



# Управленческая коммуникация



**Целевая аудитория:** линейные руководители, осуществляющие коммуникации с коллегами и клиентами

**Уровень тренинга:** базовый

«Не в знании и не в его передаче, а в коммуникации, в создании образов — сила современного бизнесмена, политика, ученого, художника и т.д.»

Дмитрий Иванов

## Опции за доп. плату

- Видео и фото-отчет с тренинга
- Статья по результатам тренинга в вашу корпоративную газету

## Обрацали ли Вы внимание на то,

чем каждый руководитель занят большую часть рабочего времени? Как показывают многочисленные исследования этого вопроса, именно деловая коммуникация с коллегами и клиентами занимает большую часть времени менеджера.

Для того, чтобы потеря такого количества времени не была напрасной, менеджер должен уметь максимально эффективно его использовать, то есть, овладеть навыками управленческой коммуникации.

Данный тренинг предназначен для улучшения навыков общения на работе. После его прохождения, руководители смогут лучше управлять своими сотрудниками и взаимодействовать с клиентами.

## После тренинга Ваши руководители

- будут знать основные правила аргументации
- будут знать способы анализа и разрешения конфликтных ситуаций
- будут уметь проводить эффективные презентации
- научатся давать обратную связь собеседнику
- смогут провести эффективную клиентскую встречу

## Также на тренинге руководители

- примут участие в симуляциях клиентских встреч
- проведут все виды совещаний в режиме ролевой игры
- отработают на практике модель STAR

*Знаете ли Вы, что...*

**80% рабочего времени среднестатистического руководителя занимает деловое общение. Мельников И., "Общение в деятельности менеджера"**

**Требования к помещению**

120 кв.м.

**Сертификация**

Сертификат компании Framex

**Как заказать тренинг?**

тел. +7 /495/ 504-72-23

[www.framex.ru](http://www.framex.ru)

Чтобы тренинг не прошел «впустую», рекомендуем программы In-learning

**Методология обучения**

- Двухдневный формат обучения
- Составление плана развития каждого участника

**«Управленческая коммуникация»**

**Программа тренинга**

**1-ый день**

**Модуль 1. Навыки убедительной коммуникации**

- Правила аргументации
- Проведение презентаций

**Модуль 2. Конфликты в деловом общении**

- Анализ конфликтной ситуации
- Стили поведения в конфликте
- Переговоры как эффективный выход из конфликта

**Модуль 3. Способы предотвращения и преодоления конфликтов**

- Техника активного слушания
- Умение разговаривать собеседника. Техника задавания вопросов
- Скрытые мотивы. Их влияние на беседу и способы их выявления
- Технология предоставления обратной связи собеседнику

**2-ой день**

**Модуль 4. Модель эффективность взаимодействия с внутренним клиентом: Цель – Процесс – Вклад**

- Определение целей встречи, виды целей, способы корректировки целей в ходе общения
- Распределение ответственности между участниками

**Модуль 5. Проведение интервью по приему на работу**

- Модель STAR
- Подбор кандидатов под корпоративные компетенции
- Проективные и ситуационные вопросы

**Модуль 6. Навыки проведения совещания**

- Алгоритмы проведения разных видов совещаний
- Работа с сопротивлением во время информирования сотрудников