

## Proponowane tematy wykładów

- 1. Droga do Klientolandii – czyli podstawy profesjonalnej obsługi klienta** – to wykład, który można nazwać wstępem do tematyki profesjonalnej obsługi klienta. Uczestnicy uświadomią sobie jaka jest ich rola w kontakcie z klientem, czego tak naprawdę oczekuje od nich klient poza załatwieniem sprawy, co wpływa na chęć kontynuowania współpracy. Dowiedzą się co robić aby budować pozytywne relacje z klientem, tak aby nie tylko wrócił, ale też polecił nas innym.
- 2. Klucz do klienta - Psychologia klientów** – warsztat na którym uczestnicy zostaną zapoznani typologią klientów i wspólnie z trenerem wypracują „instrukcje obsługi” poszczególnych typów. Dostosowanie sposobu rozmowy do typu klienta, ułatwia współpracę z klientem oraz powiększa u klienta satysfakcję ze sposobu załatwiania sprawy.
- 3. 37.; 38,5; 39.! Klient z emocjami** – wykład którego celem jest nauczyć się radzić sobie z klientem zdenerwowanym i obniżać „temperaturę emocji” klienta. To też wykład na którym będzie mowa o tym jak postępować w przypadku typowych w pracy architekta trudnych sytuacji.
- 4. Plus-minus czyli prezentowanie zalet różnych rozwiązań** – klient lubi mieć wybór i rozumieć korzyści wpływające z zastosowania różnych rozwiązań. Podczas sporządzania projektu architektonicznego prezentowania zalet i wad poszczególnych rozwiązań i pokazanie klientowi czym się kierować podczas wyboru to szczególnie ważna umiejętność. Warto zatem wiedzieć jak w rozmowie z klientem opowiadać o swoich pomysłach.
- 5. Wilk syty i owca cała czyli negocjacje z klientem** – negocjacje to umiejętność, której warto się nauczyć ponieważ przydaje się w praktycznie każdej dziedzinie życia. Podczas wykładu uczestnicy dowiedzą się na jakie najważniejsze fazy dzieli się proces negocjacji. Omówione zostaną też najważniejsze techniki negocjacji takie jak: rozpoczynanie z wysokiego pułapu; nie przyjmowanie pierwszej propozycji; umiejętne ustępowanie; wysuwanie hipotez; manipulowanie czasem; wskazywanie na konsekwencje i przeciwne przykłady.
- 6. Ja jestem Pan Tik-Tak - organizacja pracy własnej** - zarządzanie czasem to istotna umiejętność, dzięki której wzrasta efektywność pracy, lepiej są dotrzymywane ustalone terminy oraz co za tym idzie wzrasta zadowolenie klienta z obsługi. Na warsztatach zostaną zaprezentowane proste i bardzo użyteczne narzędzia
- 7. Rozwiązywanie konfliktów** – to ważna umiejętność, która przyda się we współpracy zarówno z klientami, współpracownikami (innymi architektami) jak również przydatna może być w przypadku konieczności łagodzenia sporów pomiędzy klientami. Po wykładzie uczestnicy będą znali konkretne procedury rozmowy rozwiązującej konflikt.
- 8. Wstęp do zarządzania projektami** – wykład którego celem jest uświadomienie uczestnikom wielości składników, które wpływają na sukces zarządzania projektem. Dodatkowo na

wykładzie zostaną przekazane informacje o najważniejszych metodykach zarządzania projektami. Uczestnictwo w wykładzie przełoży się na zwiększenie efektywności pracy.

**9. Finanse dla nie- finansistów** – wykład dzięki któremu wzrośnie zrozumienie zamierzeń i motywacji inwestora oraz umiejętność właściwego doboru środków do osiągnięcia celu uwzględniając ograniczenia finansowe. Zapoznanie się z wiedzą przekazywaną na tym wykładzie może stać się istotnym źródłem przewagi konkurencyjnej biura architektonicznego. To doskonały wykład na którym doświadczony trener opowie w przystępny sposób o zagadnieniach z zakresu finansów.

**10. Komunikacja – odsłona 1 – „skrzynka z narzędziami”** – wszystkim powszechnie wydaje się, że umiejętności takie jak zadawanie pytań, parafrazowanie czy aktywne słuchanie nie wymagają ćwiczenia. Tymczasem okazuje się, że trening w tym zakresie znacznie poprawia jakość komunikacji. Proponowany wykład uświadomi uczestnikom zasady stosowania najważniejszych narzędzi komunikacyjnych. Ponadto uczestnicy dowiedzą się jak ćwiczyć aby powiększać swoje kompetencje w tym zakresie.

**11. Komunikacja odsłona 2 – asertywna komunikacja** – Na wykładzie uczestnicy zapoznają się z podstawową wiedzą dotyczącą asertywności. Przede wszystkim uświadomią sobie, że asertywność to nie tylko mówienie „nie”, ale sposób komunikacji w której dbamy zarówno o swoje prawa jak i prawa rozmówcy. Po wykładzie uczestnicy będą wiedzieli od czego zacząć, aby zamienić swoje zachowania komunikacyjne (uległe i agresywne) na zachowania asertywne i będą w tym celu umieli posłużyć się konkretnymi narzędziami komunikacyjnymi.

**12. Komunikacja odsłona 3 – komunikacja telefoniczna i mailowa** – w dzisiejszych czasach mail i telefon to często podstawowe kanały komunikacji z klientem. Poznanie zasad etykiety telefonicznej i mailowej, uświadomienie sobie jakie są stałe etapy rozmowy telefonicznej o czym w ramach nich należy pamiętać, zapoznanie się z zasadami pisania maili plus organizacja pracy własnej związana z telefonowaniem oraz pisanie i odpowiadaniem na maile z pewnością okaże się dobrym przepisem na usprawnienie pracy i większe

6 Słowo wstępne | Proponowane tematy wykładów | Informacje o ofercie | Firma | Nasi klienci | Kontakt

zadowolenie klientów.

13. **Razem możemy więcej! - współpraca w zespole** – warsztat wprowadzający w najważniejsze tajniki skutecznej pracy zespołowej. Uczestnicy dowiedzą się m.in. jakie są etapy budowania zespołu i na co na poszczególnych etapach zwracać szczególną uwagę, jakie są role zespołowe i jak czerpać z ich mocnych stron jednocześnie niwelując potencjalne słabości. Ponadto uczestnicy zapoznają się z zasadami efektywnej pracy zespołowej na różnych etapach budowania zespołu.

14. **Eureka! Techniki twórczego rozwiązywania problemów** - współczesne podejście do twórczości zakłada, że twórczość można rozwijać i ćwiczyć przez całe życie. Na warsztatach uczestnicy dowiedzą się co robić aby obudzić w sobie sposób myślenia wychodzący poza ramy i pozwalający generować niestandardowe rozwiązania trudnych sytuacji. Dodatkowo uczestnicy zostaną zapoznani z technikami rozwiązywania problemów – zarówno samemu jak i w grupie.

15. **Prawo administracyjne** – Tak bardzo szeroko określony temat jest tylko wskazaniem możliwości przeprowadzenia dowolnego, np. aktualnie „gorącego” dla uczestników szkolenia z zakresu prawa materialnego (np. prawa wodnego), jak i proceduralnego (np. wydawanie pozwoleń). Możemy przeprowadzić wstępną analizę potrzeb w tym zakresie i uściślić temat, który będzie interesujący dla potencjalnych uczestników.

16. **Odwołanie od decyzji administracyjnych** – Na wykładzie zostaną przedstawione założeń postępowania odwoławczego. Uczestnicy dowiedzą się, jakie środki odwoławcze przysługują w typowych sprawach administracyjnych, jakie terminy są obowiązujące, jaka jest różnica pomiędzy odwołaniem a zażaleniem, kiedy postępowanie zostaje wznowione.

**Czas trwania pojedynczego wykładu:** 2 godziny zegarowe.