OKRĘGOWA IZBA RADCÓW PRAWNYCH W KRAKOWIE

ul. Francesco Nullo 8/4 31-543 Krakow
Email: biuro@oirp.krakow.pl, tel. 12 410 84 00

23.10.2018 obowiązuje od

Szkolenie: Asertywność w kontakcie z klientem – jak radzić sobie z trudnym klientem - Warsawa 6.11.2018

Centrum Mediacji Gospodarczej przy Krajowej Izbie Radców Prawnych zaprasza do udziału w szkoleniu pt. „Asertywność w kontakcie z klientem – jak radzić sobie z trudnym klientem", które odbędzie się 6 listopada 2018 r. w siedzibie KIRP w Warszawie przy Alejach Ujazdowskich 18 lok. 4 w godz. 11:00–16:00.

Program szkolenia obejmuje:

- Podstawowe elementy komunikacji interpersonalnej – psychologia komunikacji.
- Analiza potrzeb i interesów klienta – proaktywność w podejściu do klienta.
- Psychologia osobowości klienta — 4 typy osobowości i wynikające z nich różnice w podejściu i komunikacji.
- Asertywność w kontakcie z klientem – jak radzić sobie z „trudnym" klientem.

Cel szkolenia:

- Szkolenie skierowane jest do mediatorów oraz radców prawnych, pełnomocników.
- Przedstawienie i udoskonalenie umiejętności komunikacji interpersonalnej w relacjach prawnik – klient, mediator – strona.
- Przedstawienie mechanizmów działania analizy transakcyjnej w komunikacji i jej wpływu na „trudne" zachowania i powstawanie barier w komunikacji na linii prawnik — klient, mediator – strona.
- Rozwinięcie umiejętności proaktywnego podejścia do klienta/strony podczas odczytywania jego motywacji i rozpoznawania potrzeb – interesów.
- Przedstawienie narzędzi asertywnych do zastosowania w rozmowach z trudnym klientem, trudną stroną.
- Poznanie psychologicznych mechanizmów wpływających na efektywność i skuteczność komunikacji w odniesieniu do różnorodności typów osobowości.
- Rozwinięcie umiejętności zarządzania emocjami własnymi i klienta/stron.

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 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 9 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.

Udział w wydarzeniu zapewnia uzyskanie **10 punktów szkoleniowych** .

Pierwszeństwo udziału w szkoleniu zapewniamy mediatorom Ogólnopolskiej Sieci Ośrodków Mediacji Radców Prawnych.

Link do rejestracji:

http://cmg6112018.badanie.net/

Koszt: 250 zł Wpłaty na konto Centrum Mediacji Gospodarczej:

ul. Francesco Nullo 8/4 31-543 Krakow
Email: biuro@oirp.krakow.pl, tel. 12 410 84 00

mBank 39114010100000537023001006

Wymagany tytuł wpłaty: CMG – szkolenie 06.11.2018 r.; Imię i Nazwisko uczestnika.

Liczba miejsc ograniczona, decyduje kolejność zgłoszeń.