

Puhe-Judon™ peruskurssi 16.11.2020

Aika:

16.11.2020 klo 12.00 - 16.00

Paikka:

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 16.11.

Tämän koulutuksen jälkeen osaat hoitaa haastavat vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteet hallitusti ja ammattimaisesti. Tilaisuudessa keskitytään kasvokkain ja puhelimesta tapahtuvaan viestintään ja vuorovaikutukseen tilanteissa, joissa vastapuoli on kiihtynyt, turhautunut, vihainen, pettynyt tai jonkin muun tunnekuohun vallassa, ja jolloin normaali viestintä sekä faktatietoihin perustuva selittäminen ei rauhoita vastapuolta.

Koulutuksessa opitaan koko haastavan palvelutilanteen hoitamisen draaman kaari aloituksesta rauhoittelun ja ratkaisun etsimisen kautta tyylikkääseen tilanteen päättämiseen.

Opittujen taitojen ja tekniikoiden avulla parannetaan myös osallistujan työssä jaksamista ja työhyvinvointia, sekä vähennetään eskaloituvien konfliktien määrää omassa organisaatiossa.

Koulutuksessa käsitellyt toimintamallit ja tekniikat perustuvat Yhdysvalloissa poliisille kehitettyyn puhe-judoon™, jonka tavoitteena on voimankäytön ja fyysisten tilanteiden eskaloitumisen vähentäminen ja ratkaisu viestinnän- ja vuorovaikutuksen keinoin. Tänä päivänä Puhe-judoa™ koulutetaan kaikilla mantereilla asiakaspalvelun ammattilaisille sekä viranomaisille, jotka joutuvat ammattinsa puolesta joskus kohtaamaan kiihtyneitä tai muun tunnekuohun vallassa olevia ihmisiä. Puhe-Judo™ koulutus on Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:n Suomessa omistama tuotemerkki.

Koulutusmateriaali toimitetaan jokaiselle osallistujalle sähköisessä muodossa.

Tule hankkimaan hyvät valmiudet selvittää ammattimaisesti haastavista kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteista!

Kouluttajana toimii asiantuntija, kouluttaja **Tero Ålander** Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy:stä.

Asiantuntija(t):

Asiantuntija, kouluttaja **Tero Ålander**, Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy

Ohjelma:

11.30

Ilmoittautuminen ja lounas

12.00

Koulutuspäivän avaus

asiantuntija **Janne Kettunen**, Kauppakamarin Koulutus

12.10

Haastavien tilanteiden hallinta vuorovaikutuksen keinoin

- Mistä tekijöistä asiakkaan pettymys tai haastava käytös voi johtua sekä voiko tekijöihin vaikuttaa
- Tunneperäisten tilanteiden ja ihmisten kohtaaminen ammattimaisesti
- Tunnetilojen purkaminen ja hallitseminen tehokkaasti
- Miten hallita omia tunteita vaikeissa palvelu- ja viestintätilanteissa
- Mitä tarkoittaa ammattimainen suhtautuminen viestinnällisiin konflikteihin ja mitä sillä saavutetaan

12.50

tauko

13.00

- Miten ammattilainen valmistautuu haasteellisiin viestintätilanteisiin
- Assertiivisuuden eli oikeanlaisen ja jämäkkyuden merkitys viestinnän onnistumisessa
- Miten asetetaan ammattimaisesti asiakkaan käytökselle tai vaatimuksille rajat
- Kuuntelu ja kohtelu - yksinkertaisilla keinoilla kohti onnistunutta viestintää

asiantuntija, kouluttaja **Tero Ålander**, Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy

13.50

kahvitarjoilu

14.10

- Mitä "Aggressio-oppineen" kohtaamisesta ja rauhoittelusta pitäisi tietää jotta tilanne voidaan hallita
- Mitä ovat taistelurituuaalit ja miten niiden tunnistaminen auttaa haastavissa viestintätilanteissa
- Ensivaikutelman ja ennakoasenteiden vaikutus tilanteen hallintaan
- Kehonkielen taikaa, mitä ovat rauhoittavat eleet?

15.00

tauko

15.10

- Mitä eleitä ei ainakaan kannata käyttää ja minkälaista sanatonta viestintää tulisi välttää
- Miten ja mitä ei kannata sanoa, sekä miten pystyn tunnistamaan ja välttämään näitä kuoppia
- Miltä ammattilainen näyttää ja kuulostaa haastavissa vuorovaikutus- ja viestintätilanteissa
- Draaman kaari: aloitus, rauhoittelu, ratkaisun etsiminen ja tilanteen tyylikäs päättäminen
- Jokaiselle jotakin: Puhe-Judon™ helposti muistettavat peruslauseet, tekniikat ja askelkuviot.

asiantuntija, kouluttaja **Tero Ålander**, Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy

16.00

Koulutus päättyy

Hinta:

Jäsenetuhinta: 395,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 495,00 € + alv 24 %

Hintaan sisältyy:

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Yhteystiedot:

09 2286 0360, asiakaspalvelu(at)kauppakamarinkoulutus.fi

Peruutusehdot:

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13-7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu. Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa. Ilmoittautumisen valmennuskokonaisuuteen tai laivaseminaariin voi peruuttaa veloituksetta väintään 21 vuorokautta ennen valmennuskokonaisuuden ensimmäisen jakson tai laivaseminaarin alkamista. 20-14 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu. Matka- ja ulkomaanseminaareissa noudatetaan vastuullisen matkanjärjestäjän ilmoittamia peruutusehtoja. Peruutukset on tehtävä kirjallisesti. Esteen ilmetessä voi osallistumisen luovuttaa kollegalle, osallistujamuutokset tulee tehdä hyvissä ajoin ennen tilaisuutta.

Oikeudet muutoksiin:

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.