ПРОГРАММА СЕМИНАРА С ЭЛЕМЕНТАМИ ТРЕНИНГА

«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РАБОТЕ С НАСЕЛЕНИЕМ»

Организатор: Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики».

Дата, время: **12 февраля 2025 г. с 10:00 до 13:00** (перерыв 10 минут после каждого модуля)

Место: г. Красноярск ул. Маерчака, д.40, этаж 5, актовый зал

Стоимость: очно 3 500 рублей

Контакты: тел.: 8-800-755-09-10 (бесплатная линия по Красноярскому краю)
(391) 221-75-80, 245-88-52
e-mail: sale.kcpr@mail.ru
официальный сайт: www.кцпр.рф

Лектор – Дудкина Галина Валентиновна, руководитель центра бизнес – образования, старший преподаватель кафедры «Экономика и управление бизнес-процессами» Института управления бизнес-процессами СФУ

Содержание вопроса	Форма работы	Результаты
Роль специалиста по работе с населением: - принципы эффективного обслуживания; - применение приемов эффективного обслуживания; - технология поддержки звукового имиджа компании	Мини -лекция Деловая игра	1. Навык создания и поддержки имиджа компании 2. Готовность управлять эмоциональным состоянием в деловой коммуникации 3. Навык выбора и применения приемов эффективного взаимодействия с клиентом
Техника конструктивного возражения: - причины возникновения сложных ситуаций; - скрипты и этапы работы со сложными клиентами; - техники убеждения, аргументации и контраргументации	Мини - лекция Работа в парах Отработка навыка в упражнении	1. Навык применения коммуникативных техник работы с населением. 2. Готовность управлять поведением клиента в деловой коммуникации.
Управление развитием личностного ресурса специалиста по работе с населением: - основы построения вектора собственного развития; - определение способов наращивания навыков эффективной коммуникации.	Технология модерации: работа в группе, индивидуально	Навык создания и реализации стратегия индивидуального развития в работе с клиентами.