

---

# Oferta szkoleniowa

z zakresu nowoczesnego marketingu  
oraz technik komunikacji z Klientem

## **PODSTAWY KOMUNIKACJI**



Warszawa 2008

---

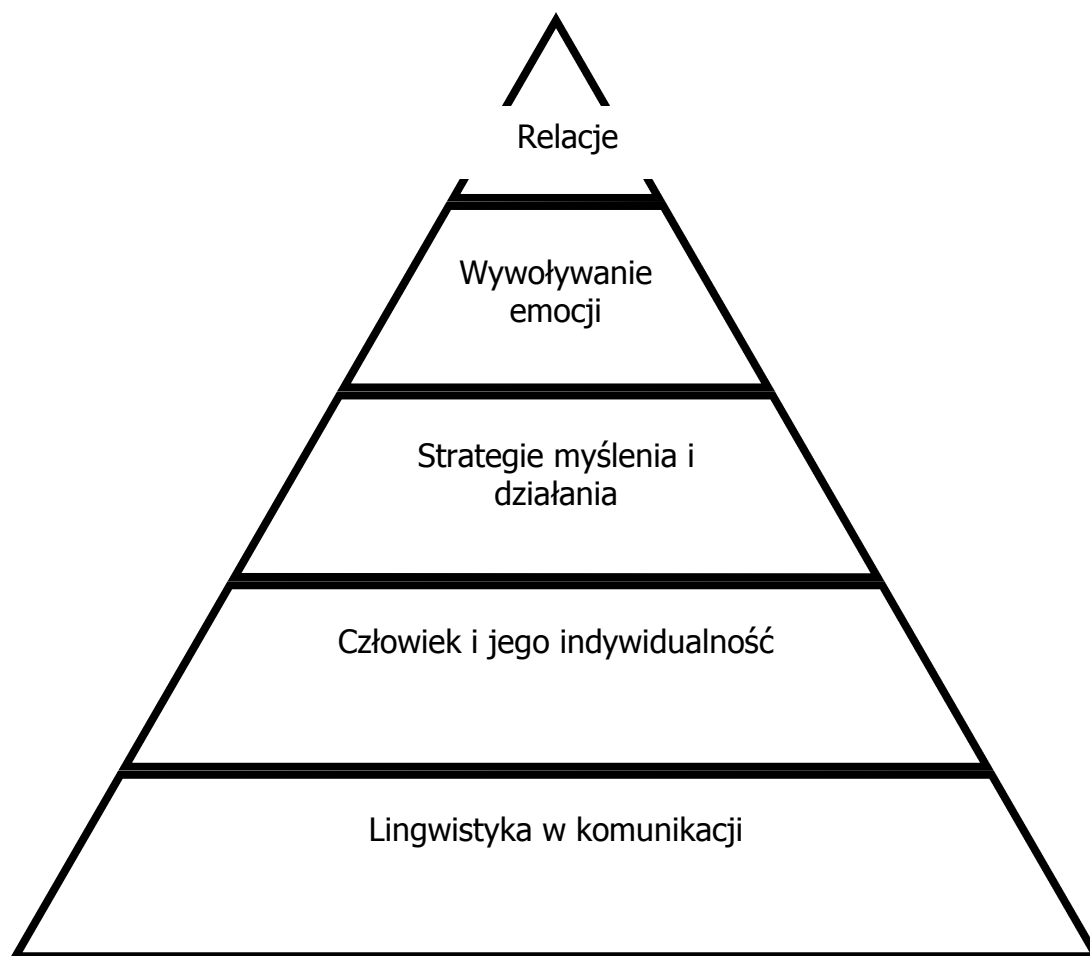
Szanowni Państwo,

w ostatnich latach na całym świecie w sposób dynamiczny rozwija się rynek usług, a wraz z nim zmienia się podejście do Klientów. Podstawowym powodem zmiany jest coraz większa konkurencja. Każdy Klient obecnie jest niezwykle cenny, można powiedzieć - na wagę złota. Dlatego rosną wymagania i poziom umiejętności ludzi mających kontakt z Klientem. Powinni oni nie tylko dysponować wiedzą merytoryczną, ale także dobrze znać zasady postępowania z Klientem. Konieczne jest wręcz dopasowywanie postępowania pracownika do oczekiwań i potrzeb Klienta, ponieważ dobry pracownik firmy świadczącej usługi jest tym samym, czym dla klubu dobry zawodnik - żyłą złota.

Przedstawiamy Państwu ofertę szkoleniową z zakresu zarządzania sobą oraz zasobami ludzkimi najnowszymi technikami, wywodzącymi się z psychologii oraz wiedzy o budowie mózgu a także z neuro-lingwistycznego programowania.

Podczas szkolenia nauczymy uczestników, w jaki sposób kontaktować się z Klientem, aby otrzymał on więcej, niż się spodziewa. Spełnienie jednego życzenia Klienta może powodować zwiększenie zaufania i przywiązania do Firmy. Szkolenie to zostało wzbogacone o najnowsze techniki identyfikacji Klienta oraz o właściwy sposób operowania językiem, polegającym na dostosowaniu go do poszczególnego Klienta.

Oferta ta skierowana jest do osób, które mają bezpośredni kontakt z Klientem i są odpowiedzialne za utrzymanie i rozwijanie relacji z klientami już współpracującymi oraz za pozyskiwanie nowych Klientów. Szkolenie składa się z pięciu bloków, którym odpowiada poniższy schemat:



**Cel szkolenia:**

- Zwiększenie skuteczności w przekonywaniu innych do określonych propozycji.
- Zwiększenie indywidualnej efektywności w komunikacji.
- Poprawa skuteczności działania.
- Zmniejszenie ilości konfliktów wynikających z błędnej komunikacji.

**Cele te zostaną osiągnięte poprzez zrozumienie i naukę takich zagadnień, jak:**

- Podniesienie świadomości znaczenia i wagi słów w komunikacji.
- Rozwój niezbędnych umiejętności do skutecznego komunikowania się.
- Dostosowanie stylu komunikacji i słownictwa do odbiorców.
- Rozpoznanie intencji rozmówcy.

- 
- Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnych.
  - Unikanie sformułowań blokujących budowanie pozytywnych relacji.
  - Rozwój umiejętności pozwalających na efektywne przekonanie innych do swoich propozycji.

**Czas trwania szkolenia:** 2 dni

**Cena szkolenia:** zależy od ilości osób i trenerów biorących udział w szkoleniu

**Więcej informacji udziela:**

Tomasz Zieliński – 502 734 009

[nlp@navigare.org.pl](mailto:nlp@navigare.org.pl)

[zielony33@navigare.org.pl](mailto:zielony33@navigare.org.pl)

**Trener:**

**Tomasz Zieliński**, absolwent Politechniki Warszawskiej, Trener w Sztuce NLP  
certyfikat wydany przez Ph.D. Christina Hall NLP Meta Master Trainer; The Society of  
Neuro-Linguistic Programming