

Программа тренинга «Эффективное кросс-функциональное взаимодействие»

краткое описание

В эпоху всемирной глобализации наличие у менеджера навыков эффективного кросс-функционального взаимодействия и применение им в повседневной практике унифицированных коммуникационных инструментов кардинально меняют его подход к ведению бизнеса на всех уровнях. Развитые коммуникационные навыки в сочетании с высокой технической подготовкой и знаниями предмета бизнеса позволяют менеджеру быть на пике личной эффективности, успешно взаимодействовать с коллегами из других подразделений / регионов компании и развивать бизнес-процессы с внешними и внутренними клиентами.

Тренинг предназначен для:

- менеджеров среднего и высшего звена крупных компаний с развитой региональной структурой;
- компаний, поддерживающих в силу производственной и торговой специфики контакты с большим количеством контрагентов – внутренних и внешних клиентов.

Цель тренинга:

- Развитие навыков эффективного кросс-функционального взаимодействия с внутренними и внешними клиентами (ЛПР) при личном и удаленном контакте, необходимых для успешного решения сложных производственных задач;
- Развитие навыков прогнозирования и быстрого решения конфликтных ситуаций;
- Формирование асертивного поведения, помогающего отстаивать интересы: собственные и компании;
- Понимание и освоение принципов создания высокоэффективной команды из сотрудников, работающих в различных регионах;
- Развитие подходов ведения бизнеса, позволяющих компании быть успешной и конкурентоспособной вне зависимости от регионального расположения её штаб-квартиры, подразделений и филиалов.

Процесс:

Тренинг состоит из 4-х модулей (2 online сессий, по 4 ч каждая):

- 1. «Глобальные различия в поведении людей и типология поведения - Социальные стили»**
- 2. «Универсальное поведение или социальная адаптируемость – развитие эмоционального интеллекта»**
- 3. «Конфликтные ситуации»**
- 4. «Эффективное командное взаимодействие»**

Тренинг проводят:

- **Александр Ефимович Пасекунов** – генеральный директор Wilson Learning Russia и мастер тренер Wilson Learning Worldwide
- **Валерий Гайкович Фрунджян** – заместитель генерального директора Wilson Learning Russia, ведущий тренер Wilson Learning Russia.

Результат обучения:

1. Развитые навыки построения и поддержания эффективных коммуникаций с различными контрагентами.
2. Умение выстраивать эффективное командное взаимодействие как в формате личного общения, так и удаленного доступа.
3. Повышение личной эффективности и создание предпосылок для личного карьерного роста.

выступления на форумах и конференциях, ведения переговоров и т.д.) в интернациональной бизнес-среде.

Краткое описание программы тренинга

Модуль 1. «Глобальные различия в поведении людей и типология поведения - Социальные стили»

Ассертивность (настойчивость) и *Респонсивность* (проявляемая эмоциональность) – глобальные врожденные различия в поведении людей, формирующие личность. Классификации поведения людей по степени *Ассертивности* и *Респонсивности* – матрица *Социальных стилей: Драйвер, Аналитический, Экспрессивный, Любезный*. Анализ характерных особенностей поведения представителей каждого социального стиля. Сильные стороны и зоны роста каждого социального стиля. Методика быстрого определения (в режиме online) социального стиля контрагента.

Определение личного социального стиля и осознание персональных ключевых особенностей поведения и поведенческих ожиданий. Особенности взаимодействия с представителями других социальных стилей: причины взаимного непонимания, конфликтных ситуаций. Демонстрация видео-сюжетов, ролевые игры.

Практическая отработка навыков эффективного кросс-функционального взаимодействия, учитывающего особенности социальных стилей внешних и внутренних клиентов.

Модуль 2. «Универсальное поведение или социальная адаптируемость – развитие эмоционального интеллекта»

Понятие «*Зона психологического комфорта и ее параметры* для представителей разных социальных стилей. Универсальная модель построения взаимодействия с контрагентом: 1) *Начало взаимодействия*; 2) *Способы коммуникаций*; 3) *Способы убеждения*; 4) *Завершение взаимодействия*. Как следует учитывать параметры зон психологического комфорта на каждом этапе данной модели. Рекомендации по повышению уровня собственной универсальности и развитию истинного ассертивного поведения – уверенного независимого поведения с высокой социальной компонентой: умение отстаивать интересы – собственные и компании (техника неинвазивного отказа, работа с возражениями) – при сохранении работа продуктивного взаимодействия. Отличие универсальности от манипуляции.

Практическая отработка навыков универсальности при взаимодействии с внутренними и внешними клиентами (ЛПР).

Модуль 3. «Конфликтные ситуации»

Конфликт как наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах / целях / взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия. Две стороны конфликта: плюсы и минусы. Конфликты, связанные с разрешением вышеуказанных противоречий, и конфликты, связанные с несопадением *Ассертивности* и *Респонсивности* контрагентов (стилевые конфликты). Структура коммуникаций в конфликте и социальные стили

конфликтующих сторон. Конфликтогенное неуниверсальное поведение и стилевые «провокаторы» конфликтов. Ситуационное изменение социального стиля в зависимости от фазы конфликта - *Правило «Z»* как индикатор степени глубины конфликтной ситуации. Способы предвосхищения конфликтов – *Правило «ЗС»*. Способы решения конфликтных ситуаций – *Правила «ВИП» и «ЛЕСРА»*. Возражения как провокаторы конфликтов. Способы работы с возражениями. Манипуляции и конфликты. Алгоритм поведения для противостояния манипуляциям. Негативная обратная связь как провокатор конфликта и как инструмент развития. Конструктивная обратная связь – способы предоставления, учитывающие особенности представителей разных социальных стилей. *Практическая отработка навыков прогнозирования, быстрого распознавания и решения конфликтных ситуаций*).

Модуль 4. «Эффективное командное взаимодействие»

Правила эффективного командного взаимодействия. *«Командный барометр»* как инструмент построения и регулирования командного взаимодействия - методология его формирования. Особенности командного взаимодействия при личном общении и в формате удаленного доступа. *Практическая отработка навыков эффективной командной работы.*