

Název	Vyjednávání s obtížnými klienty
Komu je program určen:	Vedoucím pracovníkům.
Co získáte pro praxi	<ul style="list-style-type: none"> • Rozšíříte si znalosti a dovednosti potřebné pro jednání s obtížnými klienty a v problematických situacích. • Procvičíte si techniky, jak řešit problematické situace pozitivním a konstruktivním přístupem.
Obsah programu	<ul style="list-style-type: none"> • Kdo je obtížný klient: vymezení okruhu lidí a situací, ve kterých je třeba specifický přístup při jednání. • Možné příčiny a zdroje nedorozumění při jednání s klienty. • Typy obtížných klientů a doporučené zvládací strategie. • Příprava a postup při vyjednávání. • Řešení námitek a stížností. • Formulace požadavků a závazků, uzavírání bezchybných dohod. • Asertivní zvládnání kritiky a manipulace, obrana proti negativním útokům.
Lektor	Mgr. Ing. Irma Bohoňková – odbornice na řízení lidských zdrojů a rozvoj zaměstnanců. Profesionální kouč, konzultantka v oblasti řízení lidských zdrojů a lektorka se specializací na manažerské a komunikační dovednosti.
Rozsah a termín	1 den (8 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.
Místo realizace	Dle dohody s klientem.
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz