



НОД: Фасилитация

Ростелеком

Значимость нашей встречи:

- Возможность обозначить свое мнение!
- Поделиться идеями и внедрить их в повседневную работу
- Осуществить обмен опытом, «фишками» и нестандартными решениями!

Знакомств

Направление по обучению и созданию инструментов развития сотрудников



Олеся
Бачева
тренер



АнастасияЖ
игунова
тренер



Алёна
Сахно
тренер



Юлия
Михайлова
тренер

Правила



Не работает -
перезайди



Вкл/выкл
микрофон



Включаем
камеры



Работаем с
погружением



ТАЙМИНГ



Работаем на двух платформах*



Это наш основной инструмент общения: здесь мы видим друг друга и общаемся голосом.



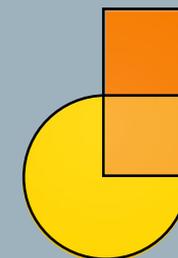
Здесь мы будем работать со стикерами – аналог флипчарта

***Не закрываем платформы, просто сворачиваем окна!**

Знакомств

давайте создадим единое пространство для продуктивного взаимодействия на протяжении всей программы

- Имя и Фамилия
- Стаж работы в подразделении
- Настроение 😊



Jamboard

ссылка – в чате
3 минуты

Ожидания от нашей встречи

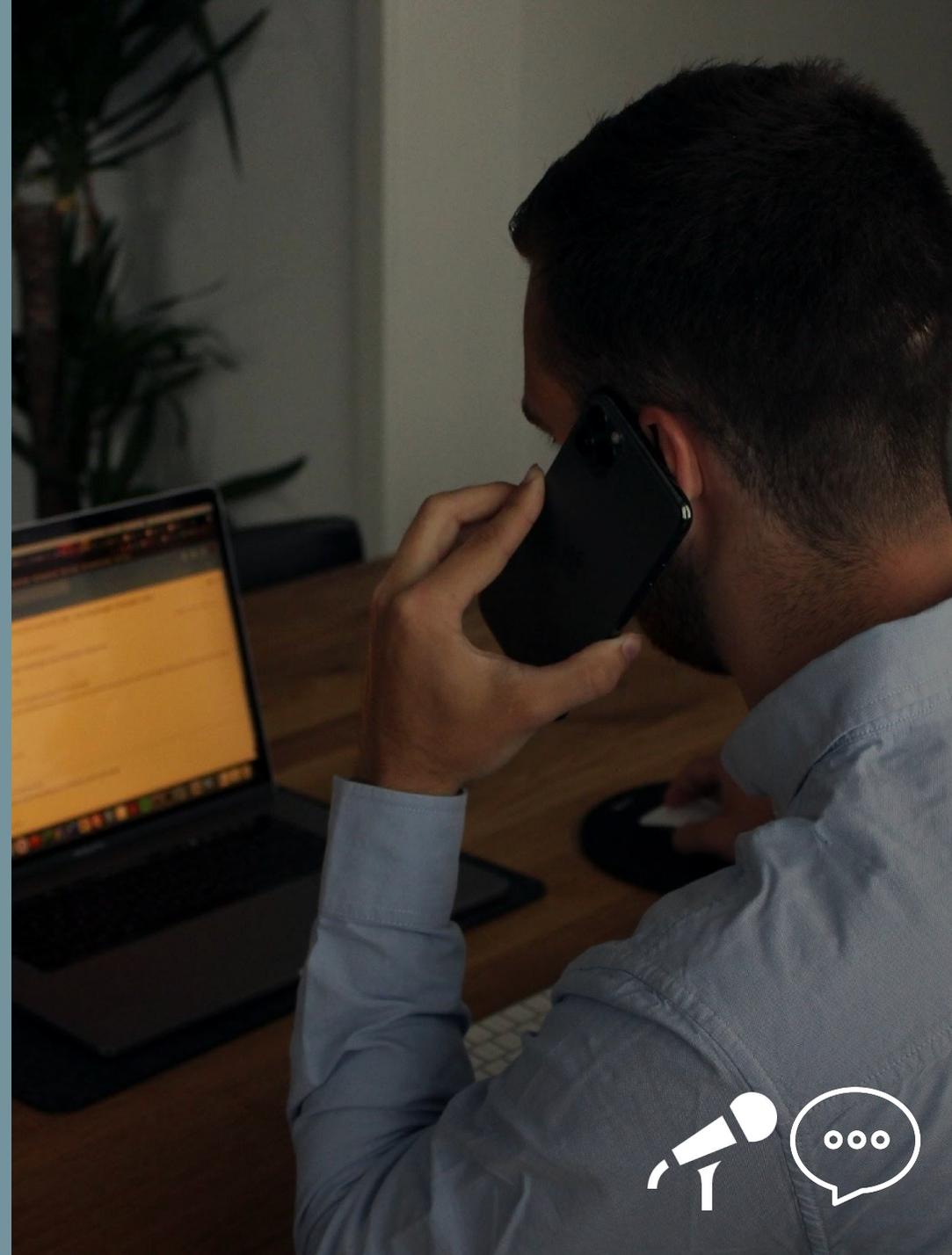
- На что обращаете внимание, когда клиент Вы?
- Что должно быть в диалоге с Вами, чтобы лояльность к компании у Вас повысилась?



О скриптах

1 Что такое скрипт?
Для чего он нужен?

2 Преимущества скрипта?
Риски?





**Скрипт –
основа.
А что еще
важно?**



Установки. Жизненная ПОЗИЦИЯ.

Я - ОК

Я - не ОК

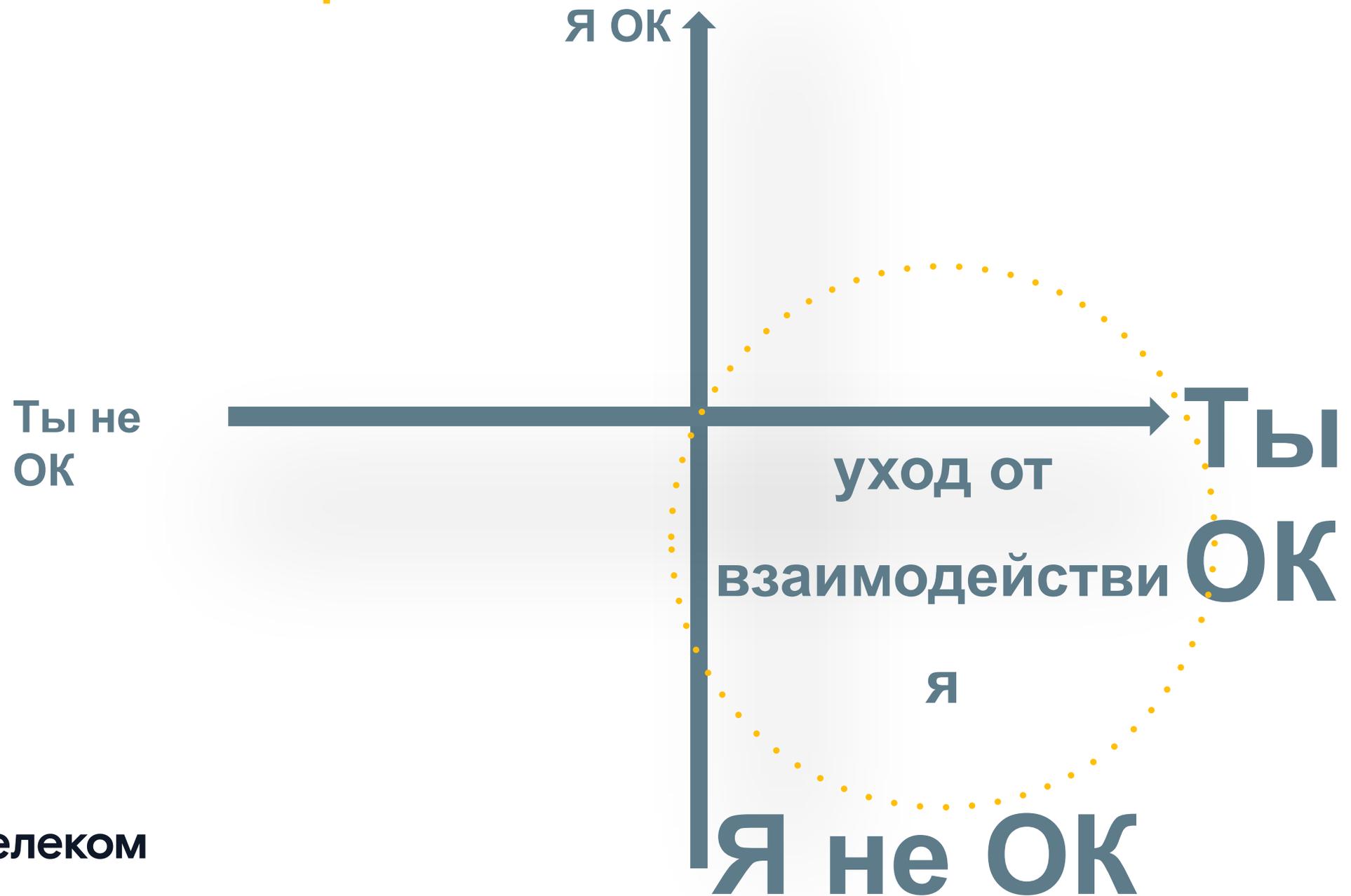
ТЫ - ОК

ТЫ - не ОК

Ростелеком



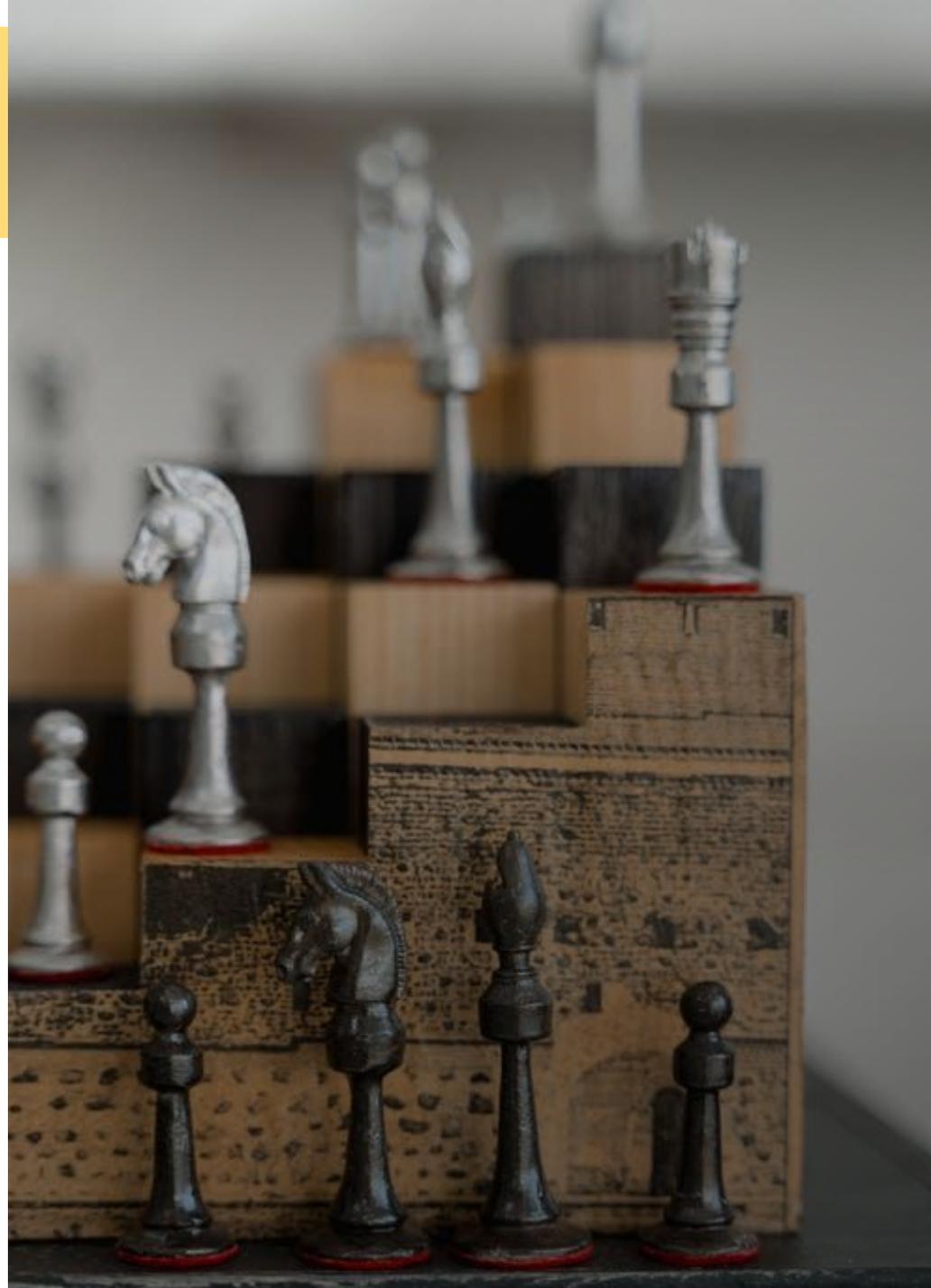
Установки в общении



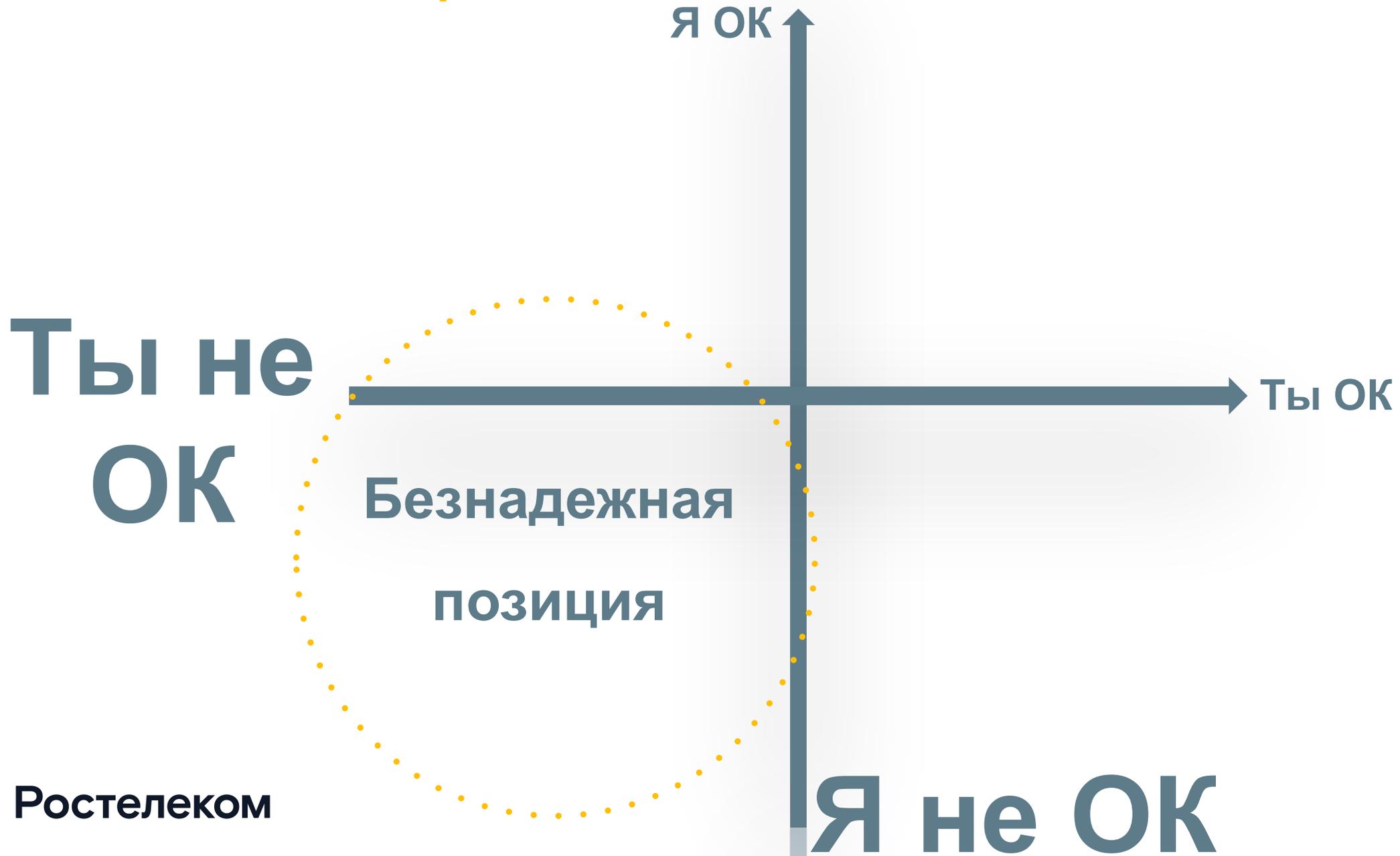
Я не ОК - ТЫ ОК

- Обесценивание себя
- Боязнь властных фигур
- Избегание конфликта
- Бессилие
- Сравнение с другими людьми

Ростелеком



Установки в общении



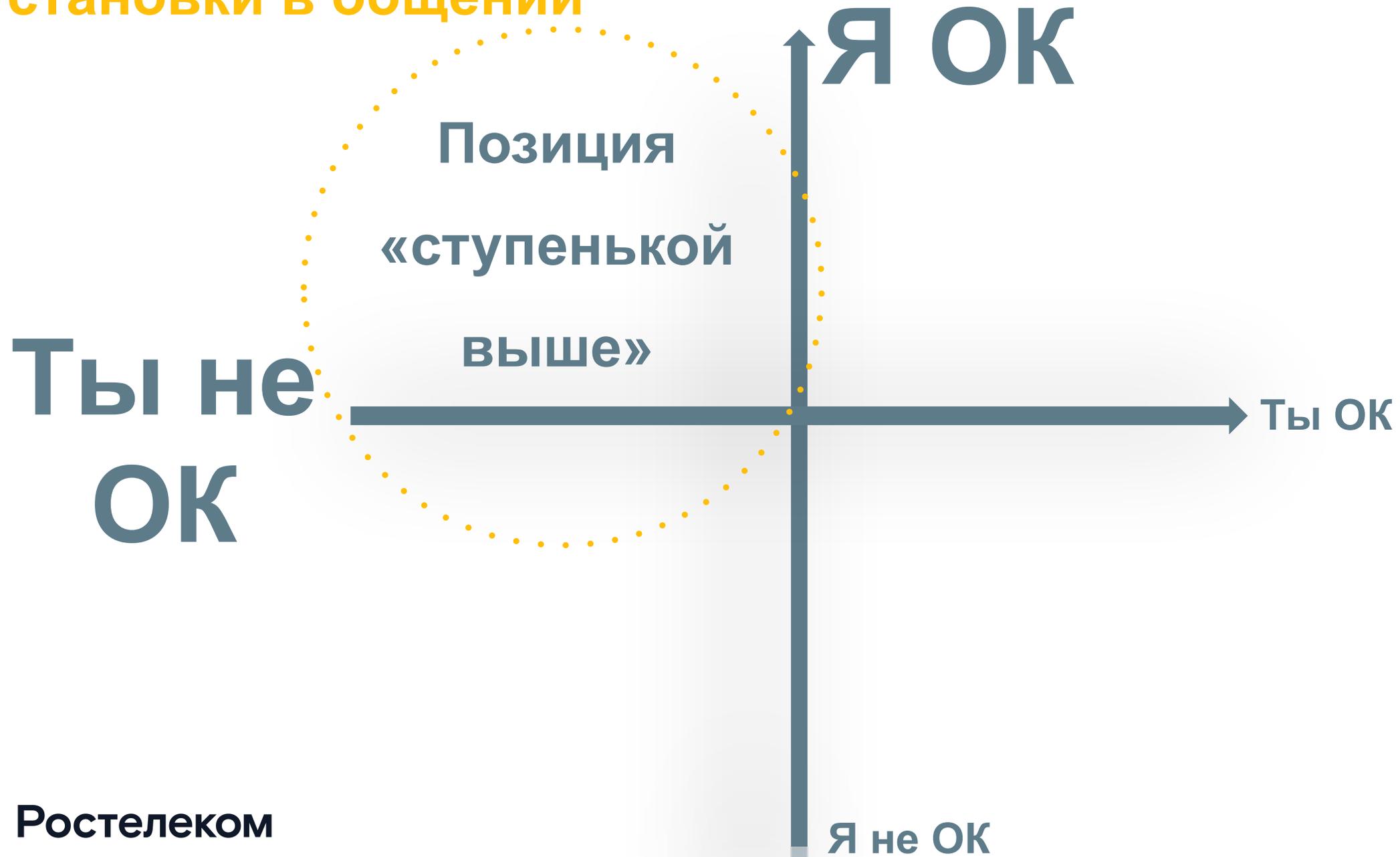
Я не ОК – ТЫ не ОК

- Не уважают себя
- Обвиняют окружающих
- Не выполняют обещания
- Чувствуют безнадежность
- Беспомощны

Ростелеком



Установки в общении



Я ОК – ТЫ не ОК

- Позиционирование «сверху»
- Подчеркивание собственной важности
- Негативные оценки партнера
- Чувствуют безнадежность
- Собственная точка зрения - правильная



Установки в общении



Ростелеком

Я ОК – ТЫ ОК

- Партнерская позиция
- Конструктив
- Учитывая интересы партнера
- Отсутствие оценочных высказываний
- Благоприятный эмоциональный фон



Произнесите

фразу

«Я контролирую свои эмоции и свое
подсознание, я хороший человек,
достойный в этой жизни всего
самого лучшего»



Поделитесь мыслями

1 какие эмоции испытали?

2 согласились с высказыванием?

«Я контролирую свои эмоции и свое
подсознание, я хороший человек,
достойный в этой жизни всего самого
лучшего»

Как перейти в состояние Я - ОК

1 Осознать свою жизненную позицию

2 Принять себя

Я – ОК, даже если совершаю ошибки

Я – ОК, даже если не знаю как поступить

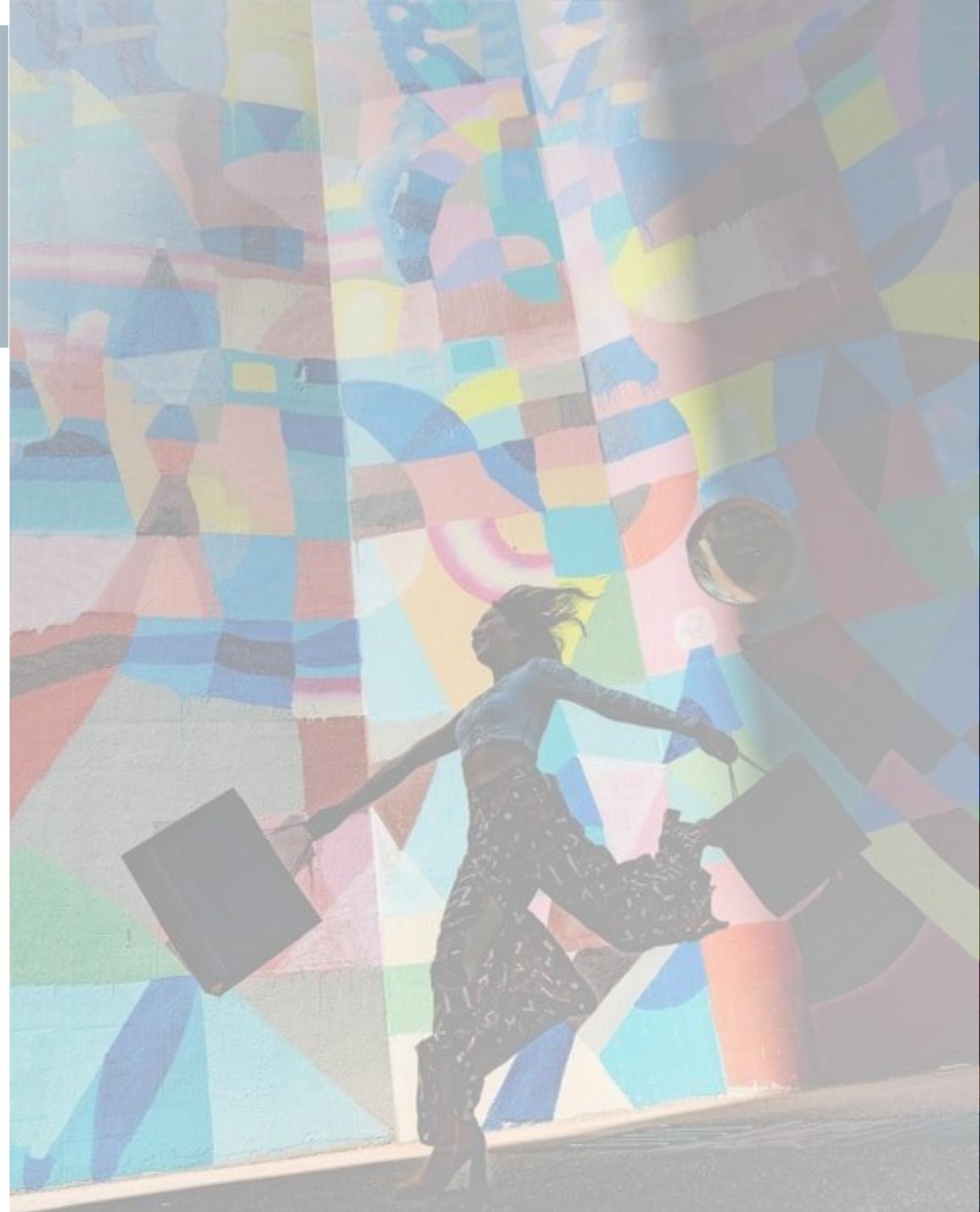
Ростелеком



Для поддержания позиции Ты - ОК

- 1** Каждый человек поступает лучшим образом для себя
- 2** Если что-то происходит, в этом есть смысл и логика
- 3** Каждый имеет свои индивидуальные возможности, способности и ограничения

Ростелеком



Как думаете, на
какую тему
будет
следующий
блок?

Ростелеком



Управление ГОЛОСОМ

«Голос – это второе лицо»
Жерар Бозэ

Ростелеком



Интонация

Грамотно выстроенная интонация существенно помогает человеку в общении, делая его более коммуникабельным и уверенным в себе

Ростелеком



Основные интонационные характеристики

1

Темп

2

Громкость

3

Паузы

Основные интонационные характеристики

1

Темп

2

Громкость

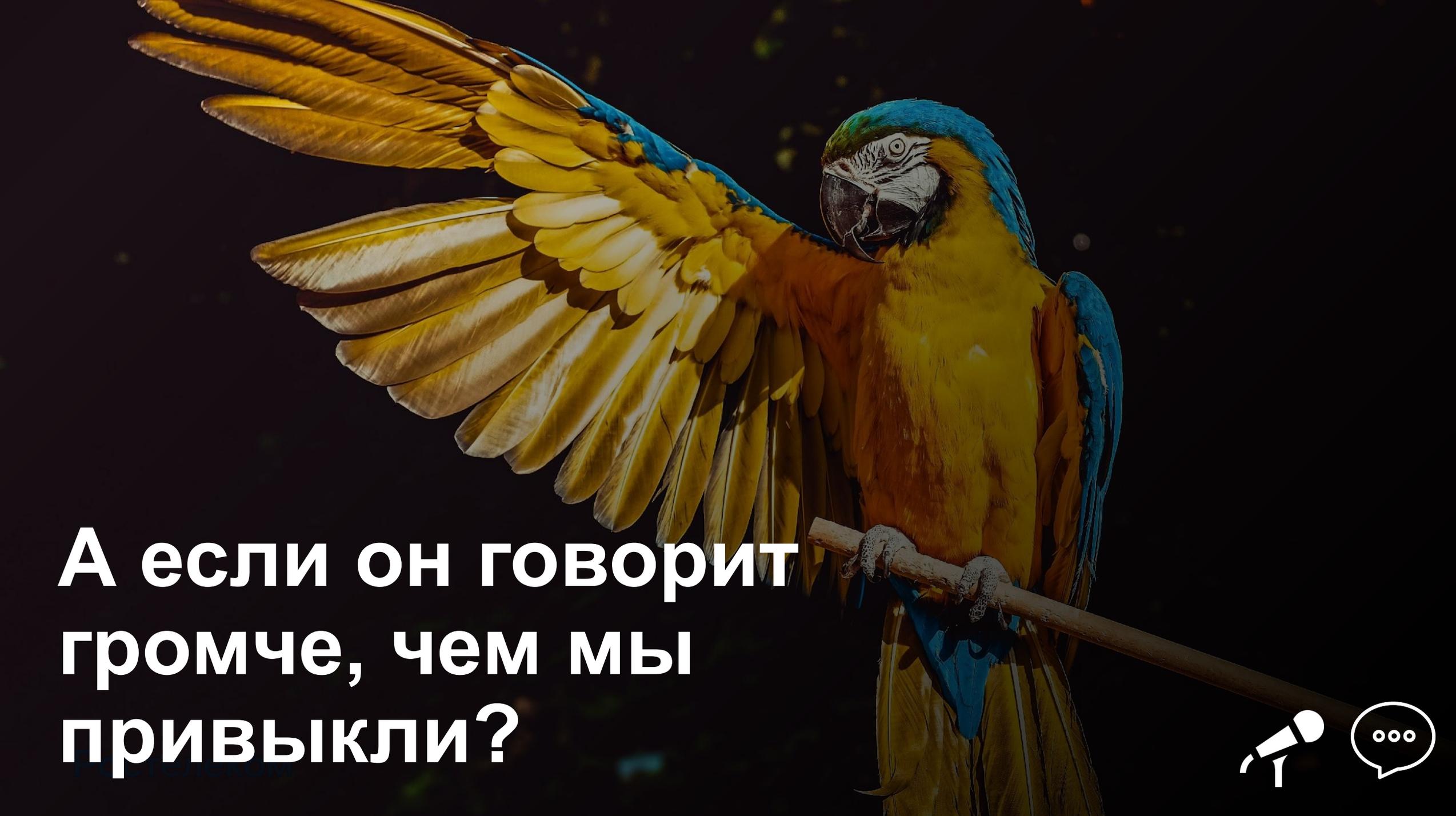
3

Паузы



**Как мы
воспринимаем
информацию от
человека с быстрым
темпом речи?**





**А если он говорит
громче, чем мы
привыкли?**



Задание на темп и громкость



читаем
быстро

Ночь, улица, фонарь, аптека,
Бессмысленный и тусклый свет.
Живи ещё хоть четверть века —
Всё будет так. Исхода нет.

Умрёшь — начнёшь опять
сначала

И повторится всё, как встарь:
Ночь, ледяная рябь канала,
Аптека, улица, фонарь.

Задание на темп и громкость



читаем
медленно

Ночь, улица, фонарь, аптека,
Бессмысленный и тусклый свет.
Живи ещё хоть четверть века —
Всё будет так. Исхода нет.

Умрёшь — начнёшь опять
сначала

И повторится всё, как встарь:
Ночь, ледяная рябь канала,
Аптека, улица, фонарь.



Подстройка под
темп речи клиента
помогает достичь
доверия

Задание на темп и громкость

ОТ ТИХОГО К
громкому



Ночь, улица, фонарь, аптека,
Бессмысленный и тусклый свет.
Живи ещё хоть четверть века —
Всё будет так. Исхода нет.

Умрёшь — начнёшь опять
сначала

И повторится всё, как встарь:
Ночь, ледяная рябь канала,
Аптека, улица, фонарь.

Задание на темп и громкость



Ночь, улица, фонарь, аптека,
Бессмысленный и тусклый свет.
Живи ещё хоть четверть века —
Всё будет так. Исхода нет.

Умрёшь — начнёшь опять
сначала

И повторится всё, как встарь:
Ночь, ледяная рябь канала,
Аптека, улица, фонарь.



Громкая речь
МОЖЕТ звучать
как приказ

Основные интонационные характеристики

1

Темп

2

Громкость

3

Паузы



На паузу
поставь

Задание на паузу



ставим паузу
между строками
3 секунды

Я помню чудное мгновенье:
Передо мной явилась ты,
Как мимолетное виденье,
Как гений чистой красоты.



Пауза даст
ВОЗМОЖНОСТЬ
подумать

Интонаема

Выполняет роль знаков
препинания в нашей речи

Ростелеком



Интонация приказа



Я хочу
премию!



Хочу предложить
наши услуги



Мы – лидер на рынке
телекоммуникаций

Интонация просьбы



Я хочу
премию!



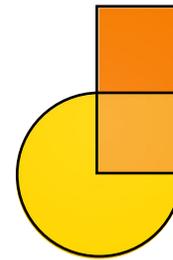
Хочу предложить
наши услуги



Мы – лидер на рынке
телекоммуникаций

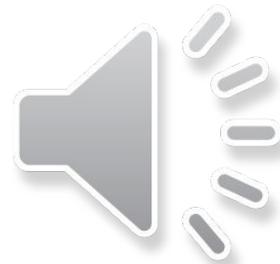
Анализ реальных консультаций

Прослушайте диалоги и оцените по критериям



Jamboard

ссылка – в чате
6 минут на звонок



Звонок 1

1



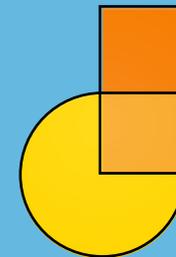
Звонок 2

Фасилитация: создаем будущее

Какой из пяти этапов контакта с клиентом оказывает наибольшее влияние остаться с нами и принять положительное решение?

Голосуем

1 голос – 1 метка



Jamboard

ссылка – в чате
2 минуты

Фасилитация: создаем будущее

Сбор мнений и идей.

Работаем в командах с
действующим скриптом.

Разбираем, анализируем,
усиливаем.

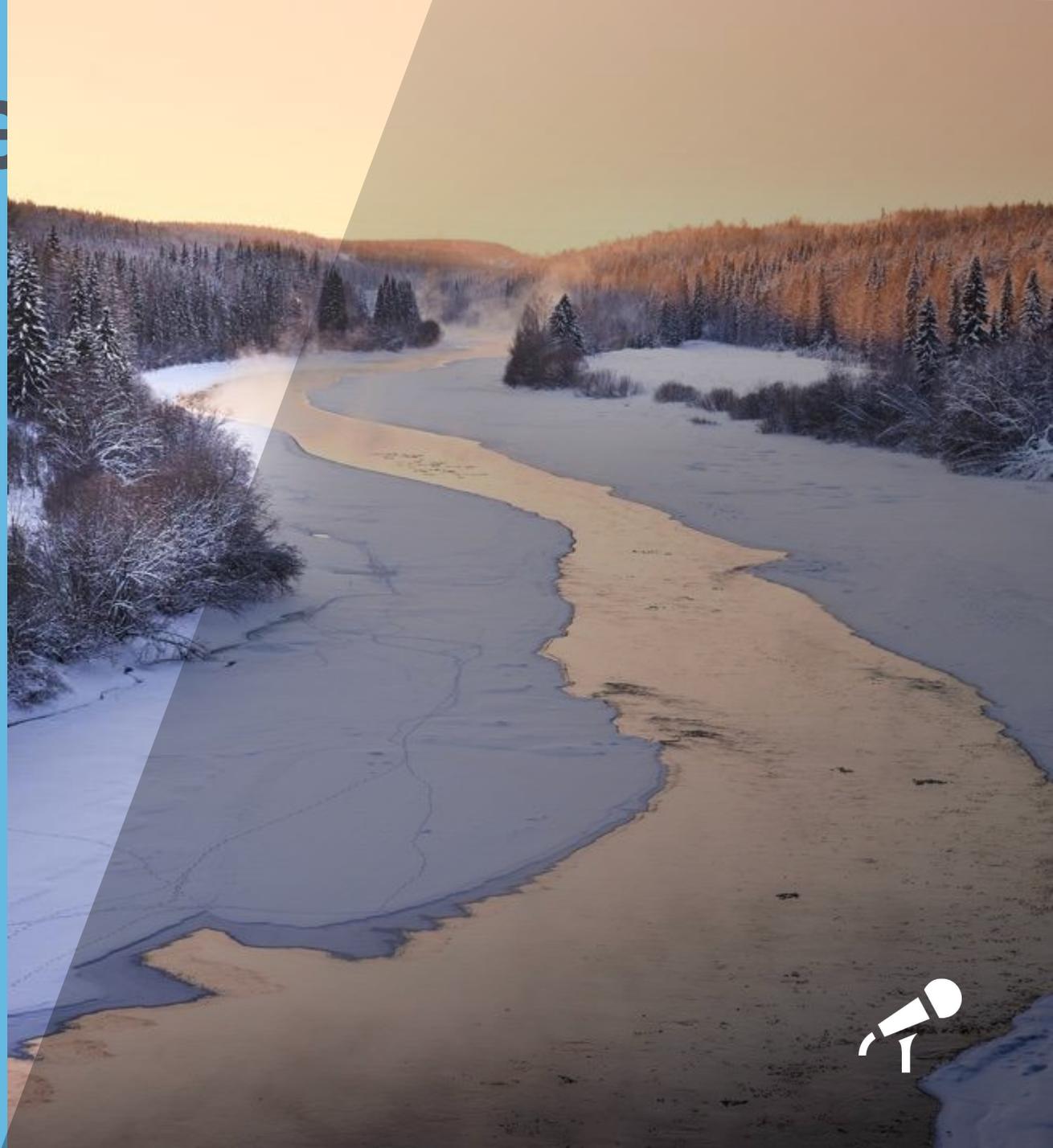
Ростелеком



Мировое кафе

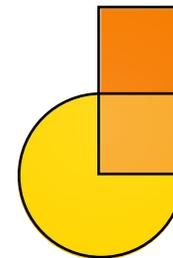
Обсуждение идей и
наработок

Ростелеком



Готовность внедрять

Отметьте уровень своей готовности
внедрять уже сегодня новый опыт

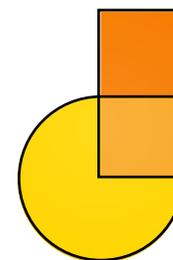


Jamboard
ссылка – в чате
2 минуты

Обратная связь

Напишите общее впечатление о мероприятии

С какими мыслями выходите?

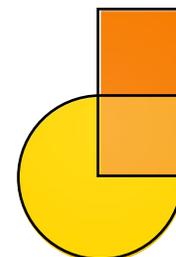


Jamboard

ссылка – в чате
5 минут

В это же время в следующем году*:

Что произошло за это время, что позволило нашим планам осуществиться?



Jamboard

ссылка – в чате
5 минут

Анализ звонка 1.

Прослушайте диалог и оцените по

Позиция сотрудника и клиента (Ок, не Ок)	Темп и громкость речи	Паузы и интонаемы	Что получилось хорошо	Что можно изменить
--	--------------------------	----------------------	--------------------------	-----------------------