

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/FuXol>

ÚČASTNICKÝ POPLATEK:

- 2 800,- 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

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

