



Global Education Georgia

უცხო ენებისა და პროფესიული განვითარების საერთაშორისო ცენტრი
Global Education Georgia გთავაზობთ შიისწავლოთ:

**პროფესიონალებს ზრდიან მხოლოდ
პროფესიონალები**

მომსახურების სერვისი

ტრენინგ პროგრამა

პერსონალის მომზადება და ტრენინგი საუკეთესო შედეგების მისაღწევად ზოგადად ატარებს სისტემატურ ხასიათს. ასეთ შემთხვევაში რეკომენდებულია პერსონალის მუშაობის ხარისხის შემოწმება. არსებული ძლიერი და სუსტი მხარეების გამოვლენა, დეტალური გეგმის ჩამოყალიბება ხარისხის გაუმჯობესებისა და პრობლემების აღმოფხვრის მიზნით და ამ ეტაპის გავლის შემდგომ ტრენინგის ორგანიზება. მნიშვნელოვანია, ნათლად იყოს ჩამოყალიბებული, თუ რა მიზანს ემსახურება თითოეული ტრენინგი, თუ რა შედეგის მიღწევა არის განზრახული და რა დროის განმავლობაში უნდა იყოს დასახული მიზნები რეალიზებული.

ურთიერთთანამშრომლობა და პროფესიონალიზმი წარმატების საწინდარია მსგავსი პროექტების განხორციელებისას.

ემოციური ინტელექტი – წარმატება კომუნიკაციის მეშვეობით

აღნიშნული ტრენინგის გავლა საშუალებას მოგცემთ იყოთ თვითდაჯერებული ნებისმიერ სამუშაოზე და მაქსიმალურად წარმოაჩინოთ თქვენი შესაძლებლობები, გაეცნოთ ახალ მცნებას 'სოციალური ინტელექტი', რომელიც საერთაშორისოდ აღიარებული იქნა როგორც წარმატების საწინდარი. გახდეთ უფრო დამაჯერებელი ადამიანები და მოახდინოთ დადებითი შთაბეჭდილება, შეძლოთ სიტუაციის კითხვა და კონტროლი.

- ემოციური ინტელექტის მიმოხილვა.
- რა მნიშვნელობას ატარებს ემოციური ინტელექტი სამსახურებრივ კარიერაში;
- თვითმოტივაციის პრინციპები;
- HALT;
- წარმატების ბორბალი;
- სოციალური უნარები;

- კონფლიქტის მართვა;
- გარდამავალი პროცესი;
- მუდმივად კომპფორტის შეგრძნება;
- თვითკონტროლი და წარმატებული ურთიერთობა;
- ადამიანის ქცევა;
- პრაქტიკული დავალებები და სავარჯიშოები.

სტრატეგიის მენეჯმენტი

- ტრენინგი მოიცავს 3.5 საათიან სესიას, რომელიც შედგება პრაქტიკული რჩევებისა და სტრესთან გამკლავების ტექნიკებისაგან. მსმენელთა რეკომენდებული რაოდენობა 10-20;
- პროცესში ჯგუფი ჩართულია არსებული პრობლემატური სიტუაციების განხილვასა და გადაჭრაში;
- ტრენინგზე ნაჩვენებია, თუ როგორ მუშაობს ადამიანის ცნობიერება . ისწავლება, თუ როგორ შეცვალოთ ფიქრები თქვენივე გონების დახმარებით;
- თუ ადამიანს შეუძლია შეცვალოს თავისი ფიქრები, ეს იმას ნიშნავს, რომ მას ასევე შეუძლია შეცვალოს თავისი ცხოვრებაც;
- ტრენინგზე შეძენილი მეთოდების მეშვეობით, მსმენელები შეძლებენ გაუმკლავდნენ სტრესულ სიტუაციებს მომავალში, როგორც სამხურეობრივ ასევე პირადულ ცხოვრებაში. ამ ტექნიკების გამოყენებით მათი ცხოვრების ხარისხი აუცილებლად გაუმჯობესდება.

მომხმარებელთან ურთიერთობის ხელოვნება

- საერთაშორისოდ აღიარებული კლიენტის მომსახურების ძირითადი წესები და მეთოდოლოგია;
- ბიზნესისათვის კლიენტის მომსახურების მნიშვნელობა, სტატისტიკური მონაცემები;
- კლიენტის მომსახურებაზე ორიენტირებული მიდგომის ჩამოყალიბება და მომხმარებელთან დადებითი ურთიერთობის შენარჩუნება;
- უნიკალური ტექნიკების შესწავლა, რომელნიც უზრუნველყოფენ გაყიდვების რიცხვის ზრდას;
- კლიენტის მოთხოვნების იდენტიფიცირება და დაკმაყოფილება;

სხვადასხვა ხერხის შესწავლა და კონკრეტული სამომხმარებლო ქცევის სტილზე ადაპტირება;

- რთულ მომხმარებელთან ურთიერთობა;
- მომსახურების სტანდარტებზე ხარისხიანი კლიენტის მომსახურების ზეგავლენა;
- სხვადასხვა სიტუაციები და სიმულაციები;
- ტესტი-თვითშეფასება.

დარწმუნების თეორია – სხეულის ენა

ადამიანის დარწმუნების ძალა უსაზღვროდ დიდ უპირატესობას გვაძლევს კარიერაში, თუ ცხოვრებაში. წარმატების განსაზღვრაში მას კრიტიკული ადგილი უჭირავს. არსებობენ ადამიანები, რომლებიც წარმოუდგენლად დამაჯერებლები არიან, ისინი ყოველთვის ახერხებენ დაითანხმონ სხვები მათი აზრის სისწორეში, გაიზიარონ მათი იდეები და შედეგად მიიღონ მათთვის სასურველი შედეგი. საბედნიეროდ შესაძლებელია ადამიანის დარწმუნებაში დაოსტატება.

კურსი მოიცავს შემდეგ სფეროებს:

- როგორ მოვიპოვოთ და შევინარჩუნოთ აუდიტორიის ყურადღება;
- რატომ არის მოსმენა გადამწყვეტი ფაქტორი;
- დამაჯერებლობის ტექნიკის ინტეგრირება;
- პარალინგვისტიკის ძალა – გამოიყენეთ ხმის ტონი თქვენსავე სასარგებლოდ;
- მნიშვნელოვანი სიტყვების გამოყენება – ფსიქოლინგვისტიკა.

სხეულის ენის ძირითადი პრინციპები:

- არავერბალური კომუნიკაციის სიგნალების კითხვა და დადებითი სიგნალების გაცემა;
- როგორ ამოვიცნოთ ტყუილი;
- პიროვნების სპექტრი – კარლ იუნგის კარიერული ტიპაჟები და მათთან ურთიერთობა;
- სიმულაციები, ტესტები და ჯგუფური ინტერაქცია.

წამყვანი ტრენერი – ანა იოვიძე

სერტიფიცირებული საერთაშორისო ტრენერი BTEC Level 4 მოპოვებული აქვს მაგისტრის

ხარისხი საერთაშორისო ბიზნესში (დიდი ბრიტანეთი). 4 წლიანი საერთაშორისო გამოცდი ლებით გაყიდვების მართვა, მენეჯმენტსა და ფინანსებში. 2009 წლიდან საერთაშორისო კომპანია HRC-ს ოფიციალური ტრენერი საცალო გაყიდვებსა და კლიენტის მომსახურებაში. მრავალგზის დაჯილდოებული ყველა KPI შესრულებისა და გაყიდვებში გასაკუთრებული მიღწევებისათვის.

2011 წლიდან დღევანდელ დღემდე დამოუკიდებელი ტრენერი ბიზნესისა და პერსონალური განვითარების კუთხით. 2011 წლიდან თრენინგ ცენტრი Somada Ltd -ს (College of Public Speaking, UK and HR Guild, Georgia-ს პარტნიორი) გენერალური დირექტორი.