



KURZ/ŠKOLENIE

Praktické komunikačné zručnosti

Charakteristika vzdelávacej aktivity

Kurz je zameraný na rozvoj praktických komunikačných zručností využiteľných v každodennej pracovnej praxi. Účastníci si osvoja zásady profesionálneho vystupovania, efektívnej verbálnej a neverbálnej komunikácie, ako aj pravidiel telefonической a elektronickej etikety. Vzdelávacia aktivita je koncipovaná interaktívne, s dôrazom na praktický nácvik modelových situácií, spätnú väzbu a aplikáciu získaných poznatkov do reálnych pracovných situácií. Kurz podporuje rozvoj profesionálneho imidžu jednotlivca aj organizácie a prispieva k zvyšovaniu kvality komunikácie so zákazníkmi, kolegami a obchodnými partnermi.

Cieľ vzdelávania

Cieľom vzdelávania je rozvinúť komunikačné kompetencie účastníkov tak, aby dokázali efektívne, profesionálne a zrozumiteľne komunikovať v osobnom, telefonickom aj elektronickej kontakte. Absolvent po absolvovaní kurzu: ovláda základné komunikačné zručnosti, dokáže profesionálne a príjemne komunikovať so zákazníkmi, pozná princípy správnej telefonической a elektronickej komunikácie, vie vedome využívať verbálnu a neverbálnu komunikáciu, komunikuje jasne, efektívne a s ohľadom na partnera v komunikácii.

Cieľová skupina

administratívni pracovníci a asistenti, pracovníci zákazníckeho servisu a klientskych centier, zamestnanci verejnej správy a samosprávy, obchodní zástupcovia, vedúci pracovníci a tím lídri, všetci zamestnanci, ktorí vo svojej práci komunikujú s klientmi, kolegami alebo partnermi.

Vstupné vzdelanie:

Minimálne úplné stredné vzdelanie. Kurz nevyžaduje špeciálne odborné predpoklady.

Profil absolventa: Absolvent kurzu: reprezentuje seba aj organizáciu na profesionálnej úrovni, aplikuje zásady efektívnej komunikácie v praxi, aktívne počúva a kladie vhodné otázky, vedome využíva prvky neverbálnej komunikácie, zvláda zásady telefonической a elektronickej etikety, buduje pozitívne pracovné a zákaznícke vzťahy.

Forma výučby: Prezenčná forma / online forma (podľa dohody s objednávatelom).

Časový rozsah: 1 deň – 8 vyučovacích hodín
(rozsah je možné upraviť podľa potrieb objednávatel'a)

Miesto konania: Priestory školy / objednávatel'a alebo online platforma.

Metódy výučby

odborný výklad, interaktívna diskusia, modelové situácie a rolové hry, praktické komunikačné cvičenia, analýza správania a spätná väzba, riešenie situácií z praxe účastníkov.

Spôsob overenia výsledkov

priebežné praktické cvičenia počas školenia, záverečné modelové komunikačné situácie, spätná väzba lektora.

Maximálna kapacita kurzu: 20 účastníkov (z dôvodu zachovania interaktívneho charakteru školenia).

Maximálna kapacita kurzu: 10 účastníkov

Ukončenie vzdelávacej aktivity: Vzdelávacia aktivita sa ukončuje absolvovaním školenia v plnom rozsahu.

Druh dokladu: Osvedčenie o absolvovaní vzdelávacej aktivity

Témy školenia/kurzu

1. Prvý dojem druhýkrát neurobíme • Prvý kontakt a jeho význam Profesionálne predstavovanie • Vizitky nie sú len papierové – osobná prezentácia • Verbálna vizitka – ako stručne a jasne predstaviť seba a svoju organizáciu • Kto vlastne sme a čo robíme? Telefonická a mobilná etiketa Elektronická etiketa	2. Efektívna komunikácia • Aktívne počúvanie ako základ úspešnej komunikácie • Efektívne odovzdávanie informácií • Overovanie porozumenia • Kladenie správnych otázok • Výber vhodného jazyka a štýlu komunikácie
3. Čo hovoríme, keď nič nehovoríme? • Význam neverbálnej komunikácie • Súlad slov a tela • Mimika a jej vplyv na vnímanie • Význam hlasu, intonácie a tempa reči	4. Komunikačné bonusy • Small talk v pracovnom prostredí • Význam komplimentov a pozitívnej spätnej väzby • Ako si zlepšiť náladu a preniesť ju do komunikácie • Budovanie príjemnej atmosféry v kontakte so zákazníkom

Vzdelávaciu aktivitu (kurz/školenie) schválil :

(dátum a podpis):