

HAASTEELLISET KOHTAAMISET TYÖELÄMÄSSÄ

on **Rakennusteollisuuden Koulutuskeskus RATEKOn** tilaama valmennus avainhenkilöille, jotka työssään kohtaavat eri tunnetilassa olevia asiakkaita / asukkaita. Päivä ohjataan kannustavan johtamisen periaatteilla, joten se aktivoi ja innostaa. Valmennuksen aikana keskustellaan paljon osallistujien työn luonteesta. Kaikki aihealueet sovelletaan käytäntöön ja osallistujien todellisiin tilanteisiin jo seminaarissa.

Ohjelma on kaksiosainen. Aamupäivällä käsitellään omaa roolia ja vaikeiden tilanteiden henkilökohtaista hallintaa. Iltapäivällä pohditaan käytännön keinoja, joiden avulla ongelmat minimoidaan ja tilanteet hoidetaan positiiviseen lopputulokseen.

TAVOITTEET

- Henkilökohtaisen neuvottelu- ja vaikuttamistaidon kehittäminen
- Myönteisen ja tavoitteellisen asiakaspalvelun sisäistäminen
- Käytännön työkalujen saaminen haasteellisia kohtaamistilanteita varten

AIKATAULU

08.30-11.30	Seminaari (kahvi 08.30)
11.30-12.15	Lounas
12.15-16.00	Seminaari (kahvi 14.00)

OHJELMA

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- RATEKOn puheenvuoro
- valmennuksen tavoitteet ja työskentelytapa
- neuvottelu- ja vaikuttamistaidon oppiminen

TULOKSET RATKAISEVAT

- missä kokonaisuudessa toimimme: asiat + ihmiset = tulos
- ihmissuhdeosaaminen haastavissa asiakastilanteissa

JÄMÄKKÄ VUOROVAIKUTUSTAITO

- miten jämäkkä olen, analyysi
- mitä jämäkkyys on ja miksi tarvitsemme sitä kaikissa tilanteissa
- miksi olen välillä aggressiivinen, välillä piiloaggressiivinen, joskus lepsu tai passiivinen ja usein ihan jämäkkä
- arvio omasta jämäkkyydestä, analyysin purku ja tulosten vertaaminen keskenään: miten hyvin tunnen itseni ja mihin on syytä panostaa jatkossa
- asiakkaan käyttäytymisen tunnistaminen
- miten kohtaan aggressiivisen / pettyneen / turhautuneen... asiakkaan

HENKILÖKOHTAINEN NEUVOTTELUTAITO

- yhteenveto neuvottelu- ja vuorovaikutustilanteiden tärkeimmistä tekijöistä
- yksilötyö ja pariharjoitus
- keskustelua ja johtopäätökset
- mitkä tekijät ovat kaikkein tärkeimpiä, kun neuvottelemme
 1. asukkaan kanssa
 2. asiakkaan edustajan kanssa
- miten voin parantaa neuvottelutaitoani vaikeissa tilanteissa

HAASTEELLISET KOHTAAMISTILANTEET

- mihin on syytä valmistautua etukäteen ja mitä kaikkea voimme tehdä ko. tilanteissa
 1. miten lähestymme asiakasta
 2. ulkoinen olemus, kehon kieli ja esiintymistaito
 3. tapaamisen erilaiset tavoitteet
 4. valmistautumisen merkitys
 5. pelisilmä ja pelivara
 6. jämäkkyuden säilyttäminen
 7. miten otan kritiikin vastaan taitavasti
 8. tietojen tallentaminen ja asiakkaan käsitysten kirjaamisen merkitys
 9. miten voin käyttää hyväkseni asiakkaan esittämiä asioita
 10. mitä teen, jos tilanne menee lukkoon
 11. uhkaavan tilanteen hoitaminen
 12. tilanteen suhteuttaminen ja asiakkaan rauhoittaminen

KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- miten päätän hyödyntää seminaarin virikkeitä taitojeni kehittämisessä: tavoite, suunnitelma, aikataulu ja sitoutuminen