

ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ

Для кого этот тренинг

Этот тренинг предлагается как первая ступень в освоении коммуникативных навыков – до отдельных тренингов по навыкам презентаций, переговоров, влияния и др.

Тренинг предназначен как сотрудникам, так и менеджерам, деятельность которых непосредственно связана с коммуникациями (общение с сотрудниками, переговоры с коллегами из смежных департаментов, проведение презентаций, ведение производственных совещаний и пр.). Особенно тренинг необходим производственным менеджерам, не обладающим базовыми навыками эффективной коммуникации.

Цель тренинга

Обучить участников основным коммуникативным навыкам, необходимым для грамотного повседневного общения со своими подчиненными, коллегами, руководителем.

Возможное содержание тренинга:

- основы коммуникации (структура общения, от чего зависит результат коммуникации, барьеры общения);
- вербальная коммуникация (основы четкого формулирования сообщений и аргументов, прояснение, вопросы);
- невербальная и паравербальная коммуникация (активное слушание, работа голосом, контакт глазами, язык жестов и т.д.);
- коммуникация с сотрудником 1 на 1 (подготовка, сложности, методы их решения);
- основы внутренних переговоров (структура переговорного процесса, прояснение мотивов и целей партнера по коммуникации, алгоритм работы с возражениями партнера, эффективные переговорные инструменты и приемы);
- проведение совещаний (виды и структура совещаний, правила проведения, роль и действия ведущего, методы вовлечения в процесс обсуждения и поддержания интереса);
- основы презентаций (виды и структура презентаций, подготовка ключевого информационного сообщения, исходя из особенностей аудитории, основные моменты и рекомендации по проведению презентаций).

3 первые темы необходимы, если участники сталкиваются со сложностями в процессе общения – не всегда четко формулируют свои мысли, не выслушивают партнера, не добиваются обратной связи во время разговора и т.д.

3 последние темы включаются в тренинг, если нет возможности провести по ним отдельное обучение. Глубина их рассмотрения зависит от продолжительности тренинга.

В результате тренинга участники смогут:

- повысить свою коммуникативную компетентность;
- проанализировать свои сильные стороны и зоны роста в области делового общения;
- применять технику активного слушания при общении с партнером;
- обращать внимание не только на то, что они говорят, но и на то, как они это делают (невербальное общение);
- более уверенно общаться с коллегами и проводить внутренние переговоры;
- достигать больших результатов в процессе внутренних коммуникаций, сохраняя долгосрочные партнерские отношения;
- более грамотно аргументировать свою точку зрения и преодолевать возражения партнера по общению;
- освоить базовые техники ведения и выступления на совещаниях, с помощью которых они смогут стать более уверенными и влиятельными руководителями;
- научиться основам подготовки и проведения публичных выступлений.

Формат:

- интерактивный тренинг в группе 8-12 человек;
- в процессе тренинга используются упражнения и игры, видеоанализ, дискуссии и мини-лекции, работа в малых группах и индивидуально;
- продолжительность – от 2 до 4 дней, в зависимости от объема включаемых тем.