

Komunikácia a zvládanie náročných situácií pri práci s klientom

Časový rozsah: 4 hodiny | Forma: prezenčný vzdelávací seminár

Stručný obsah vzdelávania

Seminár je zameraný na rozvoj praktických komunikačných zručností potrebných pri každodennom kontakte s klientmi.

Účastníci sa oboznámia s princípmi profesionálnej a rešpektujúcej komunikácie, aktívneho počúvania, zisťovania potrieb klienta a nastavovania profesionálnych hraníc.

Osobitná pozornosť bude venovaná komunikácii s nespokojným alebo emočne reagujúcim klientom, prevencii eskalácie konfliktu, práci so sťažnosťami, zvládaniu nedorozumení a poskytovaniu spätnej väzby.

Cieľová skupina

Pracovníci v službách, zdravotníckych, športových, wellness a ďalších klientsky orientovaných prevádzkach, vedúci pracovníci, podnikatelia a ďalšie osoby, ktoré pri svojej práci pravidelne komunikujú s klientmi.

Profil absolventa

- pozná základné princípy profesionálnej komunikácie s klientom
- dokáže využívať princípy aktívneho počúvania
- vie jasnejšie nastavovať profesionálne hranice
- pozná základné princípy komunikácie v konfliktnej situácii
- dokáže primerane reagovať na sťažnosť alebo nespokojnosť klienta
- dokáže identifikovať vlastné komunikačné návyky a možnosti ich zlepšenia

Metódy vzdelávania

Interaktívny výklad, modelové rozhovory, hranie rolí, prípadové situácie, skupinová diskusia a praktický nácvik.

Priebežné a záverečné hodnotenie

Priebežné pozorovanie a spätná väzba pri modelových situáciách. Záverečné hodnotenie bude realizované prostredníctvom riešenia modelovej komunikačnej situácie s klientom.

Personálne zabezpečenie

Mgr. Lenka Skaličanová, Mgr. Diana Krajčovičová

II. stupeň VŠ vzdelania v odbore fyzioterapia, špecializácia v odbore fyzioterapia v športe a telovýchove; II. stupeň právnického vzdelania; 11 rokov skúseností v personalistike, personálnom manažmente a vedení ľudí.

Relevantné skúsenosti: práca s klientmi, komunikácia, vedenie ľudí, lektorská alebo manažérska prax.