

**PONUKA VZDELÁVACÍCH AKTIVÍT  
2012/2013**



[www.mjbcommunication.com](http://www.mjbcommunication.com)

[www.mjb.sk](http://www.mjb.sk)

## Komunikačné a manažérske zručnosti

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 10 hodín (2 dni)

Kód: MJBS001

### Obsah aktivity:

- Inventár komunikačných zručností
- Prenos informácií
- Otázky v komunikácii
- Aktívne naslúchanie a bariéra pri naslúchaní
- Fázy komunikácie v tíme
- Interpersonálne zóny
- Neverbálna komunikácia
- Osobnostná typológia jedinca
- Známe a neznáme informácie (Johariho okno)
- Spätná väzba
- Chovanie jedinca pod tlakom
- Agresivita, pasivita, asertivita
- Kompliment

### Cieľ aktivity:

- Zlepšenie základných komunikačných zručností, účastníci budú schopní efektívnejšie komunikovať v práci i doma, budú schopní lepšie riešiť konflikty. Naučia sa používať základné zásady verbálnej komunikácie a rozoznávať neverbálnu komunikáciu. Budú schopní identifikovať najčastejšie chyby v komunikácii, predchádzať nedorozumeniam a budú poznať možnosti ako zlepšiť komunikáciu.

## Presvedčivá prezentácia

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 8 hodín (1 deň)

Kód: MJBS002

### **Obsah aktivity:**

- príprava prezentácie
- štruktúra a prvky prezentácie
- typy poslucháčov (aktivista, reflektor, teoretik, pragmatik)
- čo zapôsobí na jednotlivé typy poslucháča
- vizualizácia prezentácie
- udržanie pozornosti poslucháčov
- chyby pri prezentovaní
- ako redukovať trému a napätie pri prezentovaní

### **Cieľ aktivity:**

- Účastníci budú po absolvovaní seminára schopní vytvoriť prezentáciu v súlade s potrebami poslucháčov, podporiť prezentáciu verbálne aj neverbálne, budú schopní udržať si pozornosť poslucháčov po celú dobu prezentácie, budú poznať základné zásady a prvky prezentácie.

## Time management – Ako hospodáriť s časom

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 8 hodín (1 deň)

Kód: MJBS003

### Obsah aktivity:

- plánovanie času, odhadovanie časových nárokov
- kontrola časového plánu
- nakladanie s nerealistickými termínmi
- ako zamedziť preťaženiu informáciami
- zorganizovanie práce s ostatnými
- usporiadanie pracovného priestoru
- efektívne "papierovanie", systemizácia dokumentov
- archivovanie dokumentov

### Cieľ aktivity:

- Účastníci budú po absolvovaní seminára schopní naplánovať svoj čas, správne si zorganizovať prácu, určiť priority úloh, naučia sa ako efektívne využívať svoj čas a vytvoriť si pozitívne pracovné návyky.

## Vedenie porád

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 8 hodín (1 deň)

Kód: MJBS004

### Obsah aktivity:

- ako určiť správne tému a ciele porady
- typy porád, princípy, klasifikácia
- dynamika a štruktúra porady
- príprava na poradu
- úvod, jadro a záver porady
- vhodné usporiadanie priestoru porady
- optimálna dĺžka porady, hospodárenie s časom
- technické zabezpečenie porady

### Cieľ aktivity:

- Účastníci budú po absolvovaní seminára schopní dosiahnuť pri vedení porád maximálny výsledok s použitím minima času a energie. Naučia sa identifikovať dôvody na zvolanie porady, správne usporiadať priestory, naučia sa ako porady ideálne pripraviť a viesť.

## Typológia zákazníka

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 4 hodiny

Kód: MJBS005

### **Obsah aktivity:**

- Rozdelenie zákazníkov do štyroch základných kategórií
- Nástroje na odhalenie typu zákazníka
- Správanie sa zákazníkov v daných kategóriách
- Čo oceňujú jednotlivé typy zákazníkov
- Taktika formy predaja na základe typu zákazníka
- Praktické ukážky

### **Cieľ aktivity:**

- Rozoznávajú jednotlivých typov zákazníkov podľa ich správania, prejavu, gestikulácie, očakávaní a iných sprievodných javov. Účastníci budú schopní rozoznať štyri základné typy zákazníka, čím budú vedieť efektívnejšie pracovať pri akejkoľvek obchodnej ponuke. Budú nútení aktívne sledovať zákazníka a na základe toho zvoliť správnu taktiku a vhodné argumenty pri predaji.

## Etiketa stolovania

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 8 hodín (1 deň)

Kód: MJBS006

### **Obsah aktivity:**

- Usádzanie sa k stolu, odchod od stola a manipulácia so stoličkou
- Americké a kontinentálne stolovanie
- Prestieranie
- Správne použitie obrúska
- Chody stolovania
- Jedenie: chlieb, predjedlo, polievka, rybací chod, sorbet, hlavný chod, šalát, dezert, káva
- Miska na umývanie prstov

### **Cieľ aktivity:**

- Cieľom je získať vedomosti a schopnosti ukázať pripravenosť k spoločnému styku, taktu, ovládnutiu pravidiel spoločenského správania, zdvorilosti a slušnosti pri stolovaní. Účastník získa potrebné vedomosti v oblasti stolovania a protokolárnych formalít. So znalosťou správneho stolovania sa bude v akejkoľvek situácii pohybovať sebaisto a uvoľnene.

## Spoločenské správanie v praxi & „Etiketa v časopriestore“

Typ aktivity: Workshop

Dĺžka trvania: 24 hodín (3 dni)

Kód: MJBW001

### Obsah aktivity:

- Kľúčové kompetencie, komunikačné zručnosti; kritické a laterálne myslenie
- Spoločenské správanie a etiketa manažéra, biznis protokol
  - Predstavovanie
  - Pozdravy a podávanie ruky
  - Navštívenky, vizitky a pozvánky
  - Oslovovanie a tituly; tykanie a vykanie ako večný problém
  - Dary; kvety (reč kvetov)
  - Etiketa všedného dňa (na ulici; do/z budovy; hore/dole schodmi; vo výťahu; kultúrne podujatia; telefón; odkazovač; v služobnom aute; v taxíku; v MHD; dáždnik; toaleta... a iné)
  - Kultúrne a spoločenské odlišnosti vo svete (Európa; Amerika; Austrália a Nový Zéland; Ázia; Afrika, Arábia a Blízky východ)
  - Netiketa = zdvorilosť a kultúra v sieti (výhody a nevýhody e-mailovej komunikácie; štruktúra a formát, obsah, adresa, reakcia/časové rozmedzie, prílohy, akronymy a „smajlíky“; SMS a MMS)
  - Biznis etiketa (prijímací pohovor; v kancelárii; na obchodnom rokovaní)
  - Základy diplomatického protokolu
- Lexikón módy v premenách času
  - História a módne štýly
  - Jazyk módy – základné pojmy
  - Modely a módne doplnky; najznámejšie módne značky (svet reprezentatívnych drobností)
  - Osobný imidž
    - dámsky šatník / príťažlivá žena
    - pánsky šatník / elegantný muž

### Cieľ aktivity:

- Napomôcť účastníkom kurzu rozvíjať a zlepšiť praktické komunikačné zručnosti a teoretické vedomosti v oblasti interpersonálnej komunikácie v kontexte kľúčových kompetencií.

- Pragmatickým cieľom je osvojenie si základných pravidiel spoločenského správania a biznis etikety. Účastníci sa naučia kultivovane zvládnuť akúkoľvek komunikačnú situáciu, dozvedia sa, ako sa vhodne obliecť na rôzne príležitosti, ako používať vizitky, ako čítať pozvánky, ako štýlovo cestovať a pohybovať sa na medzinárodnom parkete, uvedomia si rozdiely v postavení mužov a žien, zásady elektronickej kultúry a množstvo ďalších drobných užitočností nášho každodenného života.

## Spoločenské správanie v praxi

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 24 hodín (3 dni)

Kód: MJBS007

### Obsah aktivity:

- Základy komunikačných zručností
- História spoločenského správania
- Pozdravy
- Predstavovanie
- Podávanie ruky
- Spoločenské podujatia:
  - druhy podujatí
  - pozvánky
  - oblečenie
  - stolovanie
- Biznis etiketa
- Osobný imidž:
  - dámsky šatník
  - pánsky šatník
- Prijímanie návštev
- Dary
- Základy diplomatického protokolu
- Kultúrne a spoločenské odlišnosti

### Cieľ aktivity:

- Cieľom je osvojenie si pravidiel etikety a ich využívanie v praktickom živote. Účastníci získajú informácie z histórie spoločenského správania a naučia sa kultivovanejšie správať v rôznych situáciách. Ovládanie a používanie základných spoločenských pravidiel prispeje k pozitívnemu dojmu, čo vedie k zvýšeniu spokojnosti zákazníkov a zlepšeniu firemnej kultúry.

## **Mobbing – psychický teror na pracovisku**

Typ aktivity: Seminár

Dĺžka trvania: 8 hodín (+podľa potrieb)

Kód: MJBS008

### **Obsah aktivity:**

- ČO JE MOBBING, ciele, príčiny a výskyt mobbingu
- ZNAKY MOBBINGU
- FÁZY MOBBINGU
- MOBBER A OBEŤ MOBBINGU
- TECHNIKY MOBBINGU
- OBRANA PRED MOBBINGOM

### **Následky pre firmu:**

- Prevencia z pohľadu jedinca, z pohľadu firmy
- Stratégia obrany ak mobbing nastal, z pohľadu jedinca, z pozície nadriadeného, možnosti pomoci kolegov
- Právna obrana

### **Cieľ aktivity:**

- Účastníci vzdelávacieho kurzu si osvoja: pojem mobbing a pochopia rozdiel medzi šikanovaním a mobbingom, zistia čo je cieľom mobbingu a aký je jeho výskyt. Získajú vedomosti: o technikách mobbingu, dokážu spoznať základné znaky mobbingu, rozoznajú príčiny mobbingu, nadobudnú schopnosť určiť fázy mobbingu, dozvedia sa, kto môže byť obeťou mobbingu a o odolnosti obete na mobbing, dozvedia sa aké sú reakcie obete a kolegov na mobbing. Naučia sa identifikovať: mobbera, spoznajú profil páchatel'a mobbingu, dokážu rozpoznať typy mobberov, získajú schopnosť vedieť použiť možnosti obrany proti mobbingu. Na základe spoznaného budú vedieť použiť spôsoby prevencie.

## Situačné vedenie ľudí

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 16 hodín (2 dni)

Kód: MJBT001

### Obsah aktivity:

- Ideálny manažér
- Manažérske štýly vedenia
- Situačné štýly vedenia
- Inštruktáž
- Koučovanie
- Podporovanie
- Delegovanie
- Základ komunikácie a chyby pri komunikácií
- Hodnotenie pracovného výkonu

### Cieľ aktivity:

- Zlepšenie kľúčových zručností v oblasti situačného vedenia ľudí a riešenia konfliktov. Tréning je zameraný na rôzne štýly riadenia a absolvent sa naučí rozpoznávať podstatu a význam jednotlivých riadiacich štýlov. Naučí sa porozumieť pracovným potrebám svojich kolegov. Oboznámi sa s podstatou ideálneho manažéra. Bude vedieť identifikovať najčastejšie chyby v komunikácii, predchádzať nedorozumeniam a bude poznať základy úspešnej komunikácie.

## Asertivita, asertívne techniky a asertívne prístupy

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 16 hodín (2 dni)

Kód: MJBT002

### Obsah aktivity:

- čo je asertivita? (definícia, základné prvky)
- základné asertívne práva
- druhy asertivity a asertívne prístupy
- rozdiely medzi agresívnym, asertívnym, pasívnym a manipulatívnym typom + ukážky jednotlivých typov na konkrétnych príkladoch a modelových situáciách
- predstavenie asertívnych techník
- precvičovanie reálnych situácií z praxe s použitím rôznych asertívnych techník
- návod ako si vytvoriť vlastný tréningový program a cvičiť asertívne správanie

### Cieľ aktivity:

- Účastníci budú po absolvovaní seminára schopní lepšie formulovať a presadiť svoje oprávnené požiadavky a prania, budú schopní vyjadriť svoje stanovisko a nebáť sa oponovať, budú vedieť vyjadriť kritiku i pochvalu, budú vedieť uplatňovať asertívne techniky a prístupy v reálnych životných situáciách a v neposlednom rade sa naučia ako na sebe systematicky pracovať, aby sa stali asertívnymi.

## Riadenie času a zvládanie stresových situácií

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 15 hodín (2 dni)

Kód: MJBT003

### Obsah aktivity:

- riadenie seba a času
- odhadovanie časových nárokov
- zlodeji času
- stanovenie si priorít
- systém hodnôt - Pílový efekt
- definícia stresu
- zvládanie stresu (coping)
- stres a naše zdravie
- stres a osobnostný rozvoj

### Cieľ aktivity:

- Účastníci budú schopní po absolvovaní tréningu identifikovať, čo ich okráda o čas, čo im čas šetrí, budú si vedieť naplánovať svoj čas a určiť priority. Budú vedieť stimulovať samého seba k lepšiemu využitiu vlastného času, naučia sa ako si vytvoriť pozitívne pracovné návyky. Budú schopní určiť prejavy a príčiny stresovej situácie, naučia sa ako zvládať vecnú a emočnú stránku stresových situácií a ako sa vyrovnáť so stresom.

## Efektívna komunikácia

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 24 hodín (3 dni)

Kód: MJBT004

### Obsah aktivity:

- Sebazpoznanie
- Základy komunikačných zručností
- Nástrahy a bariéry v komunikácii
- Verbálna komunikácia
- Neverbálna komunikácia
- Typy správania sa
- Konflikty a ich riešenia
- Spätná väzba

### Cieľ aktivity:

- Účastníci sa kreatívnym spôsobom naučia počúvať a efektívnejšie komunikovať. Na základe rôznych uhlov pohľadu budú schopní pochopiť partnera a zvoliť primeraný spôsob pre komunikáciu a aktívne riešiť konflikty.

## Rozvoj osobnosti

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 24 hodín (3 dni)

Kód: MJBT005

### Obsah aktivity:

- Sebazpoznanie
- Motivácia
- Vizualizácia
- Komunikácia
- Tvorivá relaxácia
- Hranie rolí
- Tvorivé dielne

### Cieľ aktivity:

- Zážitkovou formou naučiť účastníkov efektívne využívať svoje danosti, vedomosti a skúsenosti. Podporiť celkový rozvoj osobnosti jednotlivca a prispievať tak k jeho duševnej rovnováhe. Absolventi budú schopní ľahšie odolávať stresom a identifikovať svoje potreby.

## Teambuilding

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 24 hodín (3 dni)

Kód: MJBT006

### **Obsah aktivity:**

Zážitkové aktivity zamerané na:

- sebaopoznanie
- motiváciu
- empatiu
- rozvoj kreativity
- zlepšenie komunikačných zručností
- socializáciu
- tímovú spoluprácu
- zlepšenie firemnej kultúry
- lojalnosť voči zamestnávateľovi a kolegom

### **Cieľ aktivity:**

- Zážitkovou formou motivovať účastníkov tréningu ku zlepšeniu vzťahov a efektívnejšej spolupráci. Rozvoj osobnosti každého jednotlivca zosúladiť s rozvojom kolektívu. Účastníci sa naučia viac využívať emocionálnu inteligenciu ku prospechu seba i celej skupiny.

## Kreatívne riešenie problémov v internom prostredí komunikácie

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 8 hodín (1 deň)

Kód: MJBT007

### Obsah aktivity:

- tvorivosť, kreativita – kvalifikácia 21. storočia. Ľudské zdroje schopnosti človeka
- mýty o kreativite, bloky kreativity, prekonávanie stereotypov, postojov a bariér v myslení
- tím, fázy budovania tímu
- postoje, schopnosti, proces. Fázy tvorivého procesu.
- Motivácia
- riešenie problému, aplikácia kreatívnych techník

### Cieľ aktivity:

- Tréning je zameraný na využitie kreatívneho potenciálu človeka. Účastníci získajú na tréningu vedomosti o jednej z kľúčových kompetencií pre 21. storočie, kreativite, oboznámia sa s prekážkami, ktoré im bránia využívať vlastný potenciál a spôsoboch, ako ich identifikovať a eliminovať. Informácie, ktoré nadobudnú o kreatívnych technikách a ich praktickom použití budú vedieť aplikovať nielen v profesionálnom živote, tíme, ale i na ceste k zvýšeniu vlastnej úspešnosti a vnútornej spokojnosti.

## Marketing pre stredný a vyšší manažment

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 1, 2 dni

Kód: MJBT008

### Obsah aktivity:

- Marketing – vysvetlenie kľúčových pojmov, benefit, úžitok, Abelova schéma definície oborov podnikania
- marketingový plán – systém a komponenty, operačné nástroje, marketingový mix
- oblasti aplikácie marketingu:
  - služby
  - spotrebný trh (charakteristika, zvláštnosti, tovar krátkodobej spotreby, tovar dlhodobej spotreby)
  - priemyselný trh (úloha nákupcu, rozhodovacie jednotky, verejne a neverejné súťaže, budovanie vzťahu, reputácie)
  - export (výber trhu, vstup na cudzí trh, agent, distribútor, zmluvy)
  - neziskové organizácie (personál, imidž, financie)
- externá analýza:
  - analýza trhu
  - analýza správania sa zákazníka
  - analýza konkurencie
- interná analýza:
  - organizácia marketingu
  - analýza fixných a variabilných nákladov, výrobná cena
  - finančná analýza
- SWOT analýza
- marketingové stratégie
- politika produktov
- cenová politika
- distribučná politika
- marketingová komunikácia
- prieskum trhu
- rozhodovacie metódy

**Cieľ aktivity:**

- Zoznámenie účastníkov s celou problematikou marketingu, vysvetlenie jednotlivých oblastí na praktických príkladoch a prípadových štúdiách.

*Pre podrobnejšiu obsahovú náplň kontaktujte prosím náš MJB Team na čísle:*

☎ +421 38 22 50 366, +421 949 206 437

@ [info@mjbcommunication.com](mailto:info@mjbcommunication.com)

## Komunikačné a prezentačné zručnosti

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 2 dni

Kód: MJBT009

### Obsah aktivity:

- **Komunikácia**
  - Podstata charakter komunikácie (verbálna a neverbálna stránka)
  - Aký som a ako komunikujem
  - Aké sú komunikačné štýly a ich prejavy
  - Ako reagovať na jednotlivé typy
  - Verbálne a neverbálne prejavy – ako ich cielene prispôbiť účelu
  - Asertívna argumentácia a zvládanie námietok
  - Počuť aj nevy povedané a vhodne zareagovať
  
- **Prezentácia**
  - Ja - prezentátor (motivácia, silné a slabé stránky)
  - Analýza publika a vybranie cieľa
  - Ako obmeniť prezentácie podľa typu publika
  - Prírodná štruktúra prezentácií
  - Ako zaujať

### Cieľ aktivity:

- Ovládať verbálnu i neverbálnu komunikáciu cieľavedomejšie a efektívnejšie
- Vedieť vyjadriť svoje pocity a názory asertívne a empaticky
- Vedieť ovplyvniť svoj komunikačný štýl
- Vedieť zanalyzovať partnerove reakcie a zareagovať na ne s ohľadom na cieľ komunikácie
- Vedieť sa lepšie sa dohodnúť
- Prezentovať prirodzene, účinne a presvedčivo
- Poznať svoje silné i slabé stránky v prezentáciách a využiť ich vo svoj prospech
- Vedieť zaujať svoje publikum

## Prezentačné zručnosti I.

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 1 deň

Kód: MJBT010

### Obsah aktivity:

- Osobnosť prezentátora (motivácia, silné a slabé stránky)
- Analýza publika a vybranie cieľa
- Ako obmeniť prezentácie podľa typu publika
- Prirodzená štruktúra prezentácií
- Časovanie a segmentácia prezentácií
- Verbálna a neverbálna stránka prezentácií
- Melódia, intonácia, hlasitosť
- Technická stránka prezentácií
- Ako zaujať
- Ako zvládať typické problémové situácie

### Cieľ aktivity:

- Prezentovať prirodzene, účinne a presvedčivo
- Ovládať verbálnu i neverbálnu komunikáciu cieľavedomejšie a efektívnejšie
- Poznať svoje silné i slabé stránky v prezentáciách a vedieť ich využiť vo svoj prospech
- Vedieť vybrať štýl prezentácií s ohľadom na svoje publikum
- Zvládať svoj stres a typické problémové situácie prezentácií
- Vedieť štruktúrovať prezentácie

## Pokročilé prezentačné zručnosti

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 1 deň

Kód: MJBT011

### **Obsah aktivity:**

- Zvýšenie pôsobivosti prezentácie
- Analýza publika a vybranie cieľa
- Ako obmeniť prezentácie podľa typu publika
- Ako zaujať
- Ako zvládať typické problémové situácie
- Verbálna a neverbálna stránka prezentácií
- Kritické miesta prezentácií
- Problematickí účastníci
- Interaktívny nácvik a použitie videa
- Improvizácia, jej úskalí a využitie
- Zlepšenie imidžu prezentátora

### **Cieľ aktivity:**

- Prezentovať prirodzene, účinne a presvedčivo
- Cielene používať prvky verbálnej a neverbálnej komunikácie
- Eliminovať slabé stránky v prezentáciách a prirodzene zdôrazniť svoje silné stránky
- Obmieňať štýl prezentácií s ohľadom na publikum a cieľ
- Zvládať svoj stres a typické problémové situácie prezentácií
- Vedieť vhodne ozvlášťňovať prezentácie

## Lektorské zručnosti

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 2 dni

Kód: MJBT012

### Obsah aktivity:

- Osobnosť lektora
- Vzdelávanie – špecifiká a úskalía
- Skupina – analýza, jej charakteristiky a vhodnosť podnetov pre ňu
- Metódy vzdelávania dospelých
- Analýza typov vzdelávaných – ako na ne vhodne zareagovať
- Lektor ako prezentátor
  - verbálna a neverbálna stránka prezentácie
  - ako prezentovať prirodzene, účinne a presvedčivo
  - vhodný štýl prezentácií s ohľadom na svoje publikum
  - dynamika skupiny
  - technická stránka prezentácií
- Lektor ako facilitátor a kouč
  - kritika a spätná väzba
  - posilňovanie silných stránok vzdelávaného
- Lektor ako kreatívec
  - inovatívne spôsoby
  - zážitkové a hravé „učenie“
  - ako zaujať a zapôsobiť
- Ako zvládať svoj stres a typické problémové situácie

### Cieľ aktivity:

- Vedieť stanoviť ciele lektorovania s ohľadom na charakteristiku skupiny
- Poznať rôznorodé metódy a metodiky používané vo vzdelávaní dospelých
- Vedieť systematicky a zaujímavo zostaviť svoj tréning
- Využívať interaktívne spôsoby práce so skupinou
- Prezentovať jasnejšie a efektívnejšie, pracovanie so skupinovú dynamikou
- Vhodne používať svoj verbálny i neverbálny prejav na posilnenie cieľa

## Vyjednávacie zručnosti

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 1 deň

Kód: MJBT013

### **Obsah aktivity:**

- Vyjednávanie – charakteristiky
- Prejav typov partnerov a vhodné reakcie na ich správanie
- Definícia hlavných cieľov vo vyjednávaní
- Komunikácia s obchodným partnerom – prirodzená postupnosť, priebeh
- Argumentácia, námietky, konfliktný zákazník
- Win – win stratégia
- Vlastné predpoklady a tvorba vlastného prirodzeného štýlu vyjednávania
- Asertivita, agresia, pasivita a empatia

### **Cieľ aktivity:**

- Ovládať zručností, ktoré vedú k úspešnému vyjednávaniu
- Zvládať aj najťažšie vyjednávacie rozhovory s náročnými partnermi
- Zvládať verbálnu i neverbálnu komunikáciu cieľavedomejšie a efektívnejšie

## **Komunikácia s klientom – praktiky profesionálneho zákazníckeho prístupu**

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 1 deň

Kód: MJBT014

### **Obsah aktivity:**

- Zásady úspešnej komunikácie
- Prejav typov partnerov a vhodné reakcie na ich správanie
- Zásady profesionálneho zákazníckeho prístupu
- Komunikácia s obchodným partnerom – prirodzená postupnosť, priebeh
- Argumentácia, námietky, konfliktný zákazník
- Win – win stratégia v komunikácii
- Vlastné predpoklady a tvorba vlastného prirodzeného štýlu vyjednávania
- Asertivita, agresia, pasivita a empatia

### **Cieľ aktivity:**

- Ovládať zručností, ktoré vedú k úspešnej komunikácii s klientom
- Rozpoznať typy zákazníkov a vedieť zvoliť vhodný spôsob komunikácie
- Vytvoriť pozitívny dojem
- Reprezentovať spoločnosť
- Zvládať aj problematickú komunikáciu s náročnými partnermi
- Zvládať verbálnu i neverbálnu komunikáciu cieľavedomejšie a efektívnejšie

## Telefonické zručnosti

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 1 deň

Kód: MJBT015

### Obsah aktivity:

- Zásady úspešnej telefonickkej komunikácie
- Prejav typov partnerov a vhodné reakcie na ich správanie
- Zásady profesionálneho zákazníckeho prístupu
- Telefonická komunikácia s partnerom – prirodzená postupnosť, priebeh
- Argumentácia, námietky, konfliktný zákazník
- Win – win stratégia v komunikácii
- Vlastné predpoklady a tvorba vlastného prirodzeného štýlu komunikácie
- Zvládať aj problematickú komunikáciu s náročnými partnermi
- Zvládať verbálnu i neverbálnu komunikáciu cieľavedomejšie a efektívnejšie
- Asertivita, agresia, pasivita a empatia

### Cieľ aktivity:

- Ovládať zručností, ktoré vedú k profesionálnemu telefonovaniu so zákazníkmi, partnermi, dodávateľmi
- Rozpoznať typy zákazníkov a vedieť zvoliť vhodný spôsob komunikácie
- Poznať zásady profesionálneho telefonovania
- tvoriť pozitívny dojem
- Reprezentovať spoločnosť
- Zvládať aj problematickú komunikáciu s náročnými partnermi
- Zvládať verbálnu i neverbálnu komunikáciu cieľavedomejšie a efektívnejšie

## Vyjednávanie, argumentácia

Typ aktivity: Tréning

Dĺžka trvania: 1 deň

Kód: MJBT016

### Obsah aktivity:

- Súhrn poznatkov interpersonálnej komunikácie
  - aktívne počúvanie
  - porozumenie, akceptácia, empatia
  - kladenie otázok – vedenie rozhovoru
  - parafrázovanie, sumarizácia
- Stratégia vyjednávania
  - príprava obsahu a procesu
  - časový rámec
  - miesto rokovania
  - možné prekážky
  - analýza predchádzajúcich vyjednaní
  - atmosféra vyjednávania
- Model vyjednávania EDICT
  - definovanie obsahu jednotlivých krokov modelu EDICT:
- Vstup, diagnóza, ovplyvňovanie, uzavretie dohody, prechod
- Psychológia vyjednávania
  - sebazpoznanie – ako ma vníma okolie, aký je môj štýl vo vyjednaní
  - ako pracovať s neverbálnou komunikáciou - nácviky na zlepšenie "čítania signálov"
  - charakteristika a rozlišovanie základných typov partnerov vo vyjednaní
  - techniky a prvky vo vyjednaní pri typovo rôznych partneroch
  - význam prispôsobenia štýlu vyjednávania
- Taktiky vo vyjednaní
  - zahajovacie taktiky
  - plánovanie proti taktiky
  - ako jednať so silnejším partnerom
  - ako sa dostať zo slepej uličky
  - ustupovanie a dosahovanie ústupkov; - **nácvik** jednotlivých krokov modelu EDICT

**Cieľ aktivity:**

- zvýšenie úspešnosti, podpora sebavedomia a istoty vo vyjednávaní
- rozoznávanie rôznych typov partnerov – k tomu prispôsobenie vyjednávania
- spoznanie účinnosti rôznych štýlov ovplyvňovania a vyjednávania
- osvojenie si jednotlivých taktík a proti taktík v rámci stratégie vyjednávania
- formulovanie námietok, žiadanie riešenia
- podpora zručnosti vyjednávania s náročným partnerom



**MJB Communication, spol. s r. o.** More «than» Just a Business ...

✉ Generála Svobodu 720/8  
958 01 Partizánske  
Slovakia

☎ Tel. +421 38 22 50 366  
☎ Fax: +421 38 23 01 653  
✉ info@mjbcommunication.com  
www.mjbcommunication.com

IČO: 44 034 563  
DIČ: SK202 257 2827  
Bankové spojenie: Tatra banka  
262 509 4472 /1100



✉ Generála Svobodu 720/8  
958 01 Partizánske  
Slovenská republika  
Tel: +421 38 22 50 366  
Fax: +421 38 23 01 653

info@mjbcommunication.com  
www.mjbcommunication.com  
www.mjb.sk

©2008-2012 MJB COMMUNICATION, SPOL. S R.O., VŠETKY PRÁVA VYHRADENÉ