



Привредна комора
Републике Српске

Удружење друштава за осигурање Републике Српске - Одбор за едукацију, промоцију и међународну сарадњу и Канцеларија омбудсмана у осигурању, уз подршку Агенције за осигурање Републике Српске, организују тренинг:

УСПЈЕШНА КОМУНИКАЦИЈА И УПРАВЉАЊЕ КОНФЛИКТИМА У ПРОЦЕСУ РЈЕШАВАЊА ШТЕТА

дана: 16. и 17. октобра 2012. године у малој сали Привредне коморе РС, Бањалука

КОМЕ ЈЕ НАМЈЕЊЕН: - Свима укљученима у процес обраде штета, шефовима одјела штета /референтима за пријаву штета /

ЦИЉ: Омогућити полазницима да стекну увид у процес настајања несугласица/конфликата с фокусом на кризне ситуације из процеса обраде штета (тренутак пријаве, процјене, понуде, нагодбе) и основама преговарања. Упознати се с техникама ефективне комуникације, знати правилно поступити у изазовним ситуацијама и имати контролу комуникације у контакту са штетником и оштећеником.

ЗАШТО УЧЕСТВОВАТИ

- често се сусрећете с различитим мишљенима и стилевима комуникације с клијентима,
- желите другима јасно пренијети поруку и бити сигурни да је исправно протумачена, важно Вам је знати слушати и разумјети људе с којима комуницирате,
- желите знати како искористити своју снагу и заузети се за себе, истовремено поштујући друге, желите бити флексибилани с људима, а чврсти у ставовима
- желите научити промијенити своје понашање како би се промијенило понашање саговорника, ријешити конфликт и избјегао спор.

МЕТОДЕ РАДА:

- анализа конфликтне ситуације, тумачење невербалне комуникације из сцена играног филма
- интерактивна предавања о комуникацији с примјерима из свакодневног пословања у процесу пријаве, процјене и ликвидације штета
- радионица; стицање нових комуникацијских вјештина у процесу интеракције с клијентима
- дискусија о конкретним случајевима из праксе полазника, а везано за комуникацију са странкама и рјешавање конфликта.

МАТЕРИЈАЛИ: slide-ovi с предавања, вјежбе

ПРЕДАВАЧИ: **Барбара Гргурић, МБА** (више од десетљећа искуства на менаџерским позицијама у продаји; предавач за подручја комуникације и управљања процесом продаје у тврткама широм Хрватске; кроз чланство и СЕЕМАН-и (организацији предавача у пословним школама Централне и Источне Европе) редовито прати трендове из подручја продаје и комуникације у раду с полазницима примјењује методу анализе пословних случајева за коју је стекла искуство на ИМТА - међународној академији за предаваче у пословним школама) и **Љиљана Соколић**, омбудсман у осигурању РС, овлаштени медијатор, завршена обука за тренера у медијацији, завршена обука "Training Program on Project Implementation and Conflict Management" Stadt Schlaining, Austrija 1998. године (WB i Austrian Studi Center for Peace and Conflict Resolution) и др о рјешавању конфликта....

ТРАЈАЊЕ : 10,00 - 16,00 часова, паузе укључене

БРОЈ ПОЛАЗНИКА: Ради интерактивности тренинга оптималан број полазника 25

ИНФОРМАЦИЈЕ И ПРИЈАВЕ – секретар Удружења - пријаве до 09.10.2012. године

КОТИЗАЦИЈА - 250 КМ за првог, 180 КМ за другог учесника- уплата на жиро рачун

Привредне коморе број 562-099-00000-797-43 код НЛБ Развојне банке