**О ПРОГРАММЕ**

**«Внутренняя клиенториентация и командное взаимодействие»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Длительность: 2 дня**

**Тренер:** Зубова Надежда

**Целевая аудитория:** менеджеры среднего звена, сотрудники подразделений.

**Задачи обучения:**

* **Создание установки на достижение общей цели**
* **повышение эффективности делового взаимодействия внутри команды**
* **создание и укрепление благоприятного психологического климата в команде**
* **повышение стрессоустойчивости и профилактика конфликтов в коллективе.**

**В результате обучения участники научатся:**

* Выявлять и устранять причины неэффективной коммуникации при взаимодействии с внутренним клиентом.
* Использовать приемы конструктивного общения.
* Лучше понимать сотрудников смежных подразделений..
* Использовать тактики выхода из конфликтной ситуации.
* Предотвращать искажение информации и развитие конфликта.
* Внимательно слушать и слышать Клиентов и коллег.
* Понимать ценность командной работы и общей цели компании.

**РАЗВЕРНУТАЯ ПРОГРАММА**

**«Внутренняя клиенториентация и командное взаимодействие»**

**1. Общие характеристики клиент ориентации.**

- С чего начинается отличный сервис?

- Обслуживание внешнего клиента через взаимодействие с внутренним.

- Типичные ошибки взаимодействия сотрудников («свои»).

- Принципы слаженной работы.

- Принципы и критерии внутренней клиентной ориентированности.

- «Сопричастность», «Ответственность», «Вовлеченность».

- Построение рабочей модели для эффективного взаимодействия подразделений компании.

2. **Говорить на одном языке или принципы внутренней коммуникации.**

- Коммуникативная компетентность, и ее значение в ежедневной работе.

- Основные барьеры на пути межличностных коммуникаций.

- Барьеры на пути организационных коммуникаций.

- Семь источников шума при передачи информации. Причины искажения информации.

- Виды, типы и каналы внутренних коммуникаций в компании.

- Самодиагностика. Возможные «точки сбоя».

- Три составляющие коммуникации: вербальное, невербальное и паравербальное общение.

- Правила передачи информации без потерь и искажений. 5s коммуникации.

- Активное слушание.

- Роль продуктивных вопросов в деловом общении. Умение эффективно собирать информацию. Как выяснять потребности клиента.

**3. Конфликты в организации.**

- Конфликт – как результат нарушенной коммуникации.

- Типы поведения в конфликте.

- Стадии развития конфликта. «Лестница эскалации».

- Стратегия поведения: Выиграл – Выиграл.

- Конструктивная критика.