματική Επικοινωνία
- Μη Λεκτική Επικοινωνία (body language)
- Οι ιδιαιτερότητες στην τηλεφωνική επικοινωνία
- The psycho approach.
- Κατανόηση ανθρώπινης συμπεριφοράς, αναγνώριση ιδιαίτερων ατομικών αναγκών - Ελέγχω την κατάσταση.
- Από τη συναισθηματική ακαμψία, στη θετική Σκέψη και Δράση.
- Unused intelligence

Σε ποιους απευθύνεται;

Το Εργαστήριο απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών που η φύση της εργασίας τους απαιτεί ιδιαίτερες ικανότητες επικοινωνίας.

Το σεμινάριο επιδοτείται από το πρόγραμμα του ΟΑΕΔ ΛΑΕΚ 0,45%

Ημερομηνίες/ Διάρκεια: 18 και 19 Απριλίου 2013, 9:30 – 17:30 (16 ώρες)

Τόπος Διεξαγωγής: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ CENTRAL – Απόλλωνος 21, Πλάκα

Πληροφορίες-Δηλώσεις Συμμετοχής: Γραμματεία ΙΕπ: Υπερείδου 7, 10558 Αθήνα, τηλ. 2103318065-7, Fax 2103213570, email: info@ioc.gr, www.ioc.gr.



ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: **adbusiness**
TODAY

