

РАБОТА СО СЛОЖНЫМИ КЛИЕНТАМИ И КОНФЛИКТАМИ

Цели тренинга: научить вести конструктивный диалог с трудным собеседником.

Продолжительность: 16 часов

Причины возникновения конфликтов. Основные правила поведения в конфликтной ситуации.	<ul style="list-style-type: none">• Конфликт (несогласованность) интересов• Стратегии поведения клиентов при конфликте интересов.• Причины возникновения конфликтов. Основные правила поведения в конфликтной ситуации
Манипулятивное воздействие со стороны клиента	<ul style="list-style-type: none">• Механизм оказания манипулятивного воздействия.• Разные манипулятивные приемы, которые использует клиент• Основные принципы противостояния манипуляциям
Противостояние неконструктивному поведению клиента	<ul style="list-style-type: none">• Техники противостояния манипуляциям и давлению.• Противостояние манипулированию.• Работа с давлением.• Понятие этической защиты. Стандарты поведения в ситуации грубости и хамства
Уверенное поведение сотрудника в общении с клиентом	<ul style="list-style-type: none">• Три позиции в коммуникации с клиентом. Поведенческие проявления каждой позиции. Как влияют позиции на поведение клиента• Конструктивная позиция при общении с клиентом в критической ситуации.• Сценарий конструктивного ведения диалога
Управление стрессом	<ul style="list-style-type: none">• Принципы «первой помощи» после стрессового разговора• Цепочка Стрессор-«Мишень»-Реакция;• Направления работы по сокращению стресса• Модераторы стресса; что нужно делать, чтобы поддерживать и восстанавливать все модераторы.

Результат: Участники

- ✓ знают приемы и техники ведения диалога и удержания контроля;
- ✓ классифицировали ситуации увливания, агрессии и манипуляции, что поможет сотруднику быстро диагностировать ситуацию и выбирать соответствующее решение или стандарт;
- ✓ научились методам противостояния давлению и манипулированию и другому неконструктивному поведению клиентов;
- ✓ научились «пропускать мимо» эмоциональные подтексты и вызов клиента, а реагировать осознанно на конструктивную часть;
- ✓ научились приемам, которые позволяют сохранять уверенность;
- ✓ знают ситуации, где они сами неумышленно провоцируют конфликт;
- ✓ получили принципы «первой помощи» после стрессового разговора.

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.