

## Zor İnsanlarla Başa Çıkma Sanatı

**Hedef Kitle:** İş ve özel hayatta zor durumlar karşısında kontrollü davranarak bu durumları kazan-kazan felsefesine uygun bir şekilde sonuçlandırmanın yöntemlerini öğrenmek isteyen tüm profesyoneller

**Süre:** 2 gün (09:30 – 17:00)

**Katılımcı Sayısı:** Bir grupta 15 kişi

### Seminer Hakkında

Müşteri ilişkilerinde, olası olumsuzlukları öngörmek ve önlemek, zor durumlarda kontrollü davranarak durumun kazan-kazan felsefesine uygun bir şekilde sonuçlanmasını sağlamak bazı bilgi ve becerileri gerektirir. Bu seminerde, zor müşterilerin yarattığı sorunlu durumları kontrol altına alabilmek ve bu sırada yaşanabilecek yıkıcı duyguların etkilerini en aza indirebilmek için pratik teknikler anlatılmaktadır.

### Hedefler

Seminer sonunda katılımcılar;

- ✓ Farklı iletişim tarzlarını ayırt edip, zor insanlar karşısında uygulayabilecekleri teknikleri öğrenecek,
- ✓ Çalışma hayatında karşılaşılabilecek olumsuzluk kaynaklarını farkedip, farklı durumlara karşı hazırlıklı olma anlayışını benimseyecek,
- ✓ Yıkıcı duyguların etkilerini en aza indirmek konusunda farkındalık kazanacaklardır.



Her Hakkı Saklıdır. İzinsiz alıntı yapılamaz, kullanılamaz.  
Copyright 2007 PDR International

### **Eđitim Yöntemi**

- ✓ Kapsamlı bilgi paylaşımı
- ✓ Müşteri profilleri analizi
- ✓ Bireysel ve grup egzersizleri
- ✓ Oyunlar ve değerlendirmeler
- ✓ Senaryo çalışmaları

Her Hakkı Saklıdır. İzinsiz alıntı yapılamaz, kullanılamaz.  
Copyright 2007 PDR International