

Załącznik nr 1 do zapytania z dnia 01.03.2017 r.

L P	Nazwa szkolenia	Czas trwania (godz. lekcyjne)	Ilość uczestników	Zakres szkolenia	Miejsce i data szkolenia	Uwagi
1.	Budowanie zespołu	16 h	8-12	<u>Wybrane zagadnienia:</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Etapy budowania zespołu 2. Dynamika grupowa i elementy procesu grupowego 3. Diagnoza własnej motywacji do pracy w zespole 4. Znaczenie komunikacji werbalnej niewerbalnej 5. Komunikacja jednostronna i dwustronna 6. Konstrukttywne metody rozwiązywania konfliktów 7. Asertywność - miniwykład 8. Zasady budowania informacji zwrotnej 9. Blok zajęć dla liderów grupy: efektywne podejmowanie decyzji, sposoby inspirowania i motywowania członków zespołu, metody oceny pracy członków zespołu. 	Rybnik, 30-31 marca 2017	Szkolenie przeznaczone m.in. dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym i znacznym
2.	Profesjonalna sprzedaż i obsługa klienta	32 h	8-12	<u>Wybrane zagadnienia:</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy obsługi klienta <ul style="list-style-type: none"> – Praktyczne zastosowanie standardów profesjonalnej obsługi klienta – Profesjonalny wizerunek w kontaktach z klientami – Metody rozpoznawania komunikatów niewerbalnych u klientów - trening – Techniki wpływania na pozytywną relację z klientami w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym 	Rybnik, marzec – kwiecień 2017	-



Fundusze Europejskie
Program Regionalny



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



			<ul style="list-style-type: none"> – Trening głosu - trening zwiększania wyrazistości wypowiedzi <p>2. Komunikacja i psychologia sprzedaży</p> <ul style="list-style-type: none"> – Komunikacja pozytywna w obsłudze i sprzedaży – Rola komunikacji interpersonalnej w procesie budowania relacji z klientami – Trening aktywnego słuchania w kontaktach z klientami – Trening precyzowania i zgłębiania uzyskiwanych od klientów informacji – Zasady budowania jasnych i zrozumiałych wypowiedzi w kontaktach z klientami - ćwiczenia – Narzędzia komunikacyjne skutecznego rozwiązywania trudnych sytuacji - ćwiczenia – Komunikacja sprzedażowa <p>3. Techniki skutecznej sprzedaży</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rola i postawa sprzedawcy w procesie bezpośredniej i telefonicznej obsługi klienta – Techniki pozyskiwania klientów B2C oraz B2B – Metody nawiązywania kontaktu z klientami i zdobywania ich zaufania – Trening pokonywania obiekcji i wymówek klientów w kontakcie telefonicznym i bezpośrednim – Bank zwrotów wspierających pozytywne i sprawne rozwiązywanie trudnych sytuacji – Działania posprzedażowe – metoda utrzymywania relacji z klientami 		
--	--	--	---	--	--



3.	Polski Język Migowy – podstawowe zagadnienia	32 h	4-8	<p>Wybrane zagadnienia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alfabet palcowy (daktylografia) 2. System Językowo-Migowy (SJM) a Polski Język Migowy (PJM) 3. Podstawy gramatyki PJM z zastosowaniem jej wizualno-przestrzennego charakteru 4. Podstawowe pojęcia liczbowe i określenia czasu (dni tygodnia, miesiące) 5. Podstawowe pojęcia, wyrażenia i proste dialogi sytuacyjne związane z pracą, w szczególności z pracą w stolarni 	Rybnik, marzec – kwiecień 2017	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pracujących i współpracujących z osobą niesłyszącą
----	--	------	-----	--	--------------------------------	---



Fundusze Europejskie
Program Regionalny



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

