

# SZTUKA PRACY Z OBIKCJĄ, SPRZECIWEM, OPOREM

## ■ IDEA WIODĄCA SZKOLENIA

Nazywanie czegoś sztuką rodzi znaczące konsekwencje. Trzeba bowiem świadomie zmierzyć się z różnicami między nawet sprawnym rzemieślnikiem, a prawdziwym **komunikacyjnym artystą**. Z życiowego i trenerskiego założenia odrzucam sztywne strategie, sztywne typologie, sztywne struktury. Zdecydowanie stawiam na poszukiwanie i stałą pracę nad własnym niepowtarzalnym rysem komunikacyjnym. Wszystkie moje projekty są zachętą do stałej pracy nad elastycznością myślenia i działania – w przypadku tego projektu **elastycznością myślenia i działania** podczas kontaktów „trudnych”.

## ■ DLA KOGO SZKOLENIE

- handlowców, doradców, specjalistów, KAM-ów;
- pracowników działów obsługi klienta;
- menedżerów prowadzących zespoły;
- pracowników działów HR wprowadzających zmiany w organizacjach;
- wszystkich ludzi biznesu, którzy na swoje propozycje czasem słyszą „nie”, a pragną częściej słyszeć „tak, **jestem zdecydowanie na tak**”.

**Szkolenie dostępne w formule in-company**

**( szczególnie dla zespołów sprzedażowych na rynkach wymagających)**

## ■ CELE I KORZYŚCI SZKOLENIA

### UCZESTNICY:

- poznają **uniwersalną matrycę** skutecznej pracy z obiekcją;
- warsztatowo przejdą kilka obiekcji z własnego pola zawodowego;
- będą ćwiczyć zadawanie **pytań osadzających w intencji**;
- będą ćwiczyć zadawanie pytań budujących **mapę decyzyjną**;
- będą ćwiczyć praktyczne posługiwanie się językiem zmiany ram;

## ■ PRAKTYCZNE OBIETNICE

- wszystkie proponowane narzędzia wypraktykowałem na własnej skórze, ponieważ aktywnie poruszam się w biznesie od 1996 roku;
- warsztat ocieka soczystym konkretem – krótko wprowadzam model, a potem z wytrwałością **wałkujemy rzeczywiste przypadki biznesowe**;
- poważne i skuteczne narzędzia komunikacyjne podaję w lekkiej formie;
- warsztat zwieńczam krótkim i praktycznym opisem uniwersalnych narzędzi do pracy z obiekcjami w formacie PDF.

## ■ UCZESTNICY PISZĄ PO SZKOLENIACH O EFEKTACH

- *Potrąfię prowadzić rozmowy bardziej otwarcie, udaje mi się uzyskać więcej informacji o potrzebach klienta. Kilka dni po szkoleniu **podpisałem duży kontrakt**.*
- *Zadawanie pytań przyniosło efekty, szczególnie w przypadku, gdy osoby, które ze mną rozmawiają, mają jakieś obiekcje, Pytania **po co zamiast dlaczego** wprowadzały rozmowę na bardzo dobre tory.*
- **Podpisałam umowę** z Panem „punkt honoru”. Dziękuję za wskazówki.
- *To pozwoliło mi zaproponować jej takie rozwiązanie które przekonało ją do **wprowadzenia 3 nowych pozycji z naszego asortymentu**.*

## ■ PROGRAM SZKOLENIA W SZCZEGÓŁACH

- Ważne **pytania** na początek: Twoja najbardziej denerwująca sytuacja zawodowa? W czym konkretnie oporują Ci ludzie? Co konkretnie chcesz zabrać z warsztatu? [ **Cel modułu**: Jeśli pojawią się „złe” słowa, chcę, żeby ludzie zobaczyli, że każdy stan ma swoje przeciwieństwo: zły – dobry, wkurzający – spokojny, oporujący – zgodny. Na tej prostej **dwubiegunowości** będziemy pracować – jak prowadzić rozmowę, żeby przechodzić ze złych stanów w stany dobre? Na przykład od stanów rozmowy o problemie w stany rozmowy o rozwiązaniach. ]
- Delikatna i kontrolowana **provokacja trenerska**. Chcę pokazać mechanizm, który często powoduje „uszkodzenie” najważniejszego elementu skutecznej komunikacji, czyli **nastawienia wewnętrznego**. Jak sobie radzić z myślami / tekstami typu: „Kurczę, pewnie znowu zasypie mnie setkami obiekcji”. „Za szybko odpuszczam tematy”. „Jeśli nie dam rabatu, ten klient odejdzie”. „Jesteś zbyt łagodny dla ludzi”. [ **Cel modułu**: Zrozumienie różnicy między opinią / oceną, a faktem / zachowaniem. Prosty model językowy budujący konstruktywność i spokój. ]
- **Oś czasu** – przeszłość, teraźniejszość, przyszłość. W którą stronę ukierunkujemy uwagę pytaniem „dlaczego”, a w którą pytaniem „**PO CO**”? Cel komunikacyjny zwykle leży / idzie / biegnie w przyszłości. [ **Cel modułu**: Zrozumienie, że pytając siebie lub klienta „dlaczego” w reakcji na obiekcję, zazwyczaj pogłębiamy opór. Będziemy ćwiczyć wychodzenie z obiekcji w stronę korzyści, celów, rzeczywistych potrzeb. Poznanie i przećwiczenie „**modelu koncentracji na rozwiązaniach**”. ]
- **Zamiana problemów w rozwiązania**. Proste językowe narzędzie właściwego stawiania celów komunikacyjnych i dobrych „tekstów otwierających”. [ **Cel modułu**: Ćwiczenia w zamienianiu negatywnego słowa na pozytywne. Przekuwanie nawyku mówienia przez negację

„obym tylko nie spalił tego tematu” w nawyk mówienia przez cel „obym dzisiaj zamknął ten temat”. Wiele ćwiczeń w tym obszarze. ]

- **Budowanie mapy decyzyjnej własnej i klienta.** Kardynalnym błędem podczas trudnych rozmów jest komunikacja „na wcisk” na bazie swojej hierarchii wartości i potrzeb. Warto umieć **docierać do prawdziwej motywacji** drugiego człowieka i budować most łączący nasze potrzeby z potrzebami tego drugiego człowieka lub grupy ludzi. [ Cel modułu: Liczne ćwiczenia zadawania pytań otwartych budujących mapę decyzyjną, pokazujących potrzeby i wartości klientów. ]
- **Obiekcje** i ich pozytywne znaczenie w procesie komunikacji oraz mechanizm przeformułowania obiekcji w korzyści. Ćwiczenia **radzenia sobie z obiekcjami** poprzez zadawanie pytań, dawanie dobrych przykładów, używanie nośnej metafory. [ Cel modułu: Odczarowanie przekonania, że obiekcja jest czymś złym. Jest wprost przeciwnie – obiekcja jest wyrażeniem potrzeby. Dużo ćwiczeń, scenek zarówno zawodowych, jak i prywatnych. ]
- **Rzutowanie w przyszłość** – zaplanowanie ( zgodnie z zasadami warunkującymi skuteczność ) ścieżki rzeczywistego wdrożenia konkretnych narzędzi w praktykę zawodową. [ Cel modułu: Istota nie polega wyłącznie na wiedzy, lecz zdecydowanie bardziej na wyćwiczeniu pożądanых nawyków i świadomym, praktycznym ich stosowaniu. ]



**Jestem praktykiem życia**, praktykiem biznesu i praktykiem trenerem, absolwentem Centrum Szkoleń i Psychoedukacji Instytutu Psychologii Zdrowia PTP, Trenerem Biznesu z licznymi certyfikatami (m.in. Mastera i Trenera NLP). Od **25 lat** w aktywnej i praktycznej sprzedaży (w segmencie B2C, jak i B2B), a od **17 lat** w szkoleniach doświadczam, jak ekscytujący i zmienny jest obszar komunikacji między ludźmi. Zdecydowane stawiam na **praktyczną użyteczność życiową** ćwiczonych na szkoleniach narzędzi, mechanizmów.

Moim absolutnie **OLIMP**-ijskim fiksum dyrdum jest praca na poziomie przekonań mentalnych, ponieważ to one determinują osiągnięcie celów prywatnych i biznesowych. **Uczę bezwzględności w eliminowaniu ograniczeń oraz żarliwości w budowaniu wzmocnień.**

Wielokrotnie bywałem na warsztatach znaczących postaci świata szkoleń: Christiny Hall, Roberta Diltsa, Stephena Gilligana, Hermanna Mullera-Walbrodta, Franka Farelly'ego. Tłumaczyłem zapisy pracy Milтона Ericksona i Richarda Bandlera. Przetłumaczyłem książkę „Terapia prowokatywna” Franka Farelly'ego i kilka książek dla dzieci. W wolnych i szybkich chwilach **bawię się językiem** – najczęściej własnym, czyli polskim. Choć bardzo dobrze macham również językiem angielskim.

Sztuka pracy z obiekcją, sprzeciwem, oporem  
- **ociekający konkretem szkolenie praktyczne** -

## ■ CENA SZKOLENIA

Jednodniowe szkolenie dla jednej osoby wynosi – **800 PLN** netto / brutto

Przy większej liczbie uczestników z jednej firmy **znaczące rabaty**.

## ■ KIEDY, GDZIE, JAK

**28 lipca 2021** ( środa ) i **18 sierpnia 2021** ( środa )

Kolejne terminy, inne projekty oraz inspirujący blog na [www.via-szkolenia.pl](http://www.via-szkolenia.pl)

9.00 – 17.00 ( godzinna przerwa obiadowa )

Warszawa – Ursynów, ul. Czaplí 57 – **przestronna, zielona i skomunikowana**

„**Strefa Pracy**” <http://www.strefa-pracy.com.pl>

Zdrowe przerwy przekąskowe i obiad w cenie szkolenia.

WARTOŚCI  
WYMAGAJĄ  
DZIAŁAŃ

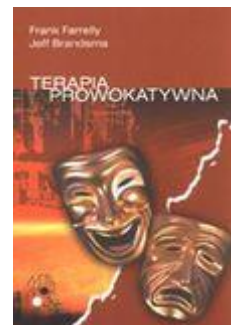


DZIAŁANIA  
KSZTAŁTUJĄ  
WARTOŚCI

Każdy uczestnik warsztatu otrzymuje w prezencie książkę

„**Terapia Prowokatywna**” Frank Farrelly, Jeff Brandsma

Z przymrużonym okiem i otwartą marketingową przyłbicą przyznaję, że chodzi o zdrowe „**chwalipięctwo**”, ponieważ to ja przetłumaczyłem tę książkę. Mimo że tłumacząc używałem dłoni, a nie pięt.



PROJEKT DOSTĘPNY RÓWNIEŻ W FORMULE IN-COMPANY