Notorický stěžovatel – jak efektivně řešit námitky a stížnosti

Sleva 10% při objednání 2 a více účastníků sleva bude odečtena ze zobrazené ceny

Termín
22.4.2027

Online seminář

Živé vysílání sledujete online z domova či kanceláře. S lektorem komunikujete formou chatu nebo pomocí mikrofonu.

Cena bez DPH
5 240,00 Kč
6 340,40 Kč s DPH

Profil lektora
Vladľka Roldánová



Autorka originálního konceptu obrany proti manipulaci, trenérka a konzultantka s 17letou praxí v boji proti manipulátorům, jak v prostředí firem, tak v obchodních či osobních vztazích. Pomáhá tam, kde je potřeba pročistit vzduch a (znovu) vybudovat otevřenou komunikaci založenou na respektu a souladu potřeb všech zúčastněných.

Námitky a stížnosti jsou normální a běžnou součástí komunikace. Lidé si stěžují často a rádi, je to bohužel v zásadě český národní sport. Někdy jsou námitky oprávněně, ale mnoho stížností má jen zastírací charakter s cílem získat manévrovací prostor nebo nějakou jinou výhodu. Co ale dělat, když se z „občas“ stane často, nebo dokonce když stížnosti a námitky zaplevelí komunikační prostředí tak, že už nezbude energie, čas a ani nálada na nic jiného? Co když se skutečně důležité věci ztratí v balastu stížností? Co když máme tu čest s „travičem studní“? Pak se opravdu může stát, že roky pracně budovaná atmosféra týmové spolupráce vezme za své, tým přestane být akceschopný a týmová důvěra se získává zpět obzvláště zdlouhavě. V rámci tohoto kurzu se naučíte rozlišovat námitky s obsahem od těch plevelných a ukážeme si řešení pro obě skupiny, které je diametrálně odlišné. Pochopíte funkci a důležitost námitek v rámci procesu adaptace na změnu a naučíte se, jak pracovat s notorickými stěžovateli. Dostanete návod na to, jak uhlídat svoje emoce vůči notorickému stěžovateli a jak takové stížnosti rychle utnout.

Cíl semináře

Kurz vám poskytne vodítko pro klasifikaci námitek a stížností a typové návody pro řešení jednotlivých typů stížností. Naučíte se, jak takové námitky uzavírat a jak čelit nepříjemným emocím, které to může vyvolat. Pochopíte podle čeho „oddělit zrno od plev“ a budete se moci nadále více věnovat už jen tomu, co je pro váš tým skutečně důležité.

Komu je seminář určen

Seminář je určen všem šéfům jakýchkoli týmů na jakékoli hierarchické úrovni a všem, kdo pracují s jakoukoli skupinou lidí.

Program

Živé vysílání 9:00 - 13:00 hod.

- Námitky s obsahem a námitky plevelné
  - Důležitost funkční zpětné vazby
  - Schéma reakce na námitku
  - Zaměření na přijatelné východisko
- Stížnost jako zastírací manévr. Manipulační rozměr neustálých stížností
  - Rigidita zvykového práva
  - Rozporuplnost manažerského vzoru
  - Neochota převzít zodpovědnost
  - Dominantní a submisivní mocenská hra
- Stížnosti plynoucí z nezvládnuté změny: Když lidé nerozumí, co se okolo nich děje, a tak raději sabotují všechno.
  - Průběh změny a odlišné emoční vnímání jednotlivých fází změny
  - Možnost ovlivnit svou situaci a možnost kontrolovat důsledky
- Stížnosti a emoce

- Jak pečovat o emoční bezpečí při takovém rozhovoru
- Jak sdělovat limity, hranice a rizika
- Únava, podrážděnost, rezignace a vztek ze zbytečných stížností

Další informace

Každý účastník kurzu obdrží CERTIFIKÁT o jeho absolvování, který může využít ve svém CV v části o doplňkovém odborném vzdělávání.
Forma semináře - živé vysílání (online seminář). Není potřeba nic instalovat ani stahovat - živé vysílání sledujete pouze po jednom kliku na odkaz, který obdržíte emailem.
Živé vysílání sledujete přímo na PC, notebooku nebo tabletu ve svém prohlížeči (Google Chrome, Mozilla Firefox nebo Safari) z pohodlí Vašeho domova či kanceláře. Během semináře lze pokládat prostřednictvím chatu dotazy lektorovi.

Seminář pro Vás nahráváme, záznam ze semináře obdržíte následující pracovní den.

eduzone®

Objednávka: Notorický stěžovatel – jak efektivně řešit námitky a stížnosti

Sleva 10% při objednání 2 a více účastníků sleva bude odečtena ze zobrazené ceny

Fakturační údaje objednatele:

IČO:

DIČ:

Firma:

Jméno a přijmení:

Telefon:

Email:

Ulice:

Město:

PSČ:

Vaše č.obj.:
(bude uvedeno na faktuře)

Poznámka:

Účastníci:

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

Formulář vytiskněte, vyplňte, naskenujte a zašlete nám jej na email: **info@eduzone.cz**
nebo účast objednejte v našem e-shopu **www.eduzone.cz**