

WARSZTATY EFEKTYWNA KOMUNIKACJA

SZKOLENIE
OTWARTE



mwm
PARTNERS
WSPARCIE DLA SEKTORA HoReCa



WARSZTATY EFEKTYWNA KOMUNIKACJA

Szkolenie przeznaczone jest dla menedżerów, pracowników, specjalistów i konsultantów kierujących zespołami zadaniowymi oraz dla wszystkich osób, które planują dalszy rozwój swojej kariery, chcą doskonalić swoje umiejętności w zakresie zarządzania, nauczyć się postępowania z ludźmi - szczególnie w zespole.

Celem szkolenia Efektywna Komunikacja jest uświadomienie uczestnikom znaczenia komunikacji interpersonalnej oraz wyposażenie ich w skuteczne techniki i strategie ułatwiające i rozwijające efektywne porozumiewanie się w zespole, zwłaszcza w relacjach i kontaktach manager-pracownik.

Podczas szkolenia dokonamy autodiagnozy własnej mowy ciała i zdolności komunikacyjnych, docenimy istotę różnorodności podczas przekazywania komunikatów, poznamy techniki oddziaływania na pozytywne emocje drugiej strony.

Celem szkolenia jest również rozpoznanie przez uczestników najczęściej spotykanych barier w procesach komunikowania się, nabycie umiejętności zachowania asertywnej postawy oraz wykorzystania informacji zwrotnej w budowaniu i realizacji zespołowych celów. Uczestnicy, wykorzystując techniki efektywnego porozumiewania się, nie tylko wzmocnią swoją motywację do pracy i odczuwania zadowolenia z jej wykonywania, ale też zwiększą swoją efektywność i skuteczność.

Efekty szkolenia:

- Świadomość znaczenia komunikacji w relacjach interpersonalnych.
- Poznanie technik autoprezentacji i wywierania pierwszego wrażenia.
- Weryfikacja mocnych i słabych stron własnych umiejętności komunikacji.
- Eliminacja najczęściej popełnianych błędów w komunikacji obniżających efektywność zespołu.
- Umiejętność stosowania efektywnych wzorców komunikacji w relacjach biznesowych.
- Asertywne wywieranie wpływu.

Dbamy o rozwój po szkoleniu:

- materiały szkoleniowe: proste, przejrzyste
- zadanie utrwalające umiejętności po szkoleniu
- przydatną „ściąagę” z kluczowymi wnioskami ze szkolenia

PROGRAM SZKOLENIA

8:45-09:15 Rozpoczęcie szkolenia: przedstawienie się, kontrakt grupowy, przedstawienie planu i celów szkolenia, konstytucja szkolenia, rozdanie materiałów szkoleniowych (30 min.).

09:15-11:00 szkolenie

- Komunikacja jedno i dwukierunkowa, szumy komunikacyjne, podstawowe błędy w komunikacji – dlaczego jak Ty mówisz jedno – oni myślą drugie?!
- Warsztat korygowania błędów komunikacyjnych (15 min).
- Komunikat „JA” i jego przewaga nad komunikatem „TY” (15 min).
- Warsztat asertywności: Rozwadnianie, odmowa wprost, zdarta płyta, konstruktywna odmowa, przywołanie faktów, wskazanie konsekwencji, Jujitsu , odbicie piłki, czyli jak odmawiać, żeby nie urazić? (30 min).

11:00 - 11:15 przerwa kawowa (kawa, herbata, woda, słodki poczęstunek)

11:15 - 13:00 szkolenie

- Feedback: FUKO, kanapka krytyki, RTD czyli o jakości i efektach uczciwej rozmowy (15 min).
- Warsztat: udzielanie feedbacku za pomocą poznanych metod (30 min).
- Techniki werbalne i niewerbalne w procesie komunikacji – mowa ciała i jej znaczenie (15 min).
- Klasyfikacja stylów społecznych i typy osobowości w komunikacji, o tym dlaczego jedni myślą tak a drudzy inaczej (30 min).

13:00 - 14:00 przerwa obiadowa

14:00 - 15.00 szkolenie

- Góra konfliktowa i prowadzące do niej błędy komunikacyjne, jak łagodzić wojnę między kuchnią a salą ?(15 min).
- Wywieranie wpływu na ludzi (Cialdini) (15 min)
- Techniki nacisku (naciskanie, agresywna krytyka, chwyt poniżej pasa)
- Praktyczny test końcowy oceniający poziom zdobytej wiedzy (10 min).
- Ankieta (10 min).
- Zakończenie: rozdanie certyfikatów uczestnictwa (5 min)

ORGANIZACJA SZKOLENIA

Realizacja szkolenia zawiera:

1. Autorskie materiały szkoleniowe w wersji drukowanej, zawierające informacje, które były poruszane podczas szkolenia
2. Imienne certyfikaty ukończenia szkolenia oraz kartę z głównymi wnioskami ze szkolenia
3. Przeprowadzenie szkolenia w miejscu zapewniającym odpowiednie warunki (sala konferencyjna)
4. Lunch oraz poczęstunek i napoje serwowane podczas przerw kawowych

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU!

MWM PARTNERS

TELEFON: 518307777

EMAIL: mwmpartners@mwmpartners.pl

Firmom, które zatrudniają większe zespoły menedżerów lub osób zajmujących się zarządzaniem zespołem, oferujemy szkolenia zamknięte, każdorazowo dostosowane do potrzeb i specyfiki Klienta

Pełną ofertę firmy znajdziesz na: www.mwmpartners.pl

TRENER: MAŁGORZATA BEDNARZ

Doświadczenie zawodowe

- Trener w firmie MWM Partners
- Zdobywała doświadczenie jako kierownik w 5* hotelach w kraju, i zagranicą,
- Opracowała i wprowadzała innowacyjne programy naprawcze i rozwojowe w restauracjach, mające na celu zwiększenie sprzedaży i rentowności firmy.
- Prowadziła programy rozwojowe dla menedżerów w Krakowie.
- Otwierała lokale gastronomiczne (restauracje i kawiarnie) w Galeriach Handlowych oraz w centrum miasta.



Wykształcenie

- Akademia Górniczo-Hutnicza, Wydział Humanistyczny, magister Socjologii
- Noble Manhattan Coaching, Certyfikowany coach II C&M
- Kurs manager gastronomii
- Szkolenie Zielona firma
- Szkolenie „Warsztat skutecznego menedżera”
- Szkolenie „Zarządzanie zmianą i optymalizacja procesów zarządczych”
- Szkolenie "Kierowanie zespołem"
- Wieloetapowy kurs "Psychologia"
- Szkolenie "Negocjacje handlowe"
- Szkolenie "Praktyczne zarządzanie personelem"
- Szkolenie "Wykorzystanie nowoczesnych technologii w gastronomii i hotelu"

Doświadczenie w szkoleniach i doradztwie

- Specjalizuje się w szkoleniach i warsztatach z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, negocjacji, rozwiązywania problemów i konfliktów, budowania zespołu, komunikacji, motywacji oraz cyklu efektywności pracowniczej
- Doradza w zakresie rentowności biznesu w branży gastronomicznej.
- Prowadzi audyty w restauracjach.

Prywatnie

Najchętniej spędza czas w gronie przyjaciół i rodziny

METODY PRACY NA SZKOLENIU

Warsztaty: Praca grupowa polega na podziale całego zespołu szkolonego na mniejsze zespoły (trzy do sześciu osób). Każdy z zespołów ma do zrealizowania pewne zadanie, ma pewien problem do rozwiązania. Zadanie może być identyczne dla wszystkich grup, wtedy dyskusja podsumowująca zbiera wszystkie możliwe opcje rozwiązań lub też każda grupa może mieć inne zadanie, będące z reguły fragmentem ogólniejszego zagadnienia. Metoda ta jest szczególnie dobrym sposobem na zaangażowanie wszystkich szkolonych do pracy, w tak małej grupie każdy musi być choć trochę aktywny. Dodatkowym efektem jest to, że szkoleni uczą się współpracować, lepiej porozumiewać i osiągać kompromisy.

Wykład: jest narzędziem używanym do przekazania wiedzy, której szkoleni nie mają, a która nie może zostać przez nich samodzielnie zdobyta. Wykład jest instrumentem szczególnie skutecznym, zwłaszcza gdy chce się przekazać szkolonym instruktaże, regulaminy, repertuar pewnych sposobów funkcjonowania w określonych sytuacjach.

Testy, kwestionariusze: podczas prowadzonych szkoleń, uczestnicy indywidualnie rozwiązują testy i kwestionariusze dotyczące tematu prezentowanego materiału. Pozwalają one na

„zdiagnozowanie” mocnych stron uczestników oraz pokazanie aspektów, nad którymi trzeba popracować.

Case study (analiza przypadków): metoda ta rozwija umiejętności analityczne i rozwiązywanie problemów. Pozwala również rozpatrywać rozwiązania dla kompleksowych zagadnień. Metoda ta pozwala uczestnikom zastosować nowo zdobytą wiedzę i umiejętności.

Burza mózgów: polega na dyskusji w zespole pracowników nad nieuporządkowanymi pomysłami w celu wyboru najciekawszego rozwiązania problemu. Metoda ta pobudza do kreatywnego i twórczego myślenia. Angażuje i integruje zespół w procesie rozwiązywania problemów, a także uczy szacunku dla odmiennych poglądów.

Odgrywanie ról: polega na odgrywaniu przez uczestników ról w pewnych fikcyjnych sytuacjach opisanych w scenariuszu. Szkoleni muszą wcielić ię w określone postacie, przyjąć cudzy punkt widzenia. Celem metody jest pokazanie różnicy między teorią a praktyką we współpracy i kontaktach z ludźmi. W najpopularniejszej formie inscenizacji szkoleni otrzymują scenariusze ról, do których odegrania muszą się przygotować..

Gry symulacyjne: zajmują się regułami racjonalnego postępowania w sytuacjach konfliktowych, tzn. takich, w których na wynik działania jednostki wywrze wpływ nie tylko jej postępowanie, lecz także działanie innych jednostek, przy czym wszystkie jednostki mają w większym lub mniejszym stopniu sprzeczne interesy. Zbiór graczy (uczestników konfliktu), zbiory ich strategii oraz zbiór wszystkich dopuszczalnych sytuacji związanych z nimi wygranych stanowią elementy określające grę

Dyskusja: służy generowaniu zespołowo jak największej ilości pomysłów z równoczesnym powstrzymaniem automatycznej krytyki. Celem jest wynalezienie możliwie wielu rozwiązań danego problemu. Dopiero, gdy faza generowania pomysłów jest skończona, grupa przystępuje do ich oceny i weryfikacji