



O B M O Č N A
O B R T N O - P O D J E T N I Š K A
Z B O R N I C A
S L O V E N S K A B I S T R I C A



Območna obrtno-podjetniška zbornica Slovenska Bistrica organizira za člane, brezplačno izobraževanje,

TRENING VEŠČIN KOMUNICIRANJA

**v ponedeljek, 26. septembra 2016, od 17.00 do 19.30. ure
v prostorih OZ Slovenska Bistrica, Špindlerjeva 2e.**

NAMEN IN KORISTI PREDSTAVITVNEGA TRENINGA

Prvi vtis, ki ga pustimo pri stranki je najbolj **pomemben**, vendar lahko marsikaj še **popravimo**, če smo večji pravega komunikacijskega **pristopa**. Program je namenjen vsem v kontaktu s strankami, ki se morajo zavedati svojega položaja ter obenem pokazati **profesionalno prijaznost in skrb za stranke** (customer care). Osredotočili se bomo na vzpostavitev stika s potencialnimi in obstoječimi strankami, ter gradnji odličnih dolgoročnih razmerij z njimi (pomen prvega vtisa, razumevanje osnovnih veščine primerne komunikacijskega pristopa, s katerim navdušimo stranko).

Cilj programa je izboljšanje komunikacijskih veščin udeležencev v praksi, saj je izvedba oblikovana tako, da je iniciativa predana udeležencem, ki morajo usmeritve trenerja prenesti v svojo vsakdanjo prakso. Aktivnosti se na treningu izvajajo na praktičnih primerih, timskem sodelovanju v skupinah in predstavitvah razmišljanj članov posameznih skupin.

BISTVENI ELEMENTI IN POUČENI IZ VSEBIN

- **kaj je komunikacija?**
- **pozitivno vzdušje** – pozitivna energija in ponudba vrhunske storitve
- **kdo vse je naš kupec?**
- **proces komunikacije** – zakaj govorimo o procesu in kako proces vidijo kupci
- **ustvarjanje prvega stika in odnosa s kupcem** - učinkovita verbalna in neverbalna komunikacija
- **uporaba čutil pri komunikaciji** – voh, vid, sluh, otip, okus
- **kaj vse sodi v sklop komuniciranje** – kje vse se naše delovno okolje dotika veščin komuniciranja
- **zakaj nam uspešna komunikacija pomaga izpeljati posel** – kakšna so pričakovanja naših kupcev;
- **kako lahko spremenimo/izboljšamo našo podobo** – kaj k temu prispevam sam
- **kaj nas naredi drugačne?** v primerjavi z drugimi konkurenčnimi ponudniki
- **v čem se kažejo naše prednosti in priložnosti** – zagotovimo, da bo stranka opazila naš trud

IZVAJALEC:

G&P svetovanje Gregor Jagodič s.p. , mag. Gregor Jagodič iz Ljubeečne, s številnimi referencami s tega področja, več na: www.gp-svetovanje.com/reference

CENA:

Za **člane** zbornice, ki imajo **plačano članarino je izobraževanje brezplačno**, za **nečlane** pa **20,00 €**. DDV je vključen v ceno.

ČASOVNI OKVIR IZVEDBE

Termin: **26.9.2016**

Kraj: v prostorih sejne sobe OOO Slovenska Bistrica

Čas: od 17.00 do 19.30 ure

PRIJAVA:

Če vas ponujena oblika izobraževanja zanima, izpolnite prijavnico in jo pošljite po pošti, na sedež OOO Slovenska Bistrica, Špindlerjeva 2 e ali po faksu 818 31 10 ali po elektronski pošti na naslov: olga.kampus@ozs.si, najkasneje **do torika, 20. septembra 2016**.

PRIJAVA - TRENING VEŠČIN KOMUNICIRANJA

26.september 2016, s pričetkom ob 17.00 uri

Ime in priimek _____

naziv firme _____ e-pošta: _____

Davčna številka _____ tel./fax _____

naslov _____

član zbornice DA NE

udeleženci: _____

Datum:

žig

podpis: