

Проект*

Программа тренинга «Эффективная коммуникация»

Как научиться понимать друг друга? Как договориться и сделать так, как договорились? В чём секрет эффективной коммуникации? Как научиться правильно давать обратную связь, отделять главное от второстепенного и передавать информацию без искажений? Как проводить «трудные разговоры»? Как с помощью делового общения достигать высоких результатов: роста прибыли, продаж, карьеры.

Цель	Научить участников эффективно общаться.
Для кого	Руководители высшего и среднего звена. Сотрудники компании разных отделов (продажи, маркетинг, производство, логистика, финансы и др.).
Ожидаемые результаты	Участники улучшат свои навыки коммуникации. Научатся слушать и слышать Клиента, Партнёра, коллег, руководителя и подчиненных и передавать информацию без искажений.
Формат	Бизнес-тренинг
Методы	Проблематизирующие упражнения, интерактивная презентация, фасилитация, модерация, шеринг, дискуссия, рефлексия, практическая отработка.
Длительность	8 часов
Количество участников	Среднее количество – 8-12 человек. Максимум участников – 20 человек. Индивидуальная группа – 2 участника.

Модуль 1. Коммуникация

Модель эффективной коммуникации. Потеря информации при передаче. Правила «кодирования» и «раскодирования» информации. Механизмы и основные искажения восприятия информации. Типичные «ошибки», эффекты и иллюзии при восприятии. Автоматизмы мышления. Создание альтернатив. Правила формирования аргументов. Рациональная и эмоциональная сторона общения.

Модуль 2. Правила эффективного делового общения

Как правильно слушать и слышать. Обратная связь. Приемы мотивирующей конструктивной критики. Речевые шаблоны. Особенности различных форм деловой коммуникации: деловая беседа, презентация, переговоры, совещания. Особенности коммуникации по телефону: «холодные» и «горячие» звонки. Правила и инструменты контроля эмоций.

Модуль 3. Противодействие манипуляциям и психологическому давлению в деловом общении.

Модель и алгоритм манипуляции. Способы раскрытия манипуляции и перехода к конструктивному общению. Приемы психологического давления. Контрприемы для противодействия давлению. Концепции Три П, Светофор реакций, Щит, Радар, Flash Royal.

Модуль 4. Практикум.

Отработка ключевых навыков делового общения на конкретных примерах.

Подведение итогов. Ответы на вопросы. Вручение сертификатов.

Дополнительно участники получают:

- Чек-лист подготовки ко встрече и «трудному разговору»
- 25 золотых приёмов эффективной коммуникации
- 60 искажений восприятия и анализа информации
- Тренажер когнитивных искажений
- Список самых полезных книг о деловом общении
- Список фильмов о коммуникации, рекомендуемых к просмотру
- План закрепления навыков коммуникации после тренинга

** Программа адаптируется под конкретные задачи Клиента и уровень подготовки участников.*