



Ovlivňování lidí a vyjednávání

Klíčové faktory efektivní komunikace pro ovlivňování lidí

Co vám kurz přinese?

- 🚩 Zlepšení komunikace při osobním jednání
- 🚩 Aplikace technik pro předcházení a **zvládnutí konfliktní komunikace**
- 🚩 Zvýšení efektivity jednání a dohody poznáním emočního naladění partnera
- 🚩 Ověření pochopení sdělovaných informací
- 🚩 **Posílení schopnosti dosažení vzájemné dohody – WIN x WIN**
- 🚩 Ovlivnit druhou stranu v jednání ke společné dohodě a řešení

TÉMA / DOVEDNOST	CÍL / POSTUP UČENÍ
Přesvědčit, získat souhlas	<ol style="list-style-type: none">1) Uvědomit si, jak postupuji při dosahování souhlasu a s jakými bariérami se potýkám2) Na příkladech určit klíčové faktory efektivity komunikace, poznat významnost 5 kroků3) Formulovat, jak využiji 5 faktorů k odstranění mých bariér4) Procvičit postup stavby efektivní komunikace formou otázek
Přizpůsobit formu a obsah komunikace náladě druhých	<ol style="list-style-type: none">1) Uvědomit si, s jakými typy komunikačních partnerů se mi komunikuje špatně či dobře a proč2) Poznat emoční typy komunikačních partnerů, jejich projevy a příčiny těchto projevů3) Definovat zlepšení dosavadního stylu komunikace s jednotlivými typy4) Trénink rozpoznávání emočních typů a formulace efektivního stylu komunikace ke každému z nich



Organizace:

Doporučený rozsah:

5 dní (40 vyuč. hodin á 45 min.)

Doporučujeme školení realizovat v jedno či dvoudenních blocích s odstupem tři až pět týdnů

Možné formy:

- 🚩 Prezenční – interaktivní trénink
- 🚩 Kombinovaná

Kurz je určen pro:

- ✓ TOP manažeři
- ✓ Manažeři, vedoucí
- ✓ Mistři ve výrobě
- ✓ THP
- ✓ Projektoví manažeři
- ✓ Prodejci
- ✓ Nákupčí
- ✓ Lektoři
- ✓ Koučové
- ✓ Asistentky
- ✓ Telefonní operátoři

Výstupy:

- ✓ Zvládnutí modelového jednání
- ✓ Záznam tréninku
- ✓ Návrh osobní individuální aplikace účastníků
- ✓ Sebehodnocení
- ✓ Hodnotící dotazník

TÉMA / DOVEDNOST	CÍL / POSTUP UČENÍ
Motivovat druhé ke komunikaci	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sebereflexe při přesvědčování druhých; rozpoznání bariér přesvědčování v modelové situaci 2) Poznat dobrou praxi a určit klíčové faktory úspěšného přesvědčování a motivace ke komunikaci 3) Definovat optimálního (efektivnějšího) postupu přesvědčování při získání řešení win-win v porovnání s první modelovou situací 4) Trénink optimálního postupu, ověření přínosů, fixace dovednosti
Předcházet a zvládat konflikty	<ol style="list-style-type: none"> 1) Uvědomit si, s jakými konflikty se v praxi setkávám, jak se projevují, a provést sebehodnocení jejich zvládnutí 2) Z příkladu zvládnutí konfliktu vytvořit modelový postup a pravidla zvládnutí námitek 3) Formulace použití konkrétních pravidel pro správnou reakci na námítky z osobní praxe 4) Ověření správnosti použití v modelových situacích
Sdělovat jasně, jednoznačně a srozumitelně své myšlenky	<ol style="list-style-type: none"> 1) Provést sebereflexi jasnosti, jednoznačnosti a srozumitelnosti sdělení svých myšlenek 2) Formulovat, co nejvíce ovlivňuje schopnost vnímat něčí prezentaci 3) Definovat faktory efektivní prezentace a posoudit své silné a slabé stránky 4) Vytvořit optimální strukturu efektivní prezentace a ověřit si její přínosy v modelové situaci
Porozumět a zapamatovat si podstatné ze sdělovaného	<ol style="list-style-type: none"> 1) Uvědomit si rizika informačních ztrát v osobní praxi 2) Definovat zásady aktivního naslouchání a poznat přínosy základních druhů otázek 3) Formulovat možnosti využití základních forem otázek pro zlepšení osobní praxe 4) Ověřit aplikaci otázek v praxi a potvrzení skutečných přínosů

Prosazení se ve prospěch ostatních

Co vám kurz přinese?

- Uvědomit si možné výsledky vyjednávání, pochopit cíl a přínos vyjednávání.
- Osvojit si **strukturu pozičního vyjednávání** a uvědomí si **klíčové zásady vedení jednání**.
- Připomenout **nejčastější chyby a omyly ve vyjednávání**.
- Trénink **využívání otázek**, jejich jednotlivých typů a situací pro vhodné využití ve vyjednávání.
- Výhody a nevýhody argumentace**.
- Osvojit si způsoby motivačního dotazování a asertivních technik.
- Pochopit zásady pro poziční "směňování"**.
- Naučit se rozpoznávat a využívat nátlakové metody, taktiky a finty.



Organizace:

Doporučený rozsah:

2 dny (16 vyuč. hodin á 45 min.)

Možné formy:

- Prezenční – interaktivní trénink
- Kombinovaná

Kurz je určen pro:

- ✓ TOP manažeři
- ✓ Manažeři, vedoucí
- ✓ Mistři ve výrobě
- ✓ THP
- ✓ Projektoví manažeři
- ✓ Prodejci
- ✓ Nákupčí
- ✓ Lektoři
- ✓ Koučové
- ✓ Asistentky
- ✓ Telefonní operátoři

Výstupy:

- ✓ Formulace vět a otázek pro úspěšný postup jednáním
- ✓ Databáze námitek a jejich argumentace
- ✓ Řešení individuálních modelových situací
- ✓ Videozáznam vyjednávání v modelových situacích z praxe účastníků

TÉMA/ DOVEDNOST	CÍL / POSTUP UČENÍ
Sebereflexe Fáze vyjednávání	Uvědomí si možné výsledky vyjednávání, pochopí cíl a přínos vyjednávání. Osvojí si strukturu vyjednávání a uvědomí si klíčové zásady vedení jednání.
Příprava na vyjednávání Vyjednávací fáze	Zhodnotí, jak doposud probíhala příprava na vyjednávání a uvědomí si prostor na zlepšení. Připomenutí nejčastějších chyb a omylů
Aktivní naslouchání Technika dotazování SPIN	Dokážou naslouchat tak, aby nedocházelo k nedorozuměním (Podle analýzy může být pouze rekapitulace zásad aktivního naslouchání) Zformulují přínos otázek a uvědomí si nevýhody argumentace.
Asertivní techniky Zdolávání námitek Uzavírání dohody	Využití asertivních technik argumentační fázi jednání. Procvičí techniky vedoucí k uzavírání dohody.
Trénink vyjednávacích situací	Přesně si nadefinují cíle pro danou situaci a představí postup. Protrénují vedení vyjednávacích rozhovorů. Získají zpětnou vazbu na ukázkou vyjednávání. Zhodnotí nejen obsahovou (verbální), ale i neverbální stránku komunikace. Využijí sdílení zkušeností a uplatnění nejlepší praxe

Asertivita a vyjednávání v anglickém jazyce

Vše anglicky

Co vám kurz přinese?

- Trénink obchodního vyjednávání a komunikace v anglickém jazyce.
- Posílení schopnosti konverzovat v potřebné pracovní problematice.
- Posílit umění využití „citlivosti“ a „taktiky“ i v anglickém jazyce.
- Vydefinování vhodných obchodních či konverzačních frází, které vhodným způsobem obohatí vedenou obchodní konverzaci a vyjednávání.
- Odbourání bariér v anglicky vedené konverzaci.
- Sladění obchodního stylu a konverzace pracovníků vaší společnosti.

TÉMA/DOVEDNOST	CÍL / POSTUP UČENÍ
Sebereflexe Fáze vyjednávání	Uvědomí si možné výsledky vyjednávání, pochopí cíl a přínos vyjednávání. Osvojí si strukturu vyjednávání a uvědomí si klíčové zásady vedení jednání.
Příprava na vyjednávání Vyjednávací fáze – Diskuze	Zhodnotí, jak doposud probíhala příprava na vyjednávání a uvědomí si prostor na zlepšení. Připomenutí nejčastějších chyb a omylů vyjednávačů.
Aktivní naslouchání Technika dotazování SPIN	Dokážou naslouchat tak, aby nedocházelo k nedorozuměním (Podle analýzy může být pouze rekapitulace zásad aktivního naslouchání). Zformulují přínos otázek a uvědomí si nevýhody argumentace.
Asertivní techniky Zdolávání námitek Uzavírání dohody	Využití asertivních technik v argumentační fázi jednání. Procvičí techniky vedoucí k uzavírání dohody.
Trénink vyjednávacích situací	Přesně si nadefinují cíle pro danou situaci a představí postup. Protrénují vedení vyjednávacích rozhovorů.



Organizace:

Doporučený rozsah:

2 dny (16 vyuč. hodin á 45 min.)

Možné formy:

- Prezenční – interaktivní trénink

Kurz je určen pro:

- ✓ TOP manažeři
- ✓ Manažeři, vedoucí
- ✓ THP
- ✓ Projektoví manažeři
- ✓ Prodejci
- ✓ Nákupčí

Výstupy

- ✓ Formulace vět a otázek pro úspěšný postup jednáním
- ✓ Databáze námitek a jejich argumentace
- ✓ Řešení individuálních modelových situací
- ✓ Videozáznam vyjednávání v modelových situacích z praxe účastníků

Efektivní a efektní prezentace

Co vám kurz přinese?

- 🚩 Zlepšení úrovně prezentací
- 🚩 **Posilování přesvědčivosti, srozumitelnosti, atraktivnosti** a formy sdělení (neverbální komunikace, práce s vizuálními prostředky či využití dalších technických pomůcek)
- 🚩 Odhalení nedostatků, chyb a ukázání možností, jak je odstranit
- 🚩 **Trénink a zafixování technik a zhodnocení zlepšení**



Organizace:

Doporučený rozsah:

2 dny (16 vyuč. hodin á 45 min.)

Možné formy:

- 🚩 Prezenční – interaktivní trénink
- 🚩 Kombinovaná

Kurz je určen pro

- ✓ TOP manažeři
- ✓ Manažeři, vedoucí
- ✓ THP
- ✓ Projektoví manažeři
- ✓ Prodejci
- ✓ Nákupčí
- ✓ Lektori

Výstupy

- ✓ Zásady a techniky efektivní prezentace
- ✓ Výstupní hodnocení úrovně schopností
- ✓ Individuální cíle a postupy zlepšování
- ✓ Priority zlepšování
- ✓ Hodnotící dotazník
- ✓ Výsledky evaluace účastníků

TÉMA / DOVEDNOST	CÍL / POSTUP UČENÍ
Ukázka prezentací účastníků Test prezentačních dovedností	Získání zpětné vazby na svou prezentaci – od lektora, kolegů. Definování silných stránek a příležitostí na zlepšení.
Příprava prezentace Komu prezentujeme a proč	Stanoví si, na co se musí zaměřit při přípravě úspěšné prezentace. Osvojí si zásady efektivní přípravy na vlastní prezentaci. Pochopí jak stanovit cíl prezentace ve vazbě na očekávání publika. Připraví si či upraví osnovu vlastní prezentace.
Stavba a struktura přesvědčivé prezentace	Pochopí jak stavět a strukturovat efektivní prezentaci. Význam jednotlivých fází průběhu prezentace a jejich vliv na srozumitelnost, zapamatovatelnost a atraktivnost pojetí posluchači.
Vizualizace projevu	Osvojí si zásady vizuální podpory prezentace. Naučí se lépe pracovat s flipchartem, poznají zásady přípravy a realizace PowerPointové prezentace tak, aby podporovala pozornost, pochopení a porozumění prezentaci a nebyla naopak rušivým prvkem.
Neverbální komunikace	Odstraní či se naučí eliminovat své neverbální projevy při prezentaci, které snižují či narušují pozornost a koncentraci posluchačů.