



PROGRAM WARSZTATÓW

Proaktywność w podejściu do Klienta i jej praktyczne zastosowanie

Warszawa, 14.09.2019r. (sobota)

Miejsce szkolenia: Krajowa Izba Radców Prawnych, Warszawa, Al. Ujazdowskie 18 lok. 4

Czas trwania: godz. 9⁰⁰-14¹⁵

Program:

1. Podstawowe elementy komunikacji interpersonalnej – psychologia komunikacji.

- Podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej.
- Analiza transakcyjna w komunikacji interpersonalnej i jej praktyczne zastosowanie w kontakcie z klientem. Komunikacja na linii „dorosły” – „dorosły” jako podstawa efektywnej i asertywnej komunikacji.
- Bariery komunikacyjne występujące i utrudniające efektywne porozumiewanie się na linii radca prawny – klient.

2. Budowanie relacji z klientem poprzez komunikację

- Budowanie wiarygodności i wzbudzanie zaufania poprzez stosowanie odpowiednich narzędzi komunikacyjnych.
- Dostrojenie stylu wypowiedzi oraz zachowania do rozmówcy – praktyczne zastosowanie techniki odzwierciedlenia.
- Zastosowanie empatii, okazywanie zainteresowania i zrozumienia sytuacją klienta.
- Umiejętność słuchania ze zrozumieniem za pomocą klaryfikacji i parafrazy.

3. Analiza potrzeb i interesów klienta – proaktywność w podejściu do klienta

- Analiza potrzeb jako najskuteczniejsze narzędzie i klucz do zrozumienia i poznania interesów klienta oraz tworzenia na tej podstawie zindywidualizowanej strategii działania dla klienta.
- Analiza interesów i odczytywanie motywacji klienta.



- Praktyczne podejście do klienta podczas analizy potrzeb – prezentacja i praktyczne możliwości zastosowania.

4. Psychologia osobowości klienta – 4 typy osobowości i wynikające z nich różnice w podejściu i komunikacji.

- Psychologia osobowości klienta na podstawie typologii Junga, podstawowe założenia.
- Podział na 4 typy osobowości.
- Jak komunikować się podczas rozmów i negocjacji w zależności od typu osobowości klienta.
- Dopasowanie sposobu komunikacji w zależności od różnic w osobowości radcy prawnego i osobowości klienta – praktyczne zastosowanie.
- Najczęściej popełniane błędy wynikające z różnic w osobowościach radcy prawnego i klienta.
- Wypracowywanie argumentów dostosowanych do określonych osobowości klienta – ćwiczenie warsztatowe w grupach.

Prowadzący: Maciej Podraska – absolwent Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu (Wydział Prawa i Administracji) oraz studiów podyplomowych Integracji Europejskiej Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. Absolwent szkoły trenerów biznesu – posiada certyfikat trenera biznesu. Mediator i trener Ośrodka Mediacji przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Bydgoszczy. Posiada ponad 10 letnie doświadczenie jako menadżer odpowiedzialny za nadzór i motywowanie pracowników działu sprzedaży oraz negocjacje z kluczowymi partnerami biznesowymi ogólnopolskich firm pośrednictwa finansowego. Trener biznesu z 14 letnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń z zakresu negocjacji handlowych i biznesowych, technik obsługi klienta, zarządzania zasobami ludzkimi i kierowaniem zespołem, zarządzania procesem mediacji, zarządzania sobą w czasie, komunikacji interpersonalnej, asertywności. Od 2003 roku prowadzi własną firmę szkoleniową specjalizującą się w szkoleniach oraz coachingu. Wykładowca Wyższej Szkoły Demokracji imienia błogosławionego Jerzego Popiełuszki w Grudziądzu.



**Ośrodki Mediacji
Radców Prawnych**
Sieć Ogólnopolska