

Francouzsko-česká obchodní si Vás dovoluje pozvat na seminář z cyklu PROFESIONÁLNÍ ASISTENT/KA

# KLÍČOVÉ PRINCIPY ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A OBRANA PROTI MANIPULACI

## ŠKOLITEL

PhDr. Lenka EMROVÁ

## SEMINÁŘ JE URČEN PRO

asistent(k)y, office  
manažer(k)y a recepční

## JAZYK SEMINÁŘE

čeština

## DATUM

26. října 2010  
od 9 do 17 hodin

## MÍSTO

zasedací místnost FČOK  
budova IBC, sektor A2 – 2. patro  
Pobřežní 3, Praha 8

## CENA ZA SEMINÁŘ (BEZ DPH)

pro členy FČOK: 3 000 CZK/os.  
pro nečleny: 4 200 CZK/os.

Počet míst je omezen na 12 osob!

## Tento seminář připravíme pro Vaše pracovníky na míru

Máte-li zájem zdokonalit znalosti v této či jiné oblasti u více pracovníků najednou, můžeme Vám nabídnout seminář dle potřeb Vaší společnosti. Jaké výhody Vám to přinese? Sami si určíte téma semináře, termín a místo konání. Kurzy na míru jsou cenově výhodné při počtu 8 a více osob v závislosti na typu semináře. Máte-li zájem o tuto službu, kontaktujte nás telefonicky: 224 833 060 nebo e-mailem [formation@ccft-fcok.cz](mailto:formation@ccft-fcok.cz).

## CÍL A PROGRAM SEMINÁŘE

### Cíl semináře je

porozumět konfliktním situacím – naučit se analyzovat konflikty a osvojit si schéma jednání v různých typech konfliktů, naučit se zvládat komunikační techniky vedení konfliktu včetně neverbálních projevů, posílit se ve vyjednávacích dovednostech, naučit se odhalovat manipulaci a bránit se manipulátorům.

### Program:

- anatomie konfliktu - typy konfliktů, jak se chováte v konfliktní situaci, 5 přístupů k řešení konfliktních situací, konflikty věcné a vztahové (transakční analýza),
- techniky pro řízení konfliktu - komunikační techniky, empatie – zrcadlení pocitů, parafráze jako výraz respektu, dotazování jako prostředek zjišťování potřeb a technika vedení dialogu,
- nepříjemné komunikační situace - kritika a zacházení s ní (přijímání, sdělování), sdělování nepříjemných zpráv, řešení stížností a reklamací,
- manipulace a obrana proti ní.

## ŠKOLITEL

### PhDr. Lenka EMROVÁ

18 let praxe v oboru - psycholožka, personální konzultantka, kouč. Vystudovala Univerzitu Karlovu, fakultu filosofickou, obor psychologie. Je absolventkou postgraduálního vzdělávání „Metody aplikované sociální psychologie“, postgraduálního výcviku v psychoterapii a výcviku v systemickém managementu – koučování. Má 12tiletou pedagogickou praxi na VŠ. 2 roky pracovala jako interní trenér a kouč spol. Makro ČR, kde vedla Assessment centra, rozvojové programy i tréninky. 22tiletou praxi deklaruje také v oblasti firemního vzdělávání a poradenství v řadě manažerských, obchodních a komunikačních dovedností.

# PŘIHLÁŠKA

na seminář Francouzsko-české obchodní komory

KLÍČOVÉ PRINCIPY ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A OBRANA PROTI MANIPULACI

26. října 2010

Společnost

Adresa

Fakturační adresa, vč. IČ, DIČ

(vyplní pouze nečlenské společnosti)

Jméno účastníka/ů

Pozice

Počet osob ve Vašem týmu

Tel.

E-mail

CENA ZA SEMINÁŘ (BEZ DPH)

- pro členy FČOK: **3 000 CZK/os.**  
 pro nečleny: **4 200 CZK/os.**

**Cena zahrnuje**

zajištění školicích prostor a technického vybavení, školicí materiály, občerstvení v průběhu tréninku; u celodenních setkání navíc: oběd pro účastníky, příp. osvědčení o absolvování

**OBCHODNÍ PODMÍNKY**

**Objednávka**

Přihlášky k účasti na semináři přijímáme pouze písemně, a to prostřednictvím:

- internetových stránek: [www.ccft-fcok.cz](http://www.ccft-fcok.cz) (rubrika Vzdělávání – přihlášení on-line),
- faxem: +420 224 833 059,
- e-mailem: [formation@ccft-fcok.cz](mailto:formation@ccft-fcok.cz)

**Úhrada**

Účastnický poplatek Vám budeme fakturovat po skončení semináře nebo je možné platit v hotovosti na místě.

**Storno**

**Bezplatné storno** přijímáme **nejpozději týden** před začátkem semináře. Odhlášení účasti musí být vždy provedeno písemně (e-mailem nebo faxem).

V případě odhlášení ve lhůtě kratší než týden Vám budeme nuceni účtovat 100% ceny vstupního poplatku. Účastník může za sebe vyslat náhradníka. Prosíme však, abyste tuto změnu nahlásili písemně (e-mailem nebo faxem) před zahájením semináře.

KUDY K NÁM A KDE PARKOVAT

