# Vnitrofiremní komunikace

**Kde a kdy:** Park Hotel Popovičky, 14.- 15.10., 21.-22.10. 2020

**Rozsah tréninku**: 2- denní; 8:30 -17:00h,

**Trenér:** Roman Matyáš, MATY Training Centrum

**OBSAH workshopu:**

**1/ Úvod programu**

* Cíle, obsah, způsob práce, výstupy, pravidla
* Zákazník v centru pozornosti
* Zákaznický proces = Prodejní proces + Servisní proces
* Jak měříme spokojenost zákazníka IMOFA?

**2/ Pozitivní (úspěšný) způsob myšlení**

* Proč je pozitivní myšlení důležité?
* Pozitivní myšlení v klíčových fázích servisního procesu
  + Jak vytvořit kontaktní klima s interním zákazníkem?
* Jak si udržet pozitivní způsob myšlení?
* Jak se pozitivně vyjadřovat?
* Brainstorming doporučení pro pozitivní způsob myšlení

**3/ Základy interní komunikace**

* Předávání a přijímání informací
* Aktivní naslouchání
* Formulace otázek
* Osobní plán

**4/ 4 typy chování v interní komunikaci**

* Konfliktní situace v týmu, Killmannův test
* 4 typy chování v interní komunikaci
* Asertivní komunikace
* Cvičení na rozvoj asertivní komunikace
* Osobní plán

**Závěr prvního dne**

* Shrnutí a zhodnocení dne

**OBSAH PROGRAMU (druhý den) :**

**5/ Zvládání obtížných situací na pracovišti**

* Strukturální analýza (SA)
* SA – Individuální test a vyhodnocení
* Nastavení zrcadla - grafický profil strukturální analýzy
* Bezpečné zelené a rizikové červené zóny v interní komunikaci
* Jak se udržet v bezpečných zelených transakcích?
* Jak udržet v bezpečných zelených transakcích spolupracovníka?
* Sebehodnocení a hodnocení druhých
* Osobní plán

**6/ Prevence proti únavě, stresu a vyhoření**

* Jaké jsou druhy stresu?
* Diagnostika celkového a pracovního stresu, vyhodnocení
* Jak pracujete se stresem?
* Relaxační cvičení - cviky na uvolňování těla a mysli
  + Ukázka dechových a meditačních cvičení
* „Jak snížit stres a zlepšit komunikaci na pracovišti?*“ (Brainstorming + prezentace)*

**Závěr programu**

* shrnutí a hodnocení celého programu