

Območna obrtno-podjetniška zbornica Slovenska Bistrica in Sklad za izobraževanje delavcev pri samostojnih podjetnikih organizirata v mesecu septembru

## TRENING VEŠČIN KOMUNICIRANJA

**Prvi vtis**, ki ga pustimo pri stranki je najbolj **pomemben**, vendar lahko marsikaj še **popravimo**, če smo **veščji** pravega komunikacijskega **pristopa**. Program je namenjen vsem v kontaktu s strankami, ki se morajo zavedati svojega položaja ter obenem pokazati **profesionalno prijaznost in skrb za stranke** (customer care). Osredotočili se bomo na vzpostavitev stika s potencialnimi in obstoječimi strankami, ter gradnji odličnih dolgoročnih razmerij z njimi (pomen prvega vtisa, razumevanje osnovnih veščine primerne komunikacijskega pristopa, s katerim navdušimo stranko).

Cilj programa je izboljšanje komunikacijskih veščin udeležencev v praksi, saj je izvedba oblikovana tako, da je iniciativa predana udeležencem, ki morajo usmeritve trenerja prenesti v svojo vsakdanjo prakso. Aktivnosti se na treningu izvajajo na praktičnih primerih, timskem sodelovanju v skupinah in predstavitev razmišljanj članov posameznih skupin.

### BISTVENI ELEMENTI IN Poudarki iz vsebin

- kaj je komunikacija?
- **pozitivno vzdušje** – *pozitivna energija in ponudba vrhunske storitve*
- kdo vse je naš kupec?
- **proces komunikacije** – *zakaj govorimo o procesu in kako proces vidijo kupci*
- **ustvarjanje prvega stika in odnosa s kupcem** - *učinkovita verbalna in neverbalna komunikacija*
- **uporaba čutil pri komunikaciji** – *voh, vid, sluh, otip, okus*
- **kaj vse sodi v sklop komuniciranja** – kje vse se naše delovno okolje dotika veščin komuniciranja
- **zakaj nam uspešna komunikacija pomaga izpeljati posel** – kakšna so pričakovanja naših kupcev;
- **kako lahko spremenimo/izboljšamo našo podobo** – kaj k temu prispevam sam
- **kaj nas naredi drugačne?** v primerjavi z drugimi konkurenčnimi ponudniki
- **v čem se kažejo naše prednosti in priložnosti** – *zagotovimo, da bo stranka opazila naš trud*

### IZVAJALEC:

G&P svetovanje Gregor Jagodič s.p. , **mag. Gregor Jagodič** iz Ljubecne, s številnimi referencami s tega področja, več na: [www.gp-svetovanje.com/reference](http://www.gp-svetovanje.com/reference)

### PREDVIDEN ČASOVNI OKVIR IZVEDBE

Termin: v mesecu septembru 2016

Kraj: v prostorih sejne sobe OOO Slovenska Bistrica

Časovni okvir: predvidoma 3 šolske ure, oz. 2 ure in pol z enim krajšim odmorom;

Če vas ponujena oblika izobraževanja zanima, izpolnite informativno prijavnico in jo pošljite po pošti, na sedež OOO Slovenska Bistrica, Špindlerjeva 2 e ali po faksu 818 31 10 ali po elektronski pošti na naslov: [olga.kampus@ozs.si](mailto:olga.kampus@ozs.si), najkasneje **do petka, 12. avgusta 2016.**

**EVIDENČNA PRIJAVA ZA TRENING VEŠČIN KOMUNICIRANJA**

**Ime in priimek** \_\_\_\_\_

**naziv firme** \_\_\_\_\_ **e-pošta:** \_\_\_\_\_

**Davčna številka** \_\_\_\_\_ **tel./fax** \_\_\_\_\_

**naslov** \_\_\_\_\_

**član zbornice DA NE**

**udeleženci seminarja:** \_\_\_\_\_

**Datum:**

**žig**

**podpis:**