

Основы эффективной коммуникации

Академия бизнеса EY

Онлайн-тренинг

2 дня | 16 академических часов

12 CPD-единиц | 14 CPE-часов



Программа онлайн-тренинга

1 день (2 сессии по 2 часа)

Введение. Виды и составляющие коммуникации

Ассертивность в коммуникации

- ▶ Понятие ассертивности
- ▶ Стили поведения и общения и их ключевые черты
- ▶ Практическое упражнение: сильные стороны и зоны риска каждого стиля поведения и общения
- ▶ Анализ собственного стиля поведения

Установление и поддержание контакта

- ▶ Составляющие контакта. Включенность и доверие
- ▶ Способы вхождения в контакт. Вербальные и невербальные приемы

2 день (2 сессии по 2 часа)

Цикл коммуникации

- ▶ Модель «Треугольника коммуникации»
- ▶ Техники задавания вопросов
- ▶ Приемы активного слушания
- ▶ Барьеры коммуникации
- ▶ Лексика. Сила позитива
- ▶ Золотое правило логики

Обратная связь

- ▶ Реакция на обратную связь. Модель SARAH
- ▶ Принципы качественной обратной связи
- ▶ Техника мотивирующей и корректирующей обратной связи SBI/BI

Цели обучения

- ▶ Систематизировать свой опыт общения и получить осознанный взгляд на принципы коммуникации
- ▶ Получить проверенный набор фундаментальных инструментов общения
- ▶ Минимизировать барьеры коммуникации
- ▶ Учитывать свои потребности и интересы собеседника
- ▶ Предоставлять корректную и конструктивную обратную связь
- ▶ Демонстрировать уверенность в общении
- ▶ Стать партнёром в коммуникации для клиентов и коллег



Совершенствуя бизнес,
улучшаем мир



Что вы получите в результате обучения

- ▶ Самоанализ своего уровня асертивности и стиля общения
- ▶ Проверенные классические приёмы и техники эффективного делового общения
- ▶ Рекомендации, как избежать типичных барьеров коммуникации
- ▶ Практики, которые используются в компании EY
- ▶ Возможность попрактиковаться в безопасной обстановке и получить обратную связь
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Сертификат Академии бизнеса EY

Как проходит обучение

Тренинг «Основы эффективной коммуникации»:

- ▶ Проходит с фокусом на практическое применение полученных знаний
- ▶ Включает групповые дискуссии, командные и индивидуальные задания, ролевые игры
- ▶ Дает возможность задать вопросы тренеру и обсудить их индивидуально

Тренеры

Тренинг проводят бизнес-тренеры Академии бизнеса EY. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также сертификациями MBTI, DISC и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге: academy@kz.ey.com

Для кого этот тренинг

- ▶ Сотрудники, которые хотят улучшить качество своей коммуникации с коллегами, клиентами, партнёрами
- ▶ Сотрудники всех областей бизнеса

Форматы участия

Онлайн-формат

Обучение проводится по расписанию Академии бизнеса EY.

Корпоративный формат

Программа онлайн-тренинга может быть адаптирована и проведена специально для Вашей компании:

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении
- ▶ Определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента