

Тренинг «Управление конфликтными ситуациями»

Цель программы:

1. Повышение адаптивности к стрессовым ситуациям на рабочем месте
2. Развитие навыков стрессоустойчивости
3. Освоение способов профилактики стресса
4. Формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях

Чему научатся участники:

- Эффективным поведенческим стратегиям профилактики и разрешения конфликтных ситуаций
- Разрешать конфликты с результатом win-win
- Быстро диагностировать, и грамотно разрешать конфликтные ситуации с клиентом и в своем коллективе
- Разговаривать с недовольными и разгневанными клиентами, отвечать на жалобы
- Освоят способы профилактики конфликтов и методы управления эмоциональным состоянием
- Выработают новые успешные поведенческие модели в конфликте

Аудитория тренинга: менеджеры по продажам, руководители офисов

Длительность тренинга:

8 часов: с 10.00 до 18.00 (перерыв на обед 1 час + 2 кофе-паузы)

Программа тренинга:

Тема 1. Физиология и психология стресса. Основные стрессоры в работе менеджера

- Техники быстрой саморегуляции в стрессе

Тема 2. Профилактика стресса

- Изменение собственных установок

Тема 3. Отработка эффективных моделей поведения в ситуациях деструктивной коммуникации

- Безопасное общение. Формирование конструктивной модели взаимодействия

Формы работы на тренинге: ролевые игры, направленные на отработку навыков; упражнения; работа в группах в режиме мозгового штурма; обмен мнениями, самостоятельная работа с раздаточным материалом.