

Asertywność w komunikacji



DOSTĘPNE USŁUGI

DORADZTWO ORGANIZACYJNE STRUKTUR OBSŁUGI KLIENTA

CCMS dysponuje doświadczonymi praktykami biznesu, którzy pomogą Twojej firmie zoptymalizować zasoby i jej potrzeby.

DORADZTWO KADROWE

Firma CCMS gwarantuje, że pracownicy rekrutowani z udziałem naszych ekspertów będą właściwie wypełniać powierzone im zadania.

SZKOLENIA, COACHING I TRENINGI

Nauka asertywności wymaga ciągłej korekty, standaryzacji, a w związku z tym systematycznego współdziałania z mentorami.

ASERTYWNOSĆ WOBEC KLIENTÓW, PRACOWNIKÓW I PRZEŁOŻONYCH

Narzędzia asertywnej komunikacji pozwalają polepszyć komunikację z klientami, a także pozytywnie wpływają na budowanie szczerych kontaktów ze współpracownikami.

ASERTYWNOSĆ W KOMUNIKACJI

Asertywność jest sposobem rozumienia otoczenia, w którym funkcjonujemy, charakteru relacji pomiędzy pracownikami a klientami, a także mechanizmów powstawania nieporozumień i konfliktów.

Asertywność polega na właściwym zrozumieniu ról i wyrażaniu w nieagresywny, lecz stanowczy sposób własnego zdania, emocji i interesów przed drugą osobą. Asertywność jest daleka od agresji, choć niewłaściwie rozumiana może powodować takie właśnie skutki. Zachowania asertywne pozwalają niwelować nieporozumienia i likwidują źródła ewentualnych konfliktów. Bycie asertywnym jest przeciwieństwem zarówno agresji jak i podporządkowania, ponieważ zakłada poszanowanie i ochronę własnych praw, przy równoczesnym

poszanowaniu oraz ochronie praw i poglądów innych ludzi.

Budowanie postawy asertywnej wymaga dużego nakładu pracy. Niezbędne jest przede wszystkim uważne przyglądanie się osobie szkolonej, zrozumienie jej potrzeb i wysłuchanie poglądów, a wszystko po to, aby szkolenia były efektywne. Specjaliści CCMS mają bogate doświadczenie w indywidualnym kształtowaniu postawy asertywnej i wiedzą jak dostosować szkolenia, aby odpowiadały oczekiwaniom i potrzebom wszystkich pracowników w Twojej firmie.



CCM&S

Doradztwo i szkolenia