

21. listopadu 2023 – Krajská knihovna vysočiny Havlíčkův Brod

Krizová komunikace

Obvykle je možné problém vyřešit dřív, než se rozvine v konflikt. A někdy se dokonce podaří při řešení problému zapracovat na vztahu mezi zákazníkem a poskytovatelem služby tak, že výsledkem je dlouhodobý obchodní vztah. Jak je to možné? Jaká kouzla a možnosti nabízí široké pole mezilidské komunikace? A jak to využít při své práci?

Hledáme společně odpovědi na otázky:

Co znamená orientace na zákazníka a jak ji uvést do praxe?

Jak se můžeme díky orientaci na zákazníka v práci cítit líp?

Jak zvládnout konflikt, stížnost, nemožnost vyhovět?

Jak neztratit zákazníka, i když mu třeba vždycky nemohu vyjít plně vstříc?

Jak vzniká vztah důvěry?

Jak navázat, udržet a rozvíjet dlouhodobé vztahy se zákazníky?

Minimálně třetina kurzu je věnována praktickému nácviku, tréninku.

Lektorka: Bára Tichavová

Profesně se věnuje vzdělávání dospělých. Lektoruje a vyvíjí kurzy pro [Skaut](#), [Scio](#) a Komunikaci21. Je místostarostkou [Junáka – českého skauta](#).