Úspěšná komunikace s klientem a řešení konfliktních situací

CÍL KURZU:
- zlepšit své komunikační dovednosti a umět řešit konfliktní situace
- naučit se zásady efektivní komunikace
- zvládat krizové situace prostřednictvím praktických cvičení
- výstupem kurzu je osvědčení o absolvování

MÍSTO KONÁNÍ:
- Institut vzdělávání a poradenství
  Česká zemědělská univerzita v Praze
  V Lázních 3| Praha – Malá Chuchle|159 00

UZÁVĚRKA PŘIHLÁŠEK:
- dle obsazenosti kurzu
- registrace prostřednictvím QR kódu:
  nebo viz odkaz: https://1url.cz/FuXoI

ÚČASTNICKÝ POPLATEK:
- 4 500,- Kč za osobu (v ceně je občerstvení)
- po přihlášení vyčkejte prosím na email od organizátora k zaslání údajů pro úhradu a další informace)

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ:
- Bc. Jana Králová, *kralovajana@ivp.czu.cz*
  Oddělení celoživotního vzdělávání IVP

ODBORNÁ GARANCE:
- Institut vzdělávání a poradenství ČZU v Praze
- PhDr. Monika Dobiášová, Ph.D.

Institut vzdělávání a poradenství

Univerzita plná života

ivp.czu.cz

Program kurzu

08:30-09:00 **PREZENCE**
Institut vzdělávání a poradenství
Česká zemědělská univerzita v Praze
V Lázních 3| Praha – Malá Chuchle|159 00

09:00-11:15 **Základy komunikace s klienty**
Význam efektivní komunikace s klienty, základy verbální a neverbální

Zvládání konfliktních situací
Co to vlastně konflikt je? Jak na emoce, které jsou s ním spojené?
Co nám může konflikt přinést?
Co se stane, když se mu vyhýbám? Jaké jsou cesty k jeho řešení?

11:15-12:00 **PŘESTÁVKA**

12:00-15:30 **Zvládání krizových situací s klienty - zásady efektivní komunikace**
Krizová komunikace, techniky vyjednávání, řešení stresu a obtížných situací v komunikaci s klientem, zásady profesionální komunikace s klienty

Institut vzdělávání a poradenství