

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA – ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest dostarczenie wiedzy na temat znaczenia usprawnienie komunikacji wewnętrznej w firmie, poprzez dostarczenie wiedzy z zakresu komunikacji interpersonalnej oraz budowania zespołu, a także ćwiczenia praktyczne o charakterze integracyjnym .

Adresaci

Szkolenie skierowane do osób, które pragną nauczyć się zasad zarządzania relacjami z klientem wewnętrznym, a także do wszystkich tych, którzy chcą w praktyce przećwiczyć posiadane już umiejętności związane z komunikacją wewnętrzną oraz obsługą klienta wewnętrznego.

Korzyści z uczestnictwa

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą:

- potrafili określić korzyści wynikające z dobrej komunikacji wewnętrznej
- lepiej rozumieli przyczyny konfliktów międzyludzkich i międzygrupowych, a także będą potrafili sprawniej sobie nimi radzić
- przyczyniali się do usprawniania komunikacji wewnętrznej
- bardziej profesjonalnie komunikować się i współpracować z innymi członkami organizacji

Metoda szkolenia

Szkolenie przeprowadzone jest poprzez:

- wykład - 20%
- dyskusja - 10%
- ćwiczenia praktyczne - 70%

Business People Alignment



PROGRAM SZKOLENIA

- Przebieg procesu komunikacji interpersonalnej - komunikacja werbalna i niewerbalna - mowa ciała
- Specyfika komunikacji w firmie
- Komunikacja jedno i dwukierunkowa oraz jej wpływ na relacje w firmie
- Zasady komunikacji w pionie i w poziomie
- Komunikacja symetryczna i niesymetryczna
- Diagnoza stylów komunikowania się
- Informacja zwrotna na temat indywidualnego stylu komunikowania się uczestników, wpływ stylu komunikowania się a relacje przełożony-podwładny
- Konflikt w zespole- jak go rozwiązać
- Praca zespołowa- role w zespole i zarządzanie nim
- Bariery w komunikacji
- Usprawnianie komunikacji- techniki aktywnego słuchania i wydawania poleceń
- Rola menedżera w budowaniu relacji wewnątrz organizacji
- Jak usprawnić komunikację wewnętrzną w firmie?
- Korzyści z dobrej komunikacji wewnętrznej

Czas trwania szkolenia – 2 dni, liczba uczestników 8-15 osób

Business People Alignment

