



Zachodniopomorski Klub Trenerów  
Zarządzania Matrik  
czerwiec 2017

Stowarzyszenie Konsultantów i Trenerów Zarządzania

**ZAPRASZAMY SERDECZNIE NA WARSZTATY ZACHODNIOPOMORSKIEGO KLUBU  
TRENERÓW ZARZĄDZANIA MARIK**

<b>Miejsce</b>	Międzynarodowe Centrum Studiów i Spotkań im. Dietricha Bonhoeffera, ul. Ks. Piotra Skargi 32, Szczecin
<b>Termin</b>	<b>14.06.2017</b> (środa) godzina 17.00-20.00 16.30-17.00 - Przybycie uczestników, integracja przy filiżance kawy 17.00-20.00 - Warsztaty „Trudny Klient”
<b>Inwestycja</b>	<b>30 zł.</b> (pokrycie kosztów organizacji warsztatów) Członkowie Stowarzyszenia MARIK <b>wstęp bezpłatny.</b>

**Temat spotkania:**

**TRUDNY KLIENT**

Nie jest tajemnicą, że w naszej pracy zawodowej, ale i w życiu prywatnym, spotykamy osoby, które można by nazwać trudnymi w komunikacji. Z jakiejś przyczyny swoją komunikacją, stylem czy zachowaniem (często nawet nieświadomie) nie prowadzą do konstruktywnego załatwiania spraw, ale wprowadzają nas w niepożądane stany odczuć i emocji. W trakcie rozmów z „trudnym klientem” i po nich możemy czuć irytację, skrepowanie, poczucie bycia manipulowanym, zakłopotanie, przykrość, a nawet poczucie poniżenia. Każdy z nas ma za sobą takie „niemiłe rozmowy”. A nie tego przecież oczekujemy od kontaktu z drugim człowiekiem nawet jeśli stoimy przed rozwiązaniem problemu czy spornych kwestii...

**CELE:**

- analiza szerokiego zestawu sytuacji trudnych komunikacyjnie
- ćwiczenie świadomego niwelowania destruktywnych zachowań u naszych klientów
- docelowe budowanie sobie systemu sprawnego radzenia sobie z „trudnym klientem” (także w życiu prywatnym)

**PROGRAM:**

- typy trudnego klienta wewnętrznego i zewnętrznego
- niepożądane zachowania – jak na nie reagować?
- kilka narzędzi (mechanizmów) „obsługi” ludzi wywołujących nasz dyskomfort w komunikacji z nimi

## **METODY:**

Będzie ich różnorodność mimo krótkiego czasu warsztatu ☺:

- ćwiczenia
- test
- dyskusja
- praca zespołowa
- prezentacje
- mini-wykład

## **TRENER:**

### **PIOTR WIROŃSKI**

Doktor nauk humanistycznych, specjalizacja: językoznawstwo. Od 2005 r. posiada Międzynarodowy Certyfikat Trenera Zarządzania oraz Międzynarodowy Certyfikat Doradcy i Asesora. Ponad 7000 godzin szkoleniowych, także dla trenerów. Prowadzi szkolenia m.in. w Szkole Trenerów Zarządzania MATRIK i Akademii Mistrzów Treningu.

W latach 2004 - 2014 członek władz Stowarzyszenia Konsultantów i Trenerów Zarządzania Matrik, (w tym Wiceprezes dwóch kadencji). Twórca, założyciel i od początku istnienia (2005 r.) Koordynator Małopolskiego Klubu Trenerów Zarządzania. Twórca licznych programów autorskich, autor publikacji, w tym książkowych, z zakresu trenerstwa i edukacji. Laureat nagrody „Bene Merenti”, wręczonej podczas uroczystej sesji Rady Miasta Krakowa.

**Specjalizacje szkoleniowe:** komunikacja interpersonalna, wystąpienia publiczne, zarządzanie zespołem, język w biznesie, kampania wyborcza.

### **Zgłoszenie i rejestracja:**

Rejestracja odbywa się w formie elektronicznej:

<https://competit.pl/w/1610/>

wystarczy wybrać opcje zgłoś się i dokonać przelewu, który jest jednocześnie potwierdzeniem udziału w spotkaniu.

### **Zapraszamy serdecznie**

**KAROLINA ZBLEWSKA** – *Koordynator Zachodniopomorskiego Klubu Trenerów MATRIK*

**MAGDALENA KOWALSKA** - *Współkoordynator*

\*zasady uczestnictwa w ZKTZ znajdziesz na: <http://www.matrik.pl>

012/ 427 22 18 | [biuro@matrik.pl](mailto:biuro@matrik.pl) | [szkolatrenerow@matrik.pl](mailto:szkolatrenerow@matrik.pl) | [www.matrik.pl](http://www.matrik.pl)