



Тренинг «Эффективная деловая коммуникация»

Формат: онлайн (МТС Линк и Zoom)

Длительность: 16 ак. часов (4 сессии по 3 часа)

По результатам тренинга его участники смогут:

- быстро налаживать коммуникацию и взаимодействие с новыми людьми;
- выстраивать долгосрочные отношения с коллегами и партнерами внутри и вне организации, обеспечивая решение рабочих вопросов;
- ясно и четко излагать свои мысли;
- приводить убедительные и разнообразные доводы, факты в защиту своей точки зрения;
- видеть и учитывать реакцию собеседника на свои слова, проверять, верно ли его понял собеседник, корректировать свое изложение с учетом этой информации;
- внимательно слушать собеседника, чтобы понять его мнение, демонстрировать понимание его точки зрения, быстро воспринимать услышанную информацию и использовать ее в ходе дискуссии/коммуникации;
- сталкиваясь с возражениями, преодолевать негативный настрой слушателя (слушателей), направлять дискуссию в конструктивное русло.

Программа тренинга

Роль коммуникации в современной организации

- Определение делового общения.
- Стратегии эффективной коммуникации. В чем цель деловой коммуникации?
- Стратегия сотрудничества, как наиболее эффективная при построении долгосрочных бизнес-отношений.

Сложности в коммуникации

- Виды искажений информации.
- Барьеры коммуникации.
- Способы преодоления барьеров.

Собственные сильные и слабые стороны коммуникации

- Заполнение опросника по самооценке.
- Определение сильных сторон и областей для развития.

Этапы процесса коммуникации. Установление контакта.

- Структура процесса коммуникации.
- Составляющие умения располагать к себе и завоевывать доверие.
- Установление контакта.
- Построение атмосферы доверия.



Тренинг «Эффективная деловая коммуникация»

Программа тренинга

Выяснение информации: правила и техники

- Вопросы для получения информации.
- Типы вопросов по форме.
- Основные ошибки при задавании вопросов.
- Индикаторы мотивов.
- Умение слушать и слышать собеседника.
- Активное слушание.

Навыки эффективной аргументации

- Представление преимуществ своего предложения с опорой на потребности собеседника.
- «Ведение» собеседника посредством круга аргументирования.
- Язык пользы и его правила.
- Техника «Ситуация-Проблема-Решение».

Сложные ситуации коммуникации

- Работа с агрессией и негативом: установки и принципы.
- Реагирование на критику и задевающее поведение.
- Просьба и отказ.
- Алгоритм работы с возражениями.

Завершение коммуникации

- Резюме.
- Поддержание контакта.
- Выстраивание перспектив.
- Подведение итогов.

[Зарегистрироваться](#)

Данное предложение не является офертой в соответствии со статьей 435 Гражданского Кодекса Российской Федерации. Данный документ не налагает каких-либо обязательств на адресата или на владельца предложения до завершения процедур по оценке рисков и угроз независимости и подписания договора, имеющего юридическую силу. Для подписания договора, имеющего юридическую силу, стороны должны провести дополнительные переговоры.