



Seminarul

Arta conversației

Sâmbătă, 23 Noiembrie 2013

București, hotel RIN CENTRAL

PROGRAM

09:00 – 09:30 Întâmpinarea participanților cu cafea de bun venit

09:30 – 11:30 Partea I

11:30 – 11:45 Pauză de cafea

11:45 – 13:45 Partea a II-a

13:45 – 14:45 Pauză de masă

14:45 – 16:45 Partea a III-a :

16:45 – 17:00 Ceremonia de înmânare a certificatelor de participare/Fotografia de grup/Completarea formularului de evaluare a cursului

TEMATICA

1. PRINCIPII GENERALE PRIVIND COMUNICAREA ȘI ARTA CONVERSAȚIEI CU CLIEȚII ORGANIZAȚIEI

1.1. Comunicarea

Definirea comunicării

Elementele comunicării

Emițătorul

Receptorul

Mesajul

Mijlocul de transmitere - Canalul de comunicare

Codificarea

Decodificarea

Răspunsul

Feedback-ul

Zgomotul de fond

Tipuri de comunicare

În funcție de modalitatea sau tehnica de transmitere a mesajului

În funcție de modul în care individul participă la procesul de comunicare

În funcție de modul de realizare a procesului de comunicare, în funcție de relația existentă între indivizii din cadrul unei organizații

Etapele procesului de comunicare

1.2. Clieții

1.3. Comunicarea cu clientul

Modalități de comunicare

Întâlnirea *față-în-față*

Evenimentele

Formele și mijloacele de comunicare

Corespondența poștală

Apelurile telefonice

Faxurile/e-mailurile

1.4 Planul în comunicarea corporativă

Rolul planificării la nivel organizațional

Planul de comunicare

Auditul, ca primă etapă a planului de comunicare

Pilotarea și monitorizarea planului

2. CONDIȚII ESENȚIALE PENTRU A REUȘI ÎN ARTA CONVERSAȚIEI

3. ARTA CONVERSAȚIEI CU CLIENTUL, ÎN FUNCȚIE DE TIPOLOGIA ACESTUIA

3.1. Cum se conduce întâlnirea cu clientul

3.2. Comportamentul în fața unui grup

4. ARTA CONVERSAȚIEI ȘI NEGOCIEREA

4.1. Considerații generale privind etapele unei negocieri

4.2. Tehnici de comunicare apelate în negocieri

4.3. Principii și reguli pentru a reuși în negocieri și vânzări

LECTOR



**Personalitate Who's who, Romania 2002 și
Canada 2003**

Dan POPESCU, Doctor în Economie, Profesor la Facultatea de Management, Academia de Studii Economice, București

Profesor asociat al Institutului Universitar de Tehnologie din Belfort și Strasbourg, Franța.

Președinte – Fondator al Centrului Regional Universitar de Formare Continuă (CRUFOC).

Membru al Asociației Europene a Specialiștilor în Resurse Umane.

Membru al EIASM (European Institute for Advanced Studies in Management).

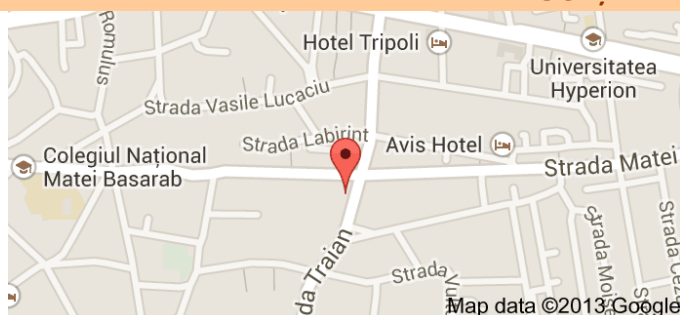
Membru al EAHRS (European Agency of Human Resources Specialists).

Specialist-Evaluator Independent pentru Thomson Reuters Rank Universities.

TAXA DE PARTICIPARE

<i>perioadă înscrieri și plată</i>	<i>nivel taxă</i>	<i>include</i>
până la 15.11, pentru membri UGIR	420 lei	2 pauze cu cafea, apă minerală și plată, masă de prânz
până la 31.10.2013	430 lei	instruire
01.11-15.11.2013	450 lei	suport de curs
15.11-21.11.2013	500 lei	certificat de participare

LOCAȚIE



RIN Central Hotel
Strada Traian, Nr. 55A, Sector 3,
030573
Bucuresti, 030573, Romania



Arta conversației
23 Noiembrie 2013

DATE COMPANIE PLĂTITOARE

Denumire societate	
Adresă	
Nr. Reg. Com.	C.U.I.
Atribut fiscal	
CONT	
BANCĂ	Sucursala
Telefon	Fax
E-mail	Obiect de activitate

DETALII SEMINAR

Data:	23 Noiembrie 2013
Locația Hotel RIN CENTRAL , Strada Traian, Nr. 55A, Sector 3, 030573, Bucuresti, 030573, România.	

PARTICIPANT (așa cum doriți să fie scris pe certificatul de participare)	FUNCȚIE

Solicitări speciale privind dieta.....	

Solicitări speciale privind dieta.....	

Solicitări speciale privind dieta.....	

Plata se face în conturile S.C. EU PROTOCOL S.R.L., Cod Fiscal RO 23581360:

- Banca **UNICREDIT-ȚIRIAC**, Sucursala Titulescu, COD IBAN **RO 21 BACX 0000 0002 1047 5001**
- **TREZORERIE SECTOR 5**, COD IBAN **RO 05 TREZ 7055 069X XX00 5391**

Adresa: Str. Pontonierilor nr. 4, sector 5, București.

Vă rugăm să:

- trimiteți formularul la fax 021.311.79.78 sau prin e-mail la ugir@ugir.ro (scanat).
- confirmați plata prin transmiterea op-ului la 021.311.79.78 sau prin e-mail la ugir@ugir.ro (scanat).

Dacă nu puteți participa la program:

- puteți să trimiteți un înlocuitor; acesta trebuie nominalizat în scris, cu maxim 24 de ore înaintea începerii evenimentului, prin fax (021.311.79.68).
- anularea înscrierii este posibilă cel târziu 15.11.2013 un comision de procesare de 20% va fi reținut din taxa de participare.
- dacă înscrierea are loc după data de 15.11.2013, anularea înscrierii nu mai este posibilă.

Neaplicarea de către dumneavoastră a discounturilor nu presupune aplicarea lor de către SC EU PROTOCOL SRL. Nu se mai aplică discounturi după efectuarea înscrierii.

SC EU PROTOCOL SRL își rezervă dreptul de a schimba sau anula orice parte a programelor publicate, urmare a unor situații neprevăzute sau ce nu pot fi controlate de către aceasta.

SC EU PROTOCOL SRL nu își asumă obligația de a face despăgubiri datorate schimbărilor în programele sale, în ceea ce privește perioadele de desfășurare, conținutul, lectorii sau locurile de desfășurare. În asemenea situații, SC EU PROTOCOL SRL nu este răspunzătoare de eventualele daune provocate participanților înscriși, indiferent de natura daunelor.

Prezentul Formular de Înscriere împreună cu prospectul programului ține loc de Contract între părți.

Declar că sunt de acord cu condițiile de înscriere

Data.....

Semnătura și ștampila.....