

Техники успешных коммуникаций: слушать, понимать, убеждать, аргументировать

Жизнь показывает, что для успеха в карьере необходимы не только опыт и экспертные знания, но и эффективные навыки коммуникаций. Умение показать значимость своей позиции, быть убедительным на презентации, побеждать в дискуссии, профессионально работать с возражениями — важные компетенции для успешного менеджера и специалиста.

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 3 – 5 июля `19
- 2 – 4 октября `19
- 15 – 17 января `20
- 1 – 3 апреля `20
- 1 – 3 июля `20

В результате обучения вы:

- повысите личную эффективность и разовьете навыки донесения информации, понимания и убеждения
- освоите техники управления конфликтом с переводом его в область конструктивного (продуктивного) конфликта
- разовьете навыки работы с барьерами, возражениями и сопротивлением в публичных и диалоговых коммуникациях

Следующие темы возможно изучить отдельно:

[Эффективные коммуникации: навыки убеждения, аргументации и самопрезентации](#)

[Внутренние коммуникации: управление конфликтами и работа с барьерами](#)

Программа семинара

День 1

Деловая этика во внутренних коммуникациях

Навыки самопрезентации, контакта и активного слушания

- Этические принципы общения. Основы бизнес-этикета
- Компетентность и уверенность в себе — основа самопрезентации в коммуникациях
- Как найти и развить свои сильные компетенции в общении? Навыки персонального брендинга. Технология Тома Питерса
- Как холодный контакт перевести в теплый? Техника контакта «Пять пальцев»
- Управление своим невербальным поведением: выражением лица, голосом, позой, движениями, темпоритами
- Харизма в коммуникациях: как разогреть и поддерживать
- Начало коммуникации и 80 % успеха: контакт, внимание, доверие
- Типичные трудности самопрезентации в контакте и способы их устранения

Практикумы:

- Опыт коммуникаций в жизненных ситуациях: дома и в общественных зонах
- Анализ успешных самопрезентаций и контакта в коммуникациях
- Анализ трудностей и барьеров в холодных контактах. Причины и способы преодоления

Как организовать диалог и донести информацию?

Навыки убеждения и аргументации

- Виды коммуникаций: неформальное и деловое общение, публичные коммуникации, коммуникации в режиме диалога, общение по телефону и интернету
- Аргументация и аргументы: логика, статистика, примеры успеха, перспективы, развитие, конкуренция на рынке, корпоративная лояльность
- Техника активного слушания и понимания. Навык «Слышать, слушать, понимать»
- Как спрашивать? Задаем уточняющие вопросы, вопросы на понимание, вопросы-переформулирования, вопросы-метафоры, вопросы-сравнения
- Управление коммуникациями: адаптация, пристройка, ведение
- Обратная связь в коммуникациях. Как запросить информацию? Как предоставлять обратную связь?

Практикумы:

- Коммуникации в жизненных ситуациях: навыки аргументации и убеждения
- Успешные ситуации аргументации и убеждения в общении
- Трудности аргументации и убеждения. Внутренние и внешние причины: как их преодолеть?
- Упражнение «За что я могу себя уважать»
- Игра «Самопрезентации»

День 2

Навыки работы с барьерами, сопротивлениями и возражениями

- Когда не возражают: это хорошо или плохо?
- Если возражают: как относиться к возражениям? Бояться или радоваться? Терпеть или раздражаться?
- Возражение — это особый вопрос
- Техника психологической устойчивости к возражениям: как держать удар?
- Сигналы возражений
- Типовые возражения, барьеры и сопротивления в коммуникациях, и как с ними работать
- Истинное или ложное возражение: как отличить одно от другого?
- Причины истинных и ложных возражений
- Потребности критиков, которые всегда возражают
- Предупреждение, профилактика возражений
- Техника работы с истинными и ложными возражениями
- Анализ и накопление опыта работы с возражениями
- Типичные ошибки в работе с возражениями: как их не допустить?

Практикумы:

- Коммуникации в жизненных ситуациях: как мы работаем с возражениями дома и в общественной зоне?
- Успешные ситуации работы с барьерами и возражениями в общении
- Когда не получилось преодолеть барьер и возражение. Почему не получилось, что нужно улучшить?
- Игра «Продай компанию»

День 3

Управление конфликтами в коммуникациях

- Факторы и конфликтогены во внутренних коммуникациях. Отношение к конфликту: кто виноват и что делать?
- Продуктивный и разрушительный конфликт: в чем различия?
- Динамика конфликтной ситуации
- Зоны конфликта: тема (содержание) и коммуникации
- Переход на личности, коммунальная зона и запуск разрушительного конфликта. Как контролировать коммунальную зону?
- Как сделать разрушительный конфликт продуктивным?

Управление коммуникативным стрессом

- Саморегуляция в конфликтной ситуации и способы сохранения самообладания
- Технология управления коммуникативным и профессиональным стрессом «Пять файлов»
- Техники медиации в конфликтной ситуации. Как встать на позицию другого и посмотреть на ситуацию со стороны

Практикумы:

- Коммуникации в жизненных ситуациях: как правильно управлять конфликтом дома и в общественной зоне?
 - Успешные ситуации управления конфликтами в общении
 - Когда не получилось перевести разрушительный конфликт в продуктивный. Почему не получилось, что нужно улучшить?
 - Игра «Гвардия и новички»
-

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **34400 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
 - Кофе-паузы
 - [Сертификат Moscow Business School](#)
 - [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Самоукина Наталья Васильевна**

Кандидат психологических наук, специалист в области управления персоналом, коуч-консультант, бизнес-тренер. Входит в первую десятку бизнес-тренеров России, согласно рейтингу независимого информационного портала Business Seminar