

# Школа Горячки

«Эмоции и эмпатия в письменном и телефонном общении с покупателями»



## Цель тренинга “Школа Горячки”

На данном тренинге мы усилим навык **выстраивания диалога** в ситуации, когда затронуто эмоциональное состояние покупателя. А также **поработаем с ситуациями**, когда идет влияние на эмоциональное состояние оператора.



*“Специалисту горячей линии важно понимать эмоции покупателя и отвечая, формировать правильный эмоциональный фон в общении, говорить на одном языке с покупателями. “*

## Тренер: Лина Ханевская

Бизнес-тренер, консультант по вопросам управления персоналом.  
Опыт работы: С 2002 г

Проведение бизнес-тренингов по темам:

- Мастерство телефонных переговоров
- Тренинг коммуникативной компетентности
- Развитие навыков эффективного управления
- Эффективное взаимодействие в команде
- Развивающее наставничество
- Управление конфликтом
- Публичное выступление

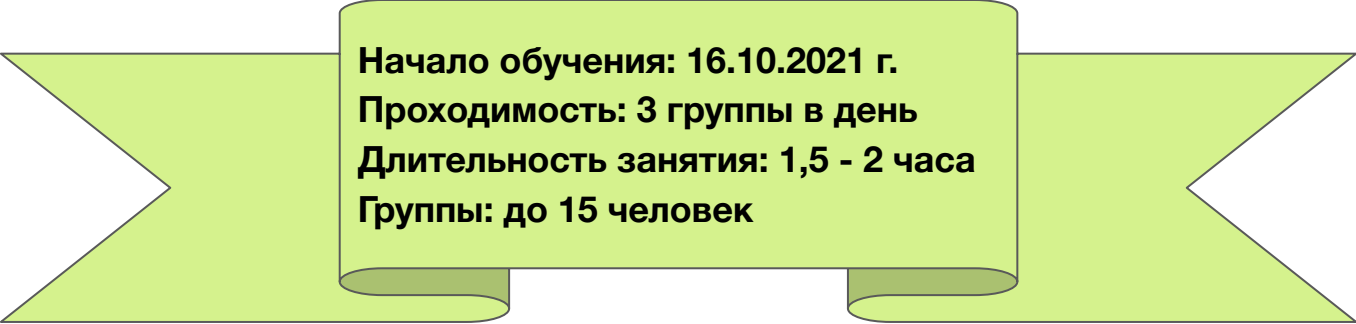
И многое другое...



# Программа тренинга

**Нас ждет 4 занятия, где мы изучим:**

- ★ 10 базовых эмоций: понимаем и управляем.
- ★ Ловушки восприятия: учитываем и не попадаем.
- ★ Психологические позиции в коммуникации: определяем и влияем.
- ★ Активные негативные эмоции: предотвращаем, прорабатываем и смягчаем.



**Начало обучения: 16.10.2021 г.**  
**Проходимость: 3 группы в день**  
**Длительность занятия: 1,5 - 2 часа**  
**Группы: до 15 человек**

Занятия по-настоящему интерактивны. На тренингах Школы мы сконцентрируемся на стоящей перед нами задаче. Каждое занятие будет состоять из работы над актуальными вопросами и кейсами из профессиональной жизни. Каждый инструмент прорабатывается через практические упражнения.

**Горячка бабаева Анастасия** 3.06.21

Очень понравился курс ) Все подробно , без лишней «воды»

Подчерпнула для себя новую информацию .

**Горячка Курбатова Наталия** 6.06.21

Даша, привет! Очень и очень крутой курс. Супер-полезно было получить обратную связь от ребят и Лины, когда разыгрывали ситуации в роли покупателей и продавцов. Рада была, что послушала со стороны как работают коллеги. Последний урок понравился больше всего, агрессия и деструктивные разговоры самые трудные. Спасибо тебе и Лине ❤️

**Горячка Скворцов Роман** 6.06.21

Очень благодарен за данный курс. Всё устроено в очень позитивном формате, информация вся понятна, донесение мысли на высочайшем уровне. Очень понравилось, что разбирали часто возникающие вопросы, теперь для себя стало немного легче в них разбираться. Спасибо огромное, и спасибо за вишенку



**Валетов Максим 2** 6.06.21

Крутой курс. Каждый раз когда Лина что то рассказывала, я думал - ну я точно так бы и сделал. Только суть в том что методом проб и ошибок я понял как стоит вести разговор с покупателями, а Лина говорит ту самую теорию, которая действительно на все 100 применима в любой работе оператора или менеджера

**Горячка Киселева Анна** 6.06.21

По поводу курса: курс замечательный, очень полезный. Так как мы работаем на удалёнке разбирать Некоторые сложной ситуации, оказалось очень полезным и эффективным решением со стороны компании. Хотелось бы почаще участвовать в подобных курсах чтобы понимать где мы совершаем ошибки при общении со сложными покупателями, потому что это способствует не только эффективному решению вопроса но и личной разгрузке психологического состояния.

Данный курс научил нас справляться со многими рычагами давление со стороны покупателей, мы разобрались в том как повернуть разговор на другую интонацию и положительный исход ситуации.

**Горячка Карасева Екатерина** 6.06.21

Даша, спасибо большое! Для меня курс был очень полезным. Особенно понравилось, что мы разбирали и проигрывал ситуации при общении с покупателями. Я некоторые моменты подкорректировала в своём общении, а в некоторых ситуациях наоборот подтвердила, что все правильно делала.

**Max Shaydulin** 6.06.21

Это было здорово я был на 20 разных тренингах, и понял одно, что Лина действительно профессионал! А все у кого я был до этого просто ни о чем!

## СЕРТИФИКАТ

ДАННЫЙ СЕРТИФИКАТ ПОДТВЕРЖДАЕТ, ЧТО  
Светлана Лебединская

УСПЕШНО ЗАКОНЧИЛА(А) УЧЕБНЫЙ КУРС  
Эмоции и эмпатия в устных коммуникациях

(4 занятия, 8 часов)

Каждый сотрудник, прошедший полный курс Школы Горячки, получает сертификат и приятный бонус на карту ВкусВилл

Отдел Обучения отслеживает посещаемость и курирует группы

Гриффиндор		Пуффендуй		Слизерин		Когтевран	
1 урок	12.05.2021 11:00	1 урок	12.05.2021 13:00	1 урок	05.05.2021 11:00	1 урок	05.05.2021 13:00
2 урок	16.05.2021 12:00	2 урок	16.05.2021 10:00	2 урок	15.05.2021 11:00	2 урок	15.05.2021 13:00
3 урок	01.06.2021 11:00	3 урок	01.06.2021 13:00	3 урок	29.05.2021 13:00	3 урок	29.05.2021 11:00
4 урок	06.06.2021 13:00	4 урок	06.06.2021 11:00	4 урок	03.06.2021 13:00	4 урок	03.06.2021 11:00

Занятия проходят через Zoom с включенными камерами и живым общением. И обязательно на позитивной ноте :)

