



28.3.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Puhe-Judon™ peruskurssi 28.3.2022

Hybriditoteutus: & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Tämän koulutuksen jälkeen osaat hoitaa haastavat vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteet hallitusti ja ammattimaisesti. Tilaisuudessa keskitytään kasvokkain ja puhelimesta tapahtuvaan viestintään ja vuorovaikutukseen tilanteissa, joissa vastapuoli on kiihtynyt, turhautunut, vihainen, pettynyt tai jonkin muun tunnekuohun vallassa, ja jolloin normaali viestintä sekä faktatietoihin perustuva selittäminen ei rauhoita vastapuolta.

ALKAA

28.03.2022 12.00 -
28.03.2022 16.00

SIJAINTI

Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ

375 € / 375 €

(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ

500 € / 500 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Tämän koulutuksen jälkeen osaat hoitaa haastavat vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteet hallitusti ja ammattimaisesti. Tilaisuudessa keskitytään kasvokkain ja puhelimessa tapahtuvaan viestintään ja vuorovaikutukseen tilanteissa, joissa vastapuoli on kiihtynyt, turhautunut, vihainen, pettynyt tai jonkin muun tunnekuohun vallassa, ja jolloin normaali viestintä sekä faktatietoihin perustuva selittäminen ei rauhoita vastapuolta.

Koulutuksessa opitaan koko haastavan palvelutilanteen hoitamisen draaman kaari aloituksesta rauhoittelun ja ratkaisun etsimisen kautta tyylikkääseen tilanteen päättämiseen.

Opittujen taitojen ja teknikoiden avulla parannetaan myös osallistujan työssä jaksamista ja työhyvinvointia, sekä vähennetään eskaloituvien konfliktien määrää omassa organisaatiossa.

Koulutusmateriaali toimitetaan jokaiselle osallistujalle sähköisessä muodossa.

Tule hankkimaan hyvät valmiudet selvitä ammattimaisesti haastavista kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteista!

Kouluttajana toimii asiantuntija, kouluttaja **Tero Ålander** Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy:stä.

Ohjelma

11.55

Etäosallistujien yhteyden avaus

12.00

Tervetuloa!

Janne Kettunen, Kauppakamarin Koulutus

12.10

Haastavien tilanteiden hallinta vuorovaikutuksen keinoin

- Mistä tekijöistä asiakkaan pettymys tai haastava käytös voi johtua sekä voiko tekijöihin vaikuttaa
- Tunnepitoisten tilanteiden ja ihmisten kohtaaminen ammattimaisesti
- Tunnetilojen purkaminen ja hallitseminen tehokkaasti
- Miten hallita omia tunteita vaikeissa palvelu- ja viestintätilanteissa
- Mitä tarkoittaa ammattimainen suhtautuminen viestinnällisiin konflikteihin ja mitä sillä saavutetaan

12.50

tauko

13.00

- Miten ammattilainen valmistautuu haasteellisiin viestintätilanteisiin
- Assertiivisuuden eli oikeanlaisen ja jäämäkkyuden merkitys viestinnän onnistumisessa
- Miten asetetaan ammattimaisesti asiakkaan käytökselle tai vaatimuksille rajat
- Kuuntelu ja kohtelu - yksinkertaisilla keinoilla kohti onnistunutta viestintää

asiantuntija, kouluttaja **Tero Ålander**, Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy

13.50

tauko

14.10

- Mitä "Aggressio-oppineen" kohtaamisesta ja rauhoittelusta pitäisi tietää jotta tilanne voidaan hallita
- Mitä ovat taistelurituaalit ja miten niiden tunnistaminen auttaa haastavissa viestintätilanteissa
- Ensivaikutelman ja ennakoasenteiden vaikutus tilanteen hallintaan
- Kehonkielen taikaa, mitä ovat rauhoittavat eleet?

15.00

tauko

15.10

- Mitä eleitä ei ainakaan kannata käyttää ja minkälaista sanatonta viestintää tulisi välttää
- Miten ja mitä ei kannata sanoa, sekä miten pystyn tunnistamaan ja välttämään näitä kuoppia
- Miltä ammattilainen näyttää ja kuulostaa haastavissa vuorovaikutus- ja viestintätilanteissa
- Draaman kaari: aloitus, rauhoittelu, ratkaisun etsiminen ja tilanteen tyylikäs päättäminen
- Jokaiselle jotakin: Puhe-Judon™ helposti muistettavat peruslauseet, tekniikat ja askelkuviot.

asiantuntija, kouluttaja **Tero Ålander**, Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy

16.00

Koulutus päättyy

Asiantuntijat

Tero Ålander

asiantuntija, kouluttaja
Mielenrauha koulutuspalvelut Oy

Asiakaspalvelu

09 2286 0360

asiakaspalvelu@kauppakamarikauppa.fi

Peruutusehdot

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13–7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu.

Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

Oikeudet muutoksiin

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.