



KONTAKT Z KLIENTEM W ŻAŁOBIE

Cel główny: przygotowanie pracowników do kontaktu z klientem w żałobie.

ZARYS PROGRAMU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obawy i niepokoje uczestników związane z kontaktem z klientem w żałobie 2. Charakterystyka procesu żałoby 3. Komunikacja z klientem w żałobie – jak rozmawiać/jak wspierać/czego unikać 4. Koncentracja na zadaniu przy jednoczesnym zadbaniu o relację 5. Możliwości odreagowania i zadbania o siebie
KORZYŚCI DLA UCZESTNIKA	<p>Prowadzący i grupa pomogą uczestnikowi odpowiedzieć m.in. na pytania:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jak rozmawiać (i jak nie rozmawiać) z klientem w żałobie? 2. Jak reagować na nietypowe zachowania związane z przeżywaną stratą? 3. Jak radzić sobie z trudnymi emocjami – swoimi i klienta? 4. Jak realizować obowiązki, zachowując uważność na potrzeby klienta? 5. Jak zadbać o siebie?
EFEKTY SZKOLENIA	<p>Główny rezultat: zachowanie dobrej relacji z klientem w trudnym okresie żałoby</p> <p>Pozostałe efekty szkolenia to m.in.: normalizowanie przeżyć – własnych i klienta doświadczającego utraty, zapobieganie konfliktom i nieporozumieniom, zmniejszenie napięcia związanego z kontaktem z klientem w żałobie, podniesienie jakości świadczonych usług</p>

W świadomy, przemyślany sposób korzystamy z cenionego w świecie know-how i naszych autorskich rozwiązań. Współpracujemy z doświadczonymi trenerami i ekspertami z różnych dziedzin. Posiadamy unikatowe, bogate doświadczenie w pracy z osobami przeżywającymi żałobę. Nacisk kładziemy na pracę „tu i teraz”, wchodząc głęboko w obszary priorytetowe dla klienta. Stawiamy na naukę przez doświadczenie, realizując program zgodnie z cyklem: ćwiczenie, refleksja, teoria, praktyka. Na zakończenie uczestnicy otrzymują certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu.

Kontakt: Edyta Grzegory, szkolenia@naglesami.org.pl, tel. 502 568 636