

SZTUKA PRACY Z OBIEKcją, SPRZECIWEM, OPOREM

Warszawa 8 czerwca 2023 (czwartek)

■ 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**)

Proszę zachować ostrożność i trzeźwość oceny, ponieważ na
ostatniej stronie **drobnym drukiem jest opisany haczyk.**

■ 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 postępowanie 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 zwiężdżam krótkim i praktycznym opisem uniwersalnych narzędzi do pracy z obiekcjami w formacie PDF.

■ UCZESTNICY PISZĄ PO SZKOLENIACH O EFEKTACH

- *Potrafię 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**.*

[Mam setki udokumentowanych podobnych informacji zwrotnych od uczestników piszących o natychmiastowej skuteczności tego projektu.]

■ 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.]

Od 50 lat 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 **26 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 Miltona 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
- **ociekające konkretem szkolenie praktyczne** -

■ CENA SZKOLENIA

Jednodniowe szkolenie dla jednej osoby to **1,200 PLN** netto / brutto.

Przy wpłacie wczesnej (10 dni przed datą szkolenia) **1,000 PLN** netto / brutto.

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

■ KIEDY, GDZIE, JAK

8 czerwca 2023 (czwartek)

Kolejne terminy, inne projekty oraz blog na www.via-szkolenia.pl

9.00 – 17.00 (godzinna przerwa obiadowa)

Warszawa (4 minuty piechotą od dworca Warszawa Centralna):

Centrum Szkoleniowe Wspólna, ul. Wspólna 56

Przerwy kawowe i obiad (dostępna opcja mięsna, dostępna również opcja wegetariańska) w cenie szkolenia.

WARTOŚCI
WYMAGAJĄ
DZIAŁAŃ



DZIAŁANIA
KSZTAŁTUJĄ
WARTOŚCI

WAŻNY ZAPIS DROBNYM DRUKIEM:

W programie pracujemy również z auto-obiekcją, auto-sprzeciwem, auto-oporem,

Szkolenie zawsze jest o przechodzeniu samej siebie / samego siebie...