

SZTUKA PRACY Z OBIEKcją, SPRZECIWEM, OPOREM

Warszawa 29 czerwca 2023 (czwartek)

■ IDEA WIODĄCA (filozofia) PROGRAMU

Odważne nazywanie czegoś sztuką rodzi znaczące konsekwencje. Trzeba bowiem świadomie zmierzyć się z różnicami między nawet sprawnym rzemieślnikiem, a prawdziwym **komunikacyjnym artystą**. Z życiowego (50 lat) i trenerskiego (17 lat) założenia odrzucam sztywne strategie, sztywne typologie, sztywne struktury. Zdecydowanie stawiam na skuteczne odnalezienie, a potem stałą pracę nad własnym niepowtarzalnym rysem komunikacyjnym. Wszystkie moje projekty rozwojowe są zachętą do lekkiej, przyjemnej i dającej radość pracy nad elastycznością myślenia, mówienie i wszelkiego działania – w przypadku tego programu **elastycznością myślenia, mówienia i wszelkiego działania** podczas kontaktów „trudnych”.

■ DLA KOGO SZKOLENIE

- handlowców, doradców, specjalistów, KAM-ów;
- pracowników działów obsługi klienta;
- menedżerów prowadzących zespoły (szczególnie podczas zmian);
- 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 zdrowe 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 (s)maczkiem jest opisany haczyk.**

■ CELE I KORZYŚCI SZKOLENIA

UCZESTNICZY:

- 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 zwięźcam krótkim i praktycznym opisem uniwersalnych narzędzi do pracy z obiekcjami w formacie PDF.

KROK PIERWSZY: Zrozumienie, że jeśli ktoś czegoś nie widzi, to wcale nie znaczy, że to COŚ nie istnieje.

KROK DRUGI: Wybór filozofii / świata / kierunku / retoryki walki lub zgody:

Pouczam / argumentuję / wmuszam	Zachęcam / buduję rozumienie / pytam
„Założ czapkę, bo masz być zdrowy”.	„Kiedy tak cię zachęcam do założenia czapki, to według ciebie, czego dobrego dla ciebie chcę? ”

■ 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 **dwubiegowości** 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 ukierunkowujemy 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.]

■ INFORMACJE O TRENERZE

Jestem **praktykiem życia**, praktykiem biznesu i praktykiem trenerem, z wykształcenia anglistą (Uniwersytet Wrocławski), absolwentem Centrum Szkoleń i Psychoedukacji Instytutu **Psychologii Zdrowia** (Polskie Towarzystwo Psychologiczne), Trenerem Biznesu z licznymi certyfikatami (m.in. Mastera i Trenera NLP szkół polskich i międzynarodowych). Od **26 lat** w aktywnej i praktycznej sprzedaży (w segmencie B2C, jak i B2B), 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, struktur.

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. Prowadzę szkolenia i coachingi również w języku angielskim.

Żwawym krokiem zbliżam się do 50. roku życia. Potrafię siedzieć w pozycji lotosu, **robię szpagat bez rozgrzewki**, potrafię wstrzymać pełny oddech na ponad 2 minuty, czyli dogmatycznie dbam o sprawność fizyczną, ponieważ wiem, że przekłada się ona na stabilność emocji, sprawność intelektualną, czyli na szeroko rozumianą i doświadczaną jakość życia.

■ STAWIAM NA PRAKTYCZNE LUDZKIE EFEKTY

Innymi słowy umiem biznesowe kompetencje miękkie definiować poprzez mierzalne, realne i weryfikowalne działania. Opinie po projektach szkoleniowych typu – „Było na pełnym zaangażowaniu, inspirująco, z poczuciem humoru” – **dopełniam żelaznymi konkretemi**: „Czego się konkretnie dowiedziałeś / nauczyłeś?” „Jak, kiedy, z kim będziesz konkretne narzędzie rozwijał?” „Po co warto to narzędzie stosować?”

Tylko takie informacje uważam za biznesowo wartościowe:

- 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.
- Mam Twoje materiały cały czas i muszę Ci napisać, że zdanie „w czym Twój komentarz ma mi pomóc?” **złatwiło osobę**, która mnie wkurzała od dłuższego czasu.
- **Podpisałam umowę** z Panem „punkt honoru”. Dziękuję za wskazówki.
- Przypomniałam sobie, co zaniedbałam w kole wartości, co stale spychałam na „potem”. A to „potem” może nigdy nie nadejść, więc po prostu **zaczynam działać w tym obszarze**.
- To pozwoliło mi zaproponować jej takie rozwiązanie które przekonało ją do **wprowadzenia 3 nowych pozycji z naszego asortymentu**.
- Po osiągnięciu zamierzonego celu usłyszałam "**cholera, dobra jest Pani**".
- Lepszy kontakt z klientem, co w efekcie dało mi większe możliwości jeżeli chodzi o wprowadzanie nowych produktów, a i utrzymanie na półce tych mniej rotujących. **Rano wstaję wyspany pełen energii gotów do szukania nowych rozwiązań**.

■ **SIEDEM KOLEJNYCH OPINII DOBRANYCH TENDENCYJNIE (tak tendencja)**

1. „No cóż, straszna nuda, sztywny trener wygłaszający przemowy do „niewiadomokogo”... ;) Żart oczywiście. Bardzo mi się podobało, dużo pozytywnej energii, umiejętność tworzenie atmosfery otwartości przez trenera, wiele przykładów i scenek prosto z życia zawodowego. Gratulacje ;)”.

Paulina, Młodsza Konsultantka w firmie doradczej

2. „Sposób prowadzenia żywy i merytoryczny, dobra umiejętność nawiązywania kontaktu z uczestnikami i angażowanie ich w program szkolenia. Na bieżąco padały odpowiedzi na pytania uczestników co świadczy o dużej wiedzy i doświadczeniu prowadzącego w tego typu szkoleniach”.

Jerzy, Kierownik Zespołu w firmie handlowej

3. „Zdecydowanie było to szkolenie które, spośród dotychczasowych, najbardziej przyczyniło się do poprawy moich relacji z klientami”.

Aleksander, Reprezentant Handlowy w firmie budowlanej

4. „Wyczerpujące wiadomości podane w prosty i przystępny sposób, stworzenie atmosfery sprzyjającej pracy grupowej, mnóstwo przykładów i doświadczeń”.

Kinga, Kierownik Zespołu w call center

5. Dzięki WIELKIE za wszystko, a szczególnie za wiatr w żagle dla mnie i moich ludzi, za optymizm, za POZYTYWNE nastawienie i wiarę w rzeczy NIEMOŻLIWE :)

Ola, właścicielka agencji reklamowej

6. „Pod każdym względem było bardzo profesjonalnie, okraszone dużą dozą humoru. Oby tak dalej!!!”

Mateusz, Business Travel Agent w call center

7. „Duże zaangażowanie. Bardzo dobrze przygotowane materiały szkoleniowe, bardzo duża umiejętność angażowania uczestników. Za całokształt celującą!!!!!!!”

Elżbieta, Key Account Manager w firmie usługowej

■ 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

29 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 projekcie pracujemy również z auto-obiekcją, auto-sprzeciwem, auto-oporem,

**Prawdziwie skuteczne szkolenie zawsze jest
o przechodzeniu samej siebie / przechodzeniu samego siebie...**