

## Mowa ciała i komunikacja niewerbalna w obsłudze Klienta

### Szkolenie specjalistyczne

#### CEL SZKOLENIA:

Pracownicy zostali już dobrze przygotowani do obsługi klienta. Jednak dotychczasowe szkolenia koncentrowały się na technikach rozmowy z klientem. Szkolenie, które proponujemy jest specjalistyczne. To kolejny etap podnoszenia kwalifikacji personelu Organizacji. Trudności pojawiają się bowiem dopiero wtedy, kiedy okazuje się, że werbalizacja to tylko 7% oceny komunikatu przez Klienta. Pozostałe 93% oceny komunikatu to mowa ciała, zarządzanie przestrzenią, walory głosu, haptyka i chronemika.



Program został zrealizowany już w ponad 400 urzędach i 100 firmach. Dla uczestników szkolenie nie było tylko formą nauki, ale również zabawy, ponieważ trener opracował ponad 20 warsztatów dotyczących komunikacji niewerbalnej. Na życzenie Klienta (dla ochotników – a dzięki motywacji najczęściej po pierwszych 15 minutach szkolenia jest to już połowa uczestników) wprowadzana jest kamera do rejestracji autoprezentacji, systemu komunikacji i do warsztatów z obsługi klienta. Dzięki temu uczestnicy otrzymują podczas szkolenia feedback i indywidualny zestaw ćwiczeń. Dodatkowo trener po szkoleniu, tzw. trudnych uczestników (wypalonych, ze złym systemem komunikacji, problemach z garderobą) prosi o zgodę na indywidualne konsultacje po szkoleniu w ramach usługi posprzedażowej. Konsultacje odbywają się tuż po warsztatach lub/i telefonicznie.


Program szkolenia przewiduje warsztaty z budowania wizerunku, autoprezentacji i wykorzystania mowy ciała do radzenia sobie z klientem m.in. tzw. trudnym, roszczeniowym. Uczestnicy nauczą się odczytywać mowę ciała swoich rozmówców, ich emocje oraz operować komunikacją niewerbalną w celu osiągnięcia zaplanowanego efektu.



**Szkolenie opiera się na badaniach wykonanych przez trenera  
na temat komunikacji niewerbalnej**

#### AGENDA SZKOLENIA:

Szkolenie zaplanowane jest w godzinach 9.00 – 15.30.

W każdym module trener będzie prowadził ćwiczenia i warsztaty w parach i zespołach w systemie podnoszącym kompetencje komunikacyjne pracowników. Każdy moduł będzie rozpoczynała prezentacja multimedialna. Do warsztatów może zostać wykorzystana kamera m.in. do rejestracji autoprezentacji.

<p>9.00-11.00</p>	<p><b>BLOK I</b> <b>Jak nas widzą, tak nas piszą.</b></p> <p>Po krótkim wstępie trener nagra autoprezentację uczestników. Dzięki temu ustali system komunikacji werbalnej i niewerbalnej uczestników szkolenia. W dalszej części szkolenia wspólnie z nimi dokona analizy nagrań.</p> <p>Szkolenie w bloku 2 ma doprowadzić do tego, że uczestnicy będą potrafili sami ustalić swoje błędy i pomogą innym uczestnikom naprawić ich system komunikacji z Klientem.</p>  <p><b>Zasady kreowania wizerunku jako pracownika w relacjach z Klientem.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cel i zasady kreowania wizerunku.</li> <li>• Programowanie autoprezentacji do celów zawodowych i osobistych.</li> <li>• Określenie swoich mocnych i słabych stron</li> <li>• Wywieranie wrażenia i niewerbalne wpływanie na klienta. Jak odbierane są elementy komunikacji niewerbalnej:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kontakt wzrokowy i rodzaje patrzenia,</li> <li>- garderoba, w tym buty i krawat – wpływanie kolorem i stylem na wizerunek urzędnika.</li> <li>- dłonie, w tym barwa, kształt i długość paznokci</li> <li>- oprawa oczu, ułożenie głowy,</li> <li>- uśmiech i inne mimiki twarzy,</li> <li>- karnacja,</li> <li>- kolor, fryzura i długość włosów,</li> <li>- sylwetka, postawa, wzrost i ich wpływ na odbiór przez innych ludzi</li> </ul> <p><b>Komunikacja z klientem od wejścia do wyjścia ze spotkania. Jak odczytywać komunikację niewerbalną klienta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sposób pukania i otwierania drzwi</li> <li>- kroki i styl wejścia do pokoju</li> <li>- styl podawania dłoni na powitanie i innych form dotyku</li> <li>- wykorzystania odległości między rozmówcami</li> <li>- zajęciu odpowiedniego miejsca przy stole</li> <li>- sposób siadania, ułożenia dłoni, tułowia i nóg</li> </ul>
<p>11.00-11.15</p>	<p>Przerwa</p>
<p>11.15-13.30</p>	<p><b>BLOK II</b> <b>Mowa ciała przy stole.</b></p> <p><b>WARSZTATY - Analiza materiału filmowego. Po analizie dobierane są indywidualnie ćwiczenia – dopasowane do potrzeb uczestników.</b></p> <p><b>Mowa niewerbalna podczas rozmowy przy stole</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukrywanie prawdziwych emocji</li> <li>• Znaczenie konkretnych sposobów ułożenia dłoni na stole</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesty otwartości i pozytywnego nastawienia</li> <li>• Gesty zainteresowania</li> <li>• Gesty blokady i wycofania – postawy obronne</li> <li>• Jak odczytać ułożenie nóg</li> <li>• Ruchy stopami</li> <li>• Kontrolowanie mięśni – drżenia lub nadmiernego spięcia.</li> </ul> 
13.30-14.00	Dłuższa przerwa dla uczestników
14.00-15.30	<p><b>BLOK III</b> <b>Mowa ciała w pozycji stojącej.</b></p> <p><b>Komunikacja niewerbalna, w tym mowa ciała w kontaktach z beneficjentami, interesantami i partnerami zewnętrznymi.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesty pewności siebie.</li> <li>• Gesty uzupełniające słowa.</li> <li>• Emocje w ruchach ciała</li> <li>• Poruszanie się i kinezyka.</li> <li>• Sygnały niepewności.</li> <li>• Sygnały kłamstwa.</li> <li>• Sygnały stresu.</li> <li>• Sygnały wiarygodności.</li> </ul>  <p><b>BLOK DODATKOWY – Operowanie głosem</b></p> <p><b>Zakres realizacji tego bloku jest ustalany przez trenera po analizie materiału filmowego.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustalenie kompetencji komunikacyjnych uczestników i dobranie indywidualnych ćwiczeń do sposobu komunikowania się z Klientem.</li> <li>• Tempo mówienia i inne walory głosu – a wiarygodność , przekonywanie i zrozumienie przekazywanej treści.</li> <li>• Likwidowanie wypełniaczy i innych form parajęzyka.</li> </ul>

## TRENER:



**Maurycy Seweryn** – Jeden z trzech najlepszych ekspertów ds. komunikacji niewerbalnej i mowy ciała w Polsce. Choć swoje szkolenia opiera na badaniach, to jego warsztaty to także forma zabawy dla uczestników. Uwzględnia też własne badania wykonane w latach 2012-2014 na temat mowy ciała w oczach publiczności. Wykorzystuje również własne doświadczenia. Komentuje mowę ciała i komunikację społeczną dla telewizji TVN „Fakty”, Polskiego Radio i dziennika.pl.

Od 2010 roku zajmuje się pracą akademicką i szkoleniową. Wykładowca „Autoprezentacji i wystąpień publicznych” w Studium Podyplomowym oraz „Komunikacji społecznej” na Wydziale Dziennikarstwa i PR w Wyższej Szkole Handlowej. Wykładowca „Komunikacji społecznej” w WSBiO i w WSZiP w Warszawie.

Zrealizował ponad 1000 warsztatów. Najczęściej szkoli top managerów firm oraz kierowników urzędów: ministrów, wojewodów, prezydentów miast, starostów, ich rzeczników. Trenuje posłów, senatorów i europosłów.

Szkolił również księży i biskupów, więźniów i strażników więziennych, strażników miejskich i policjantów, strażników granicznych, dyplomatów, informatyków, trenerów i wykładowców akademickich.

Rozumie swoich podopiecznych. W swojej 22-letniej karierze zawodowej „przeszedł drogę od pucybuta do milionera”.

### Doświadczenie zawodowe, czyli zrozumienie potrzeb uczestników szkoleń na różnych stanowiskach

#### w administracji

Przeszedł drogę od szeregowego pracownika Centrum Informacyjnego Rządu do stanowiska wiceburmistrza w Warszawie. Przez 3 kadencje radny w Warszawie. Był rzecznikiem prasowym organizacji politycznych i społecznych np. największego polskiego lobbyisty społecznego - PZD. Prowadził biuro prasowe byłego Marszałka Sejmu RP – p. Marka Borowskiego.

#### w sferze biznesu

Zaczął pracę w firmach jeszcze w czasie studiów, na początku lat 90-tych jako specjalista ds. marketingu. Po powrocie ze stypendium w Niemczech pracował na stanowisku kierownika projektu w Raabe Verlags, dyrektora ds. sprzedaży w RICCO, kierownika ds. kluczowych Klientów, a następnie został PR-managerem SEKA S.A. i RAGE RACE 2010. Od 5 lat prowadzi firmę - Warszawską Grupę Doradców Public Relations.

Absolwent Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego i stypendysta Uniwersytetu Humboldta w Berlinie. Był doktorant w Katedrze Zarządzania WSPiZ im. Leona Koźmińskiego w Warszawie. Absolwent Krajowego Centrum Edukacji Europejskiej oraz Studium Stosunków Międzynarodowych IPB. Ukończył Szkołę Liderów Społecznych i Politycznych Fundacji Schumana.