ЦЕНТР ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА

Новая Академия Учебный Центр

КОУЧИНГ В СФЕРЕ УСЛУГ

ПРОГРАММА ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ:

- ✓ для начинающих и опытных сотрудников, желающих получить продвинутые техники работы с клиентами
- ✓ для тех, кто работает в сфере услуг и взаимодействует с клиентами
- ✓ для тех, кому важен новый подход и качественный результат

ОСОБЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Гибкость. Программа легко адаптируется под вашу сферу услуг.

Практичность. 70% времени будет уделено практике. Цель программы - сформировать коучинговую компетенцию, которой будет достаточно для применения инструментов и самостоятельной практики уже после обучения.

Эффективность. Вы освоите инструменты, которые 100% работают. Вы сможете взаимодействовать с клиентами более эффективно.

Легкость освоения. Программа состоит из наиболее простых в освоении и при этом очень мощных инструментов, которые применимы как для контекста оказания услуг, так и для жизни в целом.

ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:

1. Научить основам создания доверительных отношений с клиентом.
2. Сформировать навыки конструктивного взаимодействия с клиентом.
3. Обучить основам эффективной коммуникации с помощью коучинговых инструментов.
4. Сформировать навыки подстройки к разным типам клиентов.
5. Обучить техникам личной эффективности в работе.
6. Научить управлению своими состояниями.
7. Научить работать с нересурсными состояниями клиента и выходить на экологичное, ресурсное и эффективное взаимодействие с клиентом.

Без знания психологии и умения выстраивать правильные взаимоотношения сложно добиться долгосрочной работы с клиентом. Знать нюансы своей работы бывает недостаточно, поэтому эта программа предлагает изучение инструментов и техник коучинга. Мы не даем вам новую профессию! Мы даем вам новые компетенции к уже имеющимся профессиональным навыкам.

Программа: 4 модуля - 2 дня по 8 часов обучения.

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ	
МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ КОУЧИНГА	• Что такое коучинг? • Зачем нужен коучинг? • 5 принципов в коучинге. • Доверие и коммуникация. • Правила построения общения с клиентом. *Практика: Упражнения*
МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ КОУЧИНГА	• Стили мышления. • Вопросы, расширяющие рамки привычного мышления. • Как говорить с клиентом на одном языке: структура взаимодействия. • Внутренние переводчики: как понимать клиента и как говорить, чтоб клиент понимал. • Трехуровневое слушание клиента в общении. • Как правильно хвалить/критиковать, чтоб клиент остался доволен. *Практика: Упражнения*
МОДУЛЬ 3. КОУЧИНГОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ	• Ваша роль в жизни клиента. • Логические уровни. • Ценностный образ себя как специалиста. • Самокоучинг: управление внутренними состояниями, ресурс-нересурс, позиции восприятия, Я1 и Я2. *Практика: Упражнения*
МОДУЛЬ 4 ПРОЦЕСС РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ НА ОСНОВЕ КОУЧИНГОВОГО ПОДХОДА	• Коуч-позиция специалиста. • Запрос клиента. Алгоритм консультирования клиента + технология составления эффективной программы сопровождения клиента. • Управление впечатлением. • Как привести клиента к желаемой цели. • Работа с возражениями, саботажем клиента, сопротивлениями • Личные границы с клиентом *Практика: Упражнения*

Ведущие образовательной программы

Евгения Ганина - Руководитель Центра Психологического Мастерства, психолог, соискатель ученой степени кандидата наук, преподаватель практической психологии.

**в программе возможно участие ассистента*

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ

Место проведения: Екатеринбург, Пушкина 9а / либо на вашей территории

Продолжительность обучения: 2 дня по 8 часов

Стоимость обучения: 15 500 рублей / 1 чел

Выпускной документ:

1. Удостоверение повышения квалификации установленного образца Новой Академии (лицензия №19281 от 13 февраля 2017 года).
2. Сертификат Центра Психологического Мастерства.

По вопросам участия в программе обращайтесь:
тел.: +79222205091
e-mail: centr_pk@inbox.ru

Центра Психологического Мастерства
www.centr-pm.ru