

OBJETIVO GERAL

Este curso tem como objetivo dotar os participantes, de ferramentas simples e eficazes para na prática conseguirem comunicar e interagir melhor com os seus interlocutores. Tem também o objetivo de apurar e maximizar o sentido de serviço.

OBJETIVO ESPECÍFICO

1º PASSO

- Três tipos de comunicação.
- Definir comunicação (Tipos de comunicação, Conteúdo, contexto e mensagem).
- Comunicação formal e informal.
- Os passos da Comunicação.

2º PASSO

- Otimizar a comunicação proativa no sentido de potenciar resultados.
- Ferramentas para comunicar com mais empatia e confiança.
- Descobrir e adaptar o tipo de comunicação com cada interlocutor.
- Desenvolver a comunicação invisível.
- Desenvolver a capacidade de comunicar através de perguntas.
- Do's e D'ont na comunicação.

3º PASSO

- Prática e conclusões e partilha. Elaboração de plano de ação pessoal.

METODOLOGIA

Método 3 Solutions (Metodologia de Coaching, PNL e linguagem transformacional)

DESTINATÁRIOS

Colaboradores do Retalho, Vendedores Gerentes de Loja e Líderes de equipa.
(Soluções ajustadas à exigência da função)

DURAÇÃO

- Mínimo -1 dia
- Máximo - ajustado à necessidade apurada em diagnóstico cliente / 3 Solutions.