



Privredna komora
Republike Srpske

Udruženje društava za osiguranje Republike Srpske - Odbor za edukaciju, promociju i međunarodnu saradnju i Kancelarija ombudsmana u osiguranju, uz podršku Agencije za osiguranje Republike Srpske, organizuju trening:

USPJEŠNA KOMUNIKACIJA I UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA U PROCESU RJEŠAVANJA ŠTETA

dana: 16. i 17. oktobra 2012. godine u maloj sali Privredne komore RS, Banjaluka

KOME JE NAMJENJEN: - Svima uključenima u proces obrade šteta, šefovima odjela šteta /referentima za prijavu šteta /

CILj: Omogućiti polaznicima da steknu uvid u proces nastajanja nesuglasica/konflikata s fokusom na krizne situacije iz procesa obrade šteta (trenutak prijave, procjene, ponude, nagodbe) i osnovama pregovaranja. Upoznati se s tehnikama efektivne komunikacije, znati pravilno postupiti u izazovnim situacijama i imati kontrolu komunikacije u kontaktu sa štetnikom i oštećenikom.

ZAŠTO UČESTVOVATI

- često se susrećete s različitim mišljenjima i stilovima komunikacije s klijentima,
- želite drugima jasno prenijeti poruku i biti sigurni da je ispravno protumačena, važno Vam je znati slušati i razumjeti ljude s kojima komunicirate,
- želite znati kako iskoristiti svoju snagu i zauzeti se za sebe, istovremeno poštujući druge, želite biti fleksibilni s ljudima, a čvrsti u stavovima
- želite naučiti promijeniti svoje ponašanje kako bi se promijenilo ponašanje sagovornika, riješio konflikt i izbjegao spor.

METODE RADA:

- analiza konfliktne situacije, tumačenje neverbalne komunikacije iz scena igranog filma
- interaktivna predavanja o komunikaciji s primjerima iz svakodnevnog poslovanja u procesu prijave, procjene i likvidacije šteta
- radionica; sticanje novih komunikacijskih vještina u procesu interakcije s klijentima
- diskusija o konkretnim slučajevima iz prakse polaznika, a vezano za komunikaciju sa strankama i rješavanje konflikata.

MATERIJALI: slide-ovi s predavanja, vježbe

PREDAVAČI: **Barbara Grgurić, MBA** (više od desetljeća iskustva na menadžerskim pozicijama u prodaji; predavač za područja komunikacije i upravljanja procesom prodaje u tvrtkama širom Hrvatske; kroz članstvo u CEEMAN-u (organizaciji predavača u poslovnim školama Centralne i Istočne Evrope) redovito prati trendove iz područja prodaje i komunikacije u radu s polaznicima primjenjuje metodu analize poslovnih slučajeva za koju je stekla iskustvo na IMTA - međunarodnoj akademiji za predavače u poslovnim školama) i **Ljiljana Sokolić**, ombudsman u osiguranju RS, ovlašteni medijator, završena obuka za trenera u medijaciji, završena obuka "Training Program on Project Implementation and Conflict Management" Stadt Schlaining, Austrija 1998. godine (WB i Austrian Studi Center for Peace and Conflict Resolution) i dr o rješavanju konflikata....

TRAJANJE : 10,00 - 16,00 časova, pauze uključene

BROJ POLAZNIKA: Radi interaktivnosti treninga optimalan broj polaznika 25

INFORMACIJE I PRIJAVE – sekretar Udruženja - prijave do 09.10.2012. godine

KOTIZACIJA - 250 KM za prvog, 180 KM za drugog učesnika- uplata na žiro račun Privredne komore broj 562-099-00000-797-43 kod NLB Razvojne banke