



accenture

High performance. Delivered.

Skills to Succeed

Influenteaza prin comunicare eficienta

Despre Accenture



- ❖ Companie multinationala de consultanta in management, solutii tehnologice si servicii de externalizare a proceselor de afaceri
- ❖ >236,000 angajati care deservesc clienti din 120 de tari
- ❖ Clientii nostri – 94 companii din topul Fortune Global 100 si mai mult de doua treimi din topul Fortune Global 500
- ❖ Servicii prestate in Romania din 2003
- ❖ www.accenture.com



Despre mine...



Liliana Ionita Training Representative

- 4 ani ONG de tineret

Arii de specialitate: training

Hobby: natura si cititul

Obiectivele cursului



Acest curs este despre:

- cum sa comunici mai eficient
- de ce trebuie sa tii cont in comunicare
- cum sa rezolvi un conflict cu ajutorul comunicarii

Acest curs nu este despre:

- programare neuro-lingvistica
- manipulare

Arta ascultarii



Ce se intampla daca asculti cu atentie in cadrul unei discutii?

- a. Vezi lucrurile din perspectiva interlocutorului
- b. Te distrezi
- c. Inveti sa ai rabdare
- d. Continui conversatia
- e. Iti controlezi mai bine mimica
- f. Schimbi dinamica relatiei cu interlocutorul

Obstacole in ascultare



- Elemente din mediul extern
- Plictiseala si lipsa interesului
- Comunicare blocata (frustrari)
- Lipsa concentrarii
- Gol de comunicare



Eficientizarea ascultarii



- Fii empatic
- Nu judeca
- Accepta pauzele in conversatie
- “Asculta” cu toate simturile
- Intreaba
- la notite



De retinut



- Priveste lucrurile din punctul de vedere al interlocutorului
- Asculta activ
- Vorbeste cu pauze
- Nu judeca imediat



Influenteaza – cum?



De cate ori ai auzit pe cineva spunand:

“Nu la asta ma refeream”

- Un vocabular pozitiv
- Folosirea “amortizoarelor” verbale
- Foloseste-ti vocea eficient

Influenteaza – cum?



Un vocabular pozitiv

- Pune continut in mesaj
- Fii concis
- Atentie la: “este” si “dar”
- Foloseste cuvinte puternice
- Evita jargonul si acronimele
- Personalizeaza mesajul

Influenteaza – cum?



Folosirea “amortizoarelor” verbale

- Foloseste nume
- Spune “nu” si “nu stiu” intr-o maniera pozitiva
- Foloseste cuvinte care calmeaza spiritele
- Foloseste cuvinte ce arata o actiune
- Foloseste cuvinte care transpun mesajul in perspectiva interlocutorului



Influenteaza – cum?



Foloseste-ti vocea

- Ton
- Accent
- Volum
- Incarcatura
- Ritm



De retinut



- Un vocabular pozitiv
- Folosirea “amortizoarelor” verbale
- Foloseste-ti vocea eficient





Ce faciliteaza comunicarea verbala

- a. Previne neintelegerile
- b. Face mesajul monoton
- c. Previne interpretarea eronata
- d. Previne intelegerea mesajului
- e. Creste sansele unui acord
- f. Face mesajul mai interesant



Questions?