

Soft Skills

Propunere de training

Performance Management & Talent Development

Program de pregătire non-formală

01

Denumirea programului: **Soft Skills**

Tipul programului de formare: **Inteligență cognitivă; Inteligență relațională**

Programul se adresează: **front office**

Număr participanți: **6-15**

Timp alocat: **4 ore cu o pauză de 15 minute**

Locatia: **Sediul clientului**

Formator: **Ștefan Florin**

Descrierea programului de perfecționare

02

Obiective de training:

- ▶ Creșterea motivației interioare
- ▶ Gestionarea clienților dificili
- ▶ Cooperarea membrilor echipei
- ▶ Reducerea nivelului de stres
- ▶ Eliberarea presiunii
- ▶ Fidelizare client
- ▶ Upselling
- ▶ Comunicare nonverbală-gesturile, mimică, postură
- ▶ Persuasiune
- ▶ Îmbunătățește imaginea companiei
- ▶ Creează apartenența
- ▶ Ascultare activă

Metode, tehnici și procedee de formare: Expunere, joc de rol, aplicații practice.

03

Resurse necesare

- Sală de curs
- WhiteBoard/Flip Chart
- 3 carioci
- Materiale printate
- Instrumente muzicale

Program training

04

- ▶ Prezentare trainer
- ▶ Prezentare tematică
- ▶ Cadrul organizatoric

Pentru a deveni mai buni în ceea ce facem avem nevoie de un cadru optim de dezvoltare, de suport în învățare dar cel mai mult de o motivație internă crescută. Această motivație apare atunci când facem ceva din pasiune și ceea ce facem ne definește și ne hrănește nevoia de competență, conectare și control. În acest curs vom face exerciții specifice care să satisfacă nevoia de competență și control a fiecărui membru.

Prin dans vom reduce nivelul de stres al participanților și vom hrăni nevoia de conectare, ajutându-i astfel să se descarce de presiunea zilnică. Prin analiza comunicării nonverbale vom aduce atenție asupra ceea ce comunicăm când nu vorbim și vom învăța cum să fim persuasivi fără a comunica verbal. Exercițiile practice se fac în echipă și întăresc astfel cooperarea membrilor și apartenența la grup.

Prin exercițiile de ascultare activă cursanții vor învăța să „audă” ceea ce clienții dificili vor de fapt și vor fi ajutați să fidelizeze relația cu aceștia. Acest curs se adresează celor care înțeleg perfect rolul lor, sunt conștienți că sunt importanți în organizație și fac o activitate care îi definește.

Prețurile se comunică la cerere