



נושאי הדרכה פנים ארגוניים (סדנאות והרצאות)

שפת הגוף ככלי להשגת מטרות ניהוליות

מנהלים רבים מתמודדים בארגונם ומחוצה לו עם העברה מתמדת של מסרים, בסיטואציות שונות. מטרת הסדנא להעניק למנהל כלים למודעות ולשליטה במסרים שהוא משדר ולשפר את יכולתו לקרוא ולהגיב למסרים שהוא קולט. הסדנא תנתח את המרכיבים הבלתי מילוליים המשפיעים על האוירה וההכרעה במצבי ניהול שונים: ניהול ישיבה, הצגת נושא, משא ומתן עסקי, ראיון עובדים.

מסרים לא-מילוליים בתהליכי חקירה ותישואול

הסדנא מיועדת לקב"טים, אנשי ביטחון ומבקרי פנים. היא עוסקת בדרכים לאבחן ולזהות מסרים מחשידים ולהפיק משמעות מרמזים לא מילוליים בתהליך התישואול. הסדנא מעניקה כלים וטכניקות להפקת מידע אמין בתנאים של חוסר שת"פ. בין הנושאים: זיהוי סימנים מחשידים, זיהוי סימנים המעידים על שקר, איתור סימני לחץ, מתח וחרדה, זיהוי טיפוסים מתושאלים, טכניקות תישואול לא-מילוליות, טקטיקות לשכנוע ולהפקת מידע.

שיפור איכות השירות

שירות מעולה מתחיל מיחס הולם, המציב את הלקוח במרכז. יחס עובר בשפת הגוף הרבה יותר משהוא עובר במילים. הסדנא מבוססת על ניתוח המסרים הבלתי מילוליים המשפיעים על היחס ללקוח. בין הנושאים: איכות השירות כפונקציה של התנהגות לא-מילולית, טכניקות לא-מילוליות לטיפול בתלונות, שידור של אמפטיה, "עשה" ו"אל תעשה" בעת מתן שירות, מסרים פותחים ומסרים סוגרים, תדמיתו של נותן השירות.

ניהול משא ומתן באמצעים לא-מילוליים

במשא ומתן ישנם אינטרסים מנוגדים וכדי שהתהליך יצליח חייבת להתקיים דינמיקה של WIN-WIN. בעזרת שפת הגוף אפשר לאתר התקטבות רגשית שלילית וליצור אוירה חיובית במישור הבינאישי, על ידי שימוש במסרים חיוביים. בין הנושאים: איתור מחסומים, מיגננות וחסומות, טיפול בהתנגדויות, מודל הרמזור לזיהוי מצבו הרגשי של השותף לתהליך, טכניקות ליצירת כימיה, כלים להשפעה ולשכנוע, שימוש בשפת הגוף ליצירת מקדם חיובי.

להופיע ולהשפיע

האופן בו מוצג נושא - לא פחות מתוכן הדברים עצמם - עשוי להכריע בין הצלחה לכישלון בהרצאות, בדיונים או בהופעה בפני פורומים שונים. ההיבט הבלתי מילולי בהצגת נושא משפיע על האווירה שנוצרת, על היחס שמפתח הקהל אל הדובר, ועל יכולתו של הדובר "לעבור טוב" ולמכור את עצמו ואת הנושא עליו הוא מדבר. בין הנושאים: יצירת דינמיקה חיובית עם הקהל, שפת הגוף כאמצעי המחשה, הדגשה וניצוח, טכניקות להעלאת רמת הקשב, שימוש נכון בעזרים, שימוש נכון בטריטוריה, יציבה ותנועה, תיאום בין תוכן לאופן.



גבריאל רעם מומחה לתקשורת לא מילולית BODY LANGUAGE TRAINING

אמנות הראיין

בתהליך הראיין נדרש המראיין לעמוד על טיבו של מראיין בזמן קצר יחסית, להפיק מידע רצוי ולשמור על אורה חיובית. מעבר לדברים הנאמרים מורכב הראיין ממסרים בלתי מילוליים רבים, המשקפים את רגשותיו של המראיין, אמינותו ואישיותו. מראיין היודע לפרש מסרים אלה ולהשתמש בשפת הגוף שלו כדי לקדם את תהליך הראיין, קונה לעצמו מיומנות חשובה. בין הנושאים המרכזיים: איבחון טיפולוגי של המראיין, סגנונות חברתיים, כלי ראיין בלתי מילוליים, מסרים שקריים, זיהוי, איבחון והפקת משמעות משפת הגוף של המראיין.

האלימיה של המכירה

איש מכירות טוב הוא מי שמבין בבני אדם וניחן בגישה טובה לזולת. רגישות למסרים שמשדר הלקוח, כמו גם שליטה בביטוי הבלתי מילולי העצמי - הם תנאי הכרחי להצלחה המכירות. הרבה לפני שהלקוח מבטא התנגדות במילים - הוא משדר זאת באמצעות גופו. בעזרת פיתוח מיומנות בשפת הגוף אפשר ליצור כימיה טובה עם הלקוח, לזהות את מצבו בשלבי המכירה השונים ולהתאים את הגישה הנכונה ללקוח הנכון. הסדנא מקנה כלים, טכניקות ומודעות למרכיבים הבלתי מילוליים המשפיעים על הקשר עם הלקוח ועל הצלחת תהליך המכירה.

תקשורת עסקית - הבדלים בינרבתיים

תקשורת טובה עם גורמי חו"ל תלויה לא רק בידע השפה המילולית הזרה. מבוכות ואי הבנות רבות נגרמות בשל נגיעה מיותרת, תנועה לא נכונה או פירוש שגוי של המסר. כדי להתנהג ברומא כמו רומאי ולהצליח ביצירת תקשורת עם זרים - חשוב להכיר את ביטויי שפת הגוף הייחודיים להם. בין הנושאים: לחיצת היד העסקית, הבדלים בין מזרח למערב, שפת הגוף של הישראלים, תרבויות נגעניות ותרבויות מסויגות, תנועות ייחודיות.

הסדנאות כוללות אימון סימולציות מול מצלמת וידאו וניתוח שפת הגוף בטלוויזיה במעגל סגור.