Ramowy program szkolenia „Podstawowe umiejętności doradcze"

CEL SZKOLENIA:

Celem szkolenia jest przygotowanie kadry do pełnienia funkcji doradczych. Kandydaci na doradców otrzymają podstawową wiedzę i umiejętności z zakresu doradzania i kształtowania kontaktów z klientami, która jest niezbędna do pełnienia tej funkcji w biurze.

NABYTE UMIEJĘTNOŚCI:

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy wiedzą czym jest poradnictwo, jakie są standardy funkcjonowania Biur Porad Obywatelskich i Prawnych, zasady udzielania porad, wiedzą jak przeprowadzić rozmowę doradczą zgodnie z przyjętym modelem, jak wypełnić i chronić dokumentację klientów.

CZAS TRWANIA – 24 godziny szkoleniowe

RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA:

- **Podstawy i standardy funkcjonowania Biur Porad Obywatelskich i Prawnych**

- zasady udzielania porad
- poradnictwo obywatelskie i prawne – standardy i dobre przykłady
- dokumentacja klienta
- ochrona informacji i dokumentacji

- **Podstawowe umiejętności społeczne**

- trafna ocena innych ludzi, subiektywizm oceniania innych
- komunikowanie się w zespole i w kontakcie z klientem
- umiejętność współpracy i diagnozy procesów zachodzących w grupie
- konstruktywne przezwyciężanie sytuacji konfliktowych
- wywieranie wpływu na innych, style wywierania wpływu

- **Trening umiejętności społecznych - zajęcia warsztatowe**

- błędy w komunikowaniu się, zasady skutecznej komunikacji
- style przezwyciężania sytuacji konfliktowych
- warunki efektywnej współpracy z innymi
- modyfikacja zachowań niepożądanych u siebie i u innych
- konstruktywna krytyka
- umiejętność aktywnego słuchania

- diagnoza relacji interpersonalnych

Reguły zachowań asertywnych

- zasady asertywności, podstawowe prawa asertywności
- asertywne reakcje w podstawowych sytuacjach społecznych
- nieasertywne (destrukcyjne) reakcje w podstawowych sytuacjach społecznych
- trening zachowań asertywnych - zajęcia warsztatowe

Doskonalenie umiejętności społecznych

- rozpoznawanie manipulacji psychologicznych i reakcja na nie
- programowanie neuro-lingwistyczne
- analiza transakcyjna
- rozpoznawanie nieuświadamianych dążeń i potrzeb

Rozwijanie inteligencji emocjonalnej i radzenie sobie ze stresem - zajęcia warsztatowe

Rozmowa doradcza

- etapy rozmowy (nawiązanie kontaktu, identyfikacja potrzeb, prezentacja oferty, reakcja na obiekcje, zamknięcie)
- typy klientów
- cechy i zachowanie się dobrego doradcy
- błędy w obsłudze klienta
- metody argumentacji cenowej

Manipulacje i tzw. "brudne chwyty"

- rodzaje manipulacji
- taktyki negocjacyjne
- reakcja na manipulację drugiej strony
- aranżacja miejsca rozmów

Reakcja w sytuacjach trudnych

- reakcja na zastrzeżenia i krytykę
- wychodzenie z sytuacji blokujących negocjacje
- nawiązywanie kontaktu
- rozwiązywanie konfliktów
- załatwianie reklamacji
- rozmowa telefoniczna
- trudny klient