



VABILO

Številka: 604-9/2017/1

Datum: 13. 4. 2017

Združenje občin organizira SEMINAR

»OBVLADOVANJE TEŽAVNIH STRANK«

Seminar je namenjen zaposlenim, ki se pri svojem delu soočajo s težavnimi strankami in želijo razviti veščine ustreznega komuniciranja z različnimi tipi strank, še posebej konstruktivnega komuniciranja v zahtevnih situacijah.

CILJI SEMINARJA:

Utrditi in nadgraditi komunikacijske veščine za obvladovanje težavnih strank. Naučiti se prepoznati tip stranke in uporabiti ustrezen način komunikacije. Izboljšati sposobnost za kakovostno in učinkovito komunikacijo s strankami. Izboljšati veščine konstruktivnega obvladovanja konfliktnih situacij. Dobiti boljši vpogled v to, kaj (težavne) stranke pričakujejo in posledično bolj uspešno komunicirati s strankami.

VSEBINA SEMINARJA:

- ◆- Kdo je težavna stranka?
- ◆- Vrste težavnih strank
- ◆- Kako delujejo naši običajni odzivi na težavne stranke
- ◆- Načini ustreznega komuniciranja z različnimi tipi strank
- ◆- Kako težavno stranko spremeniti v dobro stranko?
- ◆- Vaje in igre vlog
- ◆- Refleksija in zaključek

ČAS IZVEDBE: OD 9.00 DO 13.00

Usposabljanje vodi: Marko Iršič, MA

V Leuvenu (Belgija) je končal študij iz pedagoških znanosti (Master of Educational Studies), v okviru katerega se je osredotočal na problematiko medosebnih odnosov in

KJE?

Dvorana Državnega sveta, Šubičeva 4, Ljubljana

KDAJ?

**30.5. 2017
od 9.00-13.00 ure**

PLAČILO
SEMINARJA
(vključeni osvežilni napitki, prigrizki, organizacija)
30€ občine članice
ZOS

90€ občine, ki niso članice ZOS in druga zainteresirana javnost



VABILO

obvladovanja konfliktov. Je aktiven mediator in trener mediatorjev. Napisal je vrsto poljudnih člankov, ter knjigi **Umetnost obvladovanja konfliktov** in **Mediacija**.

Vodi seminarje in delavnice s področja medosebnih odnosov, komunikacije, obvladovanja konfliktov, mediacije in obvladovanja stresa doma in v tujini.

Prijave nam pošljite na faks: 01/230 63 36 ali na elektronski naslov info@zdruzenjeobcin.si

V kolikor imate kakšna vprašanja, nam jih lahko že vnaprej posredujete na elektronski naslov info@zdruzenjeobcin.si

Vljudno vabljeni!

Združenje občin Slovenije