

# РАБОТА СО СЛОЖНЫМИ КЛИЕНТАМИ И КОНФЛИКТАМИ

**Цели тренинга:** научить вести конструктивный диалог с трудным собеседником.

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня по 8 часов)

<b>Причины возникновения конфликтов. Основные правила поведения в конфликтной ситуации.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Конфликт (несогласованность) интересов</li><li>• Стратегии поведения клиентов при конфликте интересов.</li><li>• Причины возникновения конфликтов. Основные правила поведения в конфликтной ситуации</li></ul>
<b>Манипулятивное воздействие со стороны клиента</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Механизм оказания манипулятивного воздействия.</li><li>• Разные манипулятивные приемы, которые использует клиент</li><li>• Основные принципы противостояния манипуляциям</li></ul>
<b>Противостояние неконструктивному поведению клиента</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Техники противостояния манипуляциям и давлению</li><li>• Противостояние манипулированию</li><li>• Работа с давлением</li><li>• Понятие этической защиты. Стандарты поведения в ситуации грубости и хамства</li></ul>
<b>Уверенное поведение сотрудника в общении с клиентом</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Три позиции в коммуникации с клиентом. Поведенческие проявления каждой позиции. Как влияют позиции на поведение клиента</li><li>• Конструктивная позиция при общении с клиентом в критической ситуации</li><li>• Сценарий конструктивного ведения диалога</li></ul>
<b>Управление стрессом</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Принципы «первой помощи» после стрессового разговора</li><li>• Цепочка Стрессор-«Мишень»-Реакция</li><li>• Направления работы по сокращению стресса</li><li>• Модераторы стресса; что нужно делать, чтобы поддерживать и восстанавливать все модераторы</li></ul>

## Результат: Участники

- ✓ Знают приемы и техники ведения диалога и удержания контроля
- ✓ Классифицировали ситуации увливания, агрессии и манипуляции, что поможет сотруднику быстро диагностировать ситуацию и выбирать соответствующее решение или стандарт
- ✓ Научились методам противостояния давлению и манипулированию, и другому неконструктивному поведению клиентов
- ✓ Научились «пропускать мимо» эмоциональные подтексты и вызов клиента, а реагировать осознанно на конструктивную часть
- ✓ Научились приёмам, которые позволяют сохранять уверенность
- ✓ Знают ситуации, где они сами неумышленно провоцируют конфликт
- ✓ Получили принципы «первой помощи» после стрессового разговора

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.