

Akademia Komunikacji dla branży weterynaryjnej:

„Asertywna Komunikacja”

Projekt rozwoju umiejętności asertywnej
komunikacji z wymagającym Opiekunem.



8-9 i 30 listopada 2018

- ✓ Dbaj o dobre doświadczenia opiekuna.
- ✓ Okazuj empatię i stanowczość.
- ✓ Świadomie pracuj z silnymi emocjami i presją.
- ✓ Skutecznie rozwiązuj problemy.

Warsztat dla:

Wyzwania branży:

Rozwiązanie:

> Lekarzy weterynarii;

Powody, których stworzyliśmy „Akademię Komunikacji dla branży weterynaryjnej”:

Intensywne szkolenie „Asertywna Komunikacja”, w trakcie którego:

> Pracowników placówek pomocy

Praca w gabinecie lub klinice weterynaryjnej to codzienne źródło

weterynaryjnej;

wielu wyzwań związanych z niesieniem pomocy medycznej zwierzętom, ale także zmagania się z Opiekunami, ich emocjami, oczekiwaniami i presją, czy też rozwiązywania codziennych trudności

> Asystentów i pracowników

związanych z zarządzaniem zespołem pracowników.

recepcji.

Opiekunowie, zgłaszają się do kliniki weterynaryjnej w poszukiwaniu

pomocy dla swoich podopiecznych, z którymi są często silnie związani emocjonalnie. Otrzymana pomoc czasem wiąże się z kosztami, ryzykiem niepowodzenia, długotrwałą terapią dla podopiecznego.

Opiekunowie doświadczają silnego stresu, który czasami rozładują w relacji z pracownikami gabinetów i samymi lekarzami.

Pracownicy ośrodków weterynaryjnych, chcą dobrze wykonać swoje obowiązki oraz zapewnić wysoką jakość obsługi aby zadbać o Opiekuna – klienta. Jednocześnie trudno jest im reagować na agresywne i krytyczne zachowania Opiekuna gdy jest on w roli klienta. Jak w takiej sytuacji postawić granicę lub odmówić.

Gabiny i kliniki weterynaryjne są często firmami, które zatrudniają zespół ludzi, a właściciel – lekarz pełni również ważną i kluczową rolę menadżera zespołu. W ferworze codziennej pracy z Opiekunami i ich podopiecznymi czasem zanika z oczu kwestia zadbania o zespół, relacje w nim panujące i rozwijanie zespołu w kierunku samodzielności i odpowiedzialności.



Wzmocnisz się w umiejętnościach radzenia sobie z trudnymi, wymagającymi Opiekunami. Odnajdziesz balans pomiędzy empatycznym rozumieniem drugiej strony, a stanowczym dbaniem o potrzeby i interesy swoje i firmy.

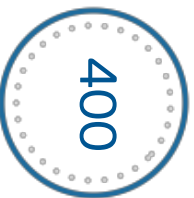
- Poznasz najważniejsze mechanizmy psychologiczne pojawiające się w relacjach z opiekunami oraz nauczysz się wykorzystywać je do budowania porozumienia, zaufania i otwartości w trudnych sytuacjach.

- Nauczysz się skutecznych technik i narzędzi radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, aby zachować dobrą relację i współpracę.

- Dowiesz się, jak „miętko” i skutecznie obronić swoje stanowisko lub decyzję w sytuacji, gdy Opiekun wywiera presję.

- Poznasz narzędzia, które pomagają rozładowywać i kanalizować silne emocje po stronie Klienta.

- Dowiesz się jak przekuć trudne, konfliktowe sytuacje w okazje do zbudowania trwałych i pozytywnych relacji ze współpracownikami.



PONAD

ABSOLWENTÓW
SZKOLEŃ Z ZAKRESU
KOMUNIKACJI



www.Halbut.pl

Program szkoleniowy: „Asertywna Komunikacja”



KUROSZ
KLINIK WETERYNARYJNA

Ramowy opis programu:

„Asertywna komunikacja”

(2 dni + zadanie wdrożeniowe + 1 dzień)

Warsztat I „Podstawy asertywnej komunikacji” 2 dni

- Sposoby budowania relacji i zaufania w kontakcie z klientami - opiekunami.
- Powszechne mechanizmy i narzędzia komunikacyjne ułatwiające lub utrudniające osiągnięcie porozumienia w relacji.
- Sposoby docierania do potrzeb i oczekiwań opiekuna z wykorzystaniem pytań i parafraz.
- Umiejętności empatyczne w relacji z opiekunami. Odzwierciedlenie, parafraza interesów i emocji.
- Zależność między emocjami a racjonalnym rozwiązywaniem problemów. Strategie obniżania napięcia emocjonalnego po stronie opiekuna.

Indywidualne zadanie wdrożeniowe dla każdego uczestnika

- Pomiędzy warsztatem I i II następuje ok. 3-4 tygodniowa przerwa w trakcie której uczestnicy mają możliwość wdrażać nowe narzędzia.
- Każdy z uczestników szkoleń realizuje indywidualne zadanie wdrożeniowe, które utrwała zdobyte umiejętności.
- Uczestnicy biorą udział w 1-godzinnych indywidualnych treningach telefonicznych z trenerem, w trakcie których ćwiczą wybrane narzędzie komunikacyjne.

Warsztat II „Trudne sytuacje w relacji z wymagającym opiekunem” 1 dzień

- „Zdarta płyta” jako narzędzie obrony ważnych interesów procedur. Wyrażanie stanowczości w kontakcie z opiekunem wywierającym presję.
- Algorytm odmowy z wyjściem do współpracy. Jak uzasadniać odmowę w miejsce przekonywania opiekuna.
- Narzędzia przyjmowania reklamacji, niezadowolenia, skargi, negatywnej opinii klienta o klinice.
- Narzędzia ustalania granic i przywracania reguł w przypadku ataku personalnego ze strony opiekuna będącego w silnych emocjach.



www.Halbut.pl

Program szkoleniowy: „Asertywna Komunikacja”



KUROSZ
KLINIKA WETERYNARYJNA

Gwarancja jakości Halibut

- ✓ **GWARANCJA SATYSFAKCJI**
– zadowolenie ze szkolenia lub zwrot kosztów.
- ✓ **UNIKATOWA METODOLOGIA PRACY**
– praca na realnych sytuacjach uczestników.
- ✓ **SPRAWDZONE ALGORYTMY POSTĘPOWANIA.**
- ✓ **VIDEO TRENING.**
- ✓ **WYSOKA JAKOŚĆ.**
- ✓ **NIEMAL 100% POLECENÍ.**
- ✓ **LUDZKA ATMOSFERA PRACY.**
- ✓ **REALIZACJA STANDARDÓW NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI.**



Znak Halibut jest gwarancją pozytywnej zmiany i długotrwałych efektów. Oznacza działania rozwojowe o wysokim standardzie.



Trenerzy wykazali się doskonałym wyuczaniem przy projektowaniu i wdrażaniu zmiany. Zbudowali bardzo dobry kontakt z uczestnikami grup, a jednocześnie byli dla nas i menadżerów ważnym partnerem w całym projekcie. Szczególnie doceniamy elastyczność i gotowość do brania odpowiedzialności, jaką wykazali się w trudnym momencie naszego wspólnego projektu.

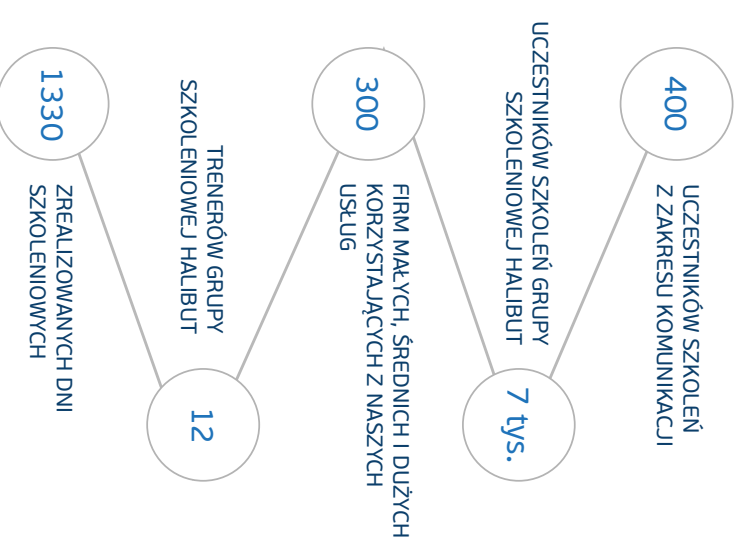
Maria Wyżga, Dyrektor HR w Regionie CEE, BAYER



Współpraca z firmą szkoleniową „Halibut” przebiega bardzo sprawnie – osoby zaangażowane w projekty szkoleniowe są zawsze dostępne i otwarte na wszelkie uwagi, sugestie i nasze potrzeby. Jednak przede wszystkim są to osoby niezwykle kompetentne, rzetelne i profesjonalne.

Magdalena Jędrzejewska, Koordynator HR, IKEA Industry

HALIBUT TO PONAD:



www.Halibut.pl

Program szkoleniowy: „Asertywna Komunikacja”



KUROSZ
KLINIKA WETERYNARYJNA

Klinika Kurosz to:

- ✓ KILKUNASTOLETNIIE DOŚWIADCZENIE NA RYNKU USŁUG WETERYNARYJNYCH.
- ✓ PROWADZENIE NOWOCZESNYCH TERAPII.
- ✓ WYSOKA JAKOŚĆ.
- ✓ LUDZKA ATMOSFERA PRACY.
- ✓ REALIZACJA STANDARDÓW MEDYCZNYCH NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI.

Klinika Weterynaryjna Bartłomiej Kurosz to wysoko specjalistyczna placówka, która od 2003 roku oferuje szeroki wachlarz usług obejmujący: profilaktykę, diagnostykę i leczenie zwierząt towarzyszących człowiekowi.

Wiodącymi działami są: diagnostyka, chirurgia, stomatologia, onkologia, rehabilitacja. Wszystkie wykonywane przez nas zabiegi przeprowadzamy z najwyższą troską o bezpieczeństwo pacjentów, stosując profesjonalne sprawdzone metody i korzystając z nowoczesnych urządzeń. Niesiemy pomoc przez całą dobę i siedem dni w tygodniu traktując naszych pacjentów z najwyższą troską.

Oprócz działalności usługowo klinicznej prowadzimy przy współpracy z Uniwersytetami Przyrodniczymi praktyki studenckie i staże lekarskie. Jednocześnie w trosce o dobro pacjentów umożliwiamy naszym lekarzom i asystentom podnoszenie kwalifikacji uczestnicząc w licznych szkoleniach specjalistycznych zarówno w kraju jak i zagranicą.

Kierujemy się wytycznymi i standardami stosowanymi jako wzory postępowania klinicznego w profesjonalnych i renomowanych specjalistycznych placówkach europejskich jak i światowych.



www.Halbut.pl

Program szkoleniowy: „Asertywna Komunikacja”



Adrian Janik
trener biznesu, konsultant



Absolwent psychologii na Uniwersytecie A. Mickiewicza w Poznaniu. Ukończył Szkołę Trenerów Biznesu SET oraz Akademię Trenera Biznesu Kontrakt. Pracę w sprzedaży rozpoczął w trakcie studiów od branży motoryzacyjnej (Jaguar i Land Rover). Następnie postanowił połączyć rolę konsultanta, handlowca i trenera w Grupie Szkoleniowej Halbut.

Od 2011 roku prowadzi miękkie szkolenia biznesowe, głównie z umiejętności handlowych i obsługi klienta oraz umiejętności osobistych. Specjalizuje się w zakresie programów z telefonicznej oraz mailowej obsługi klienta. Prowadzi także zajęcia rozwijające umiejętności komunikacji, współpracy i budowania zespołu oraz zajęcia teambuildingowe.

Prowadził dedykowane warsztaty i cykle szkoleniowe dla takich klientów jak Grupa Allegro, Sanitec Kolo, Meble VOX, Ceneo.pl, Enea, PKN Orlen, Reinhold Expo, Sun & Snow, Man Bus, IKEA Industry, Aquanet, Firestone Industrial Products, AVK Polska, DMG Mori, WSB, Volkswagen Group Polska.

Rafał Ignasiak
trener, coach



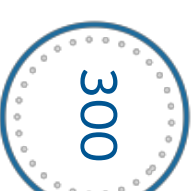
Absolwent Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu kierunku Zarządzanie i Marketing oraz Psychologii w Zarządzaniu Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu. Pracował jako handlowiec, menedżer i trener wewnętrzny w firmach z branży finansowej.

Absolwent Szkoły Trenerów Biznesu TROP, Coaching Fundamentals Certificate® (CFC®) w Noble Manhattan Coaching, International Practitioner Business Coach w Norman Bennett Academy.

Prowadzi szkolenia z zakresu umiejętności menedżerskich oraz umiejętności osobistych. Specjalista w zakresie komunikacji i motywowania, a także myślenia krytycznego oraz zarządzania zadaniami.

Pracował m.in. dla: Bocian Pożyczki, Cetelem Bank, Sygma Bank, Ministerstwa Sprawiedliwości, WSHU Donar SA, Info-Baza, marketmedia.pl, ZUHIP RTV-AGD, WINMAR,

PRAWIE



UCZESTNIKÓW EDYCJI
ZAMKNIĘTYCH SZKOLEŃ
Z KOMUNIKACJI



www.Halbut.pl

Program szkoleniowy: „Asertywna Komunikacja”

Informacje organizacyjne:

TERMIN I MIEJSCE:

TERMIN:

8-9.11.2018
30.11.2018
w godz. 09:00 – 17:00

MIEJSCE:

Klinika Weterynaryjna Bartłomiej Kurosz
Walczyka 54,
66-400 Gorzów Wielkopolsk

WARTOŚĆ I KOSZT UCZESTNICTWA:

W PROGRAMIE ZAPEWNIAMY:

- ✓ pracę trenerską w ramach 3 dni szkoleniowych (3 x 8 godzin),
- ✓ 1 godziną indywidualnej pracy coachingowej z trenerem,
- ✓ materiały dydaktyczne, 3-miesięczny dostęp do platformy e-learningowej
- ✓ przerwy kawowe, dwudaniowy lunch,
- ✓ certyfikat ukończenia szkolenia.
- ✓ **Gwarancja Satysfakcji:**
jeśli szkolenie nie spełni Państwa oczekiwań, zwrócimy pieniądze (po potrąceniu realnie poniesionych kosztów organizacyjnych).

Liczba osób na szkoleniu ograniczona do 8-10 max.
Zarezerwuj miejsce w terminie do: 1.11.2018

CENA NETTO:

2200 PLN/os.

KONTAKT:

W PRZYPADKU PYTAŃ LUB UWAG ZAPRASZAMY
DO KONTAKTU:

Mirośław Józefowicz
m.jozefowicz@klinikakurosz.pl
tel. 782 323 598

