

Вебинар

**Как выжить сотрудникам банков
в условиях пандемии, коммуницируя
со сложными клиентами и коллегами**



Большаков Артур

- член генерального совета «Деловой России»
- управляющий партнер адвокатского бюро
- адвокатский стаж с 1997 года
- ведет тренинги по публичным выступлениям более 10 лет



Челышева Елена

- партнер адвокатского бюро
- адвокат
- бизнес-тренер
- ведет тренинги по публичным выступлениям в течение 10 лет

Сложные клиенты и коллеги

Помним:

- чаще сложные — вовсе не «сложные», не «вредные»
- их вредность не относится к вам
- не выспались, голова болит...





1. Сохранить свое состояние



2. Доброжелательные интонации

- «родненькие вы мои...»
- раздражительность
заразительна



3. Подстройка по голосу

Must read
20 быстрых приёмов



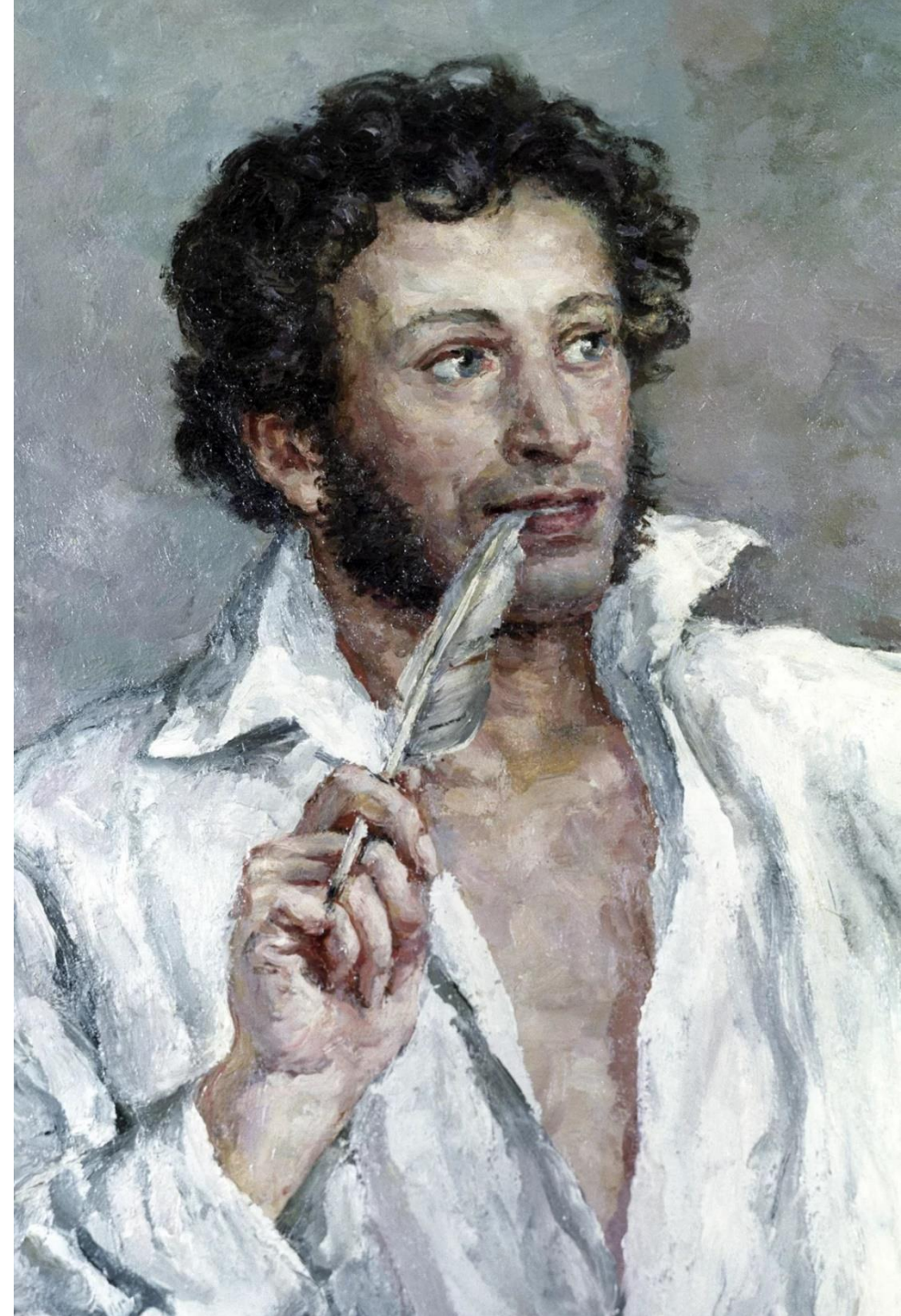
1. Думайте о напряженных
моментах как об удовольствии
или испытании



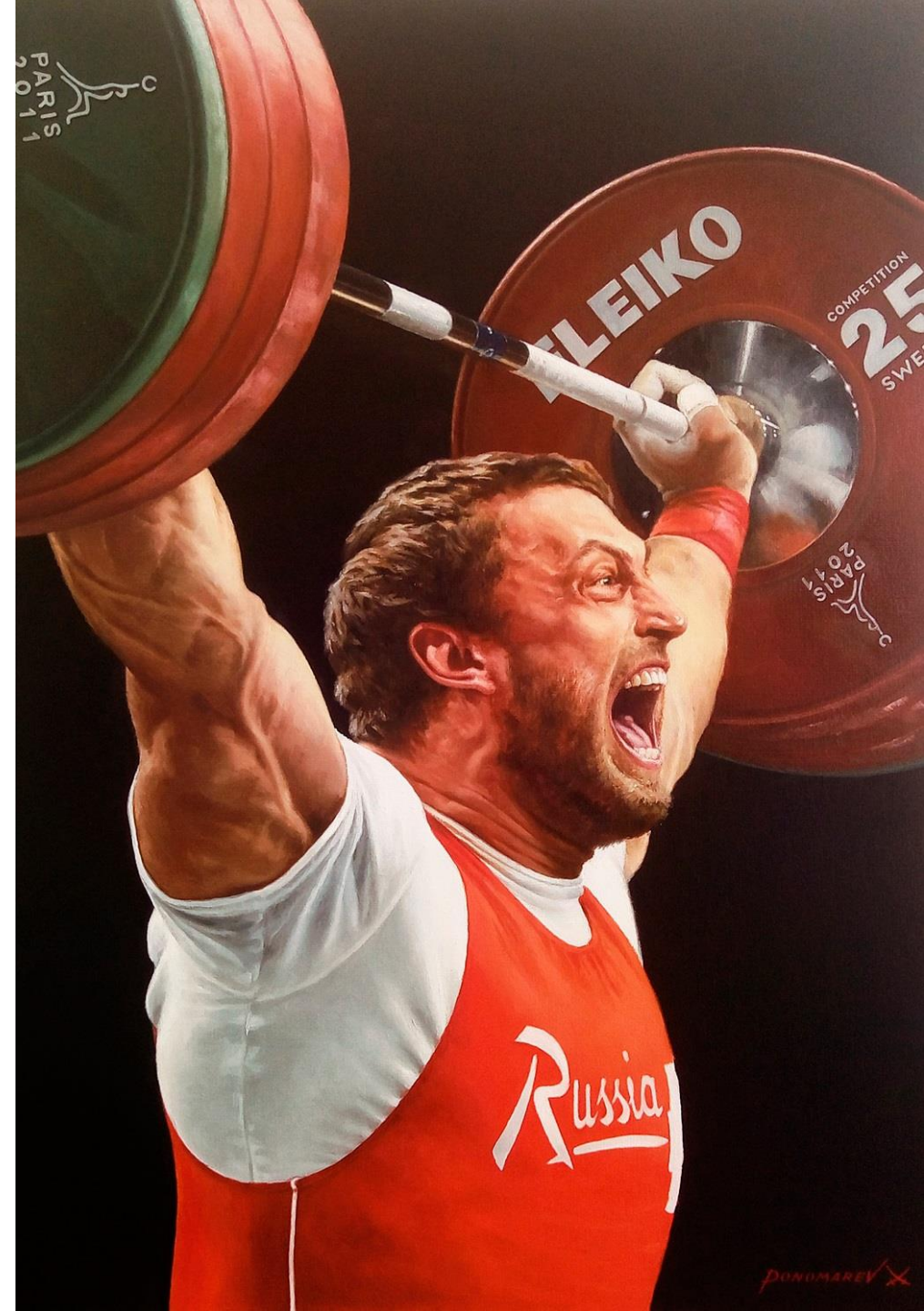
2. Множество возможностей



3. Понижайте значимость



4. Сконцентрируйтесь на своей цели



5. Ожидайте неожиданного



6. Признать, что вы ценны
сами по себе



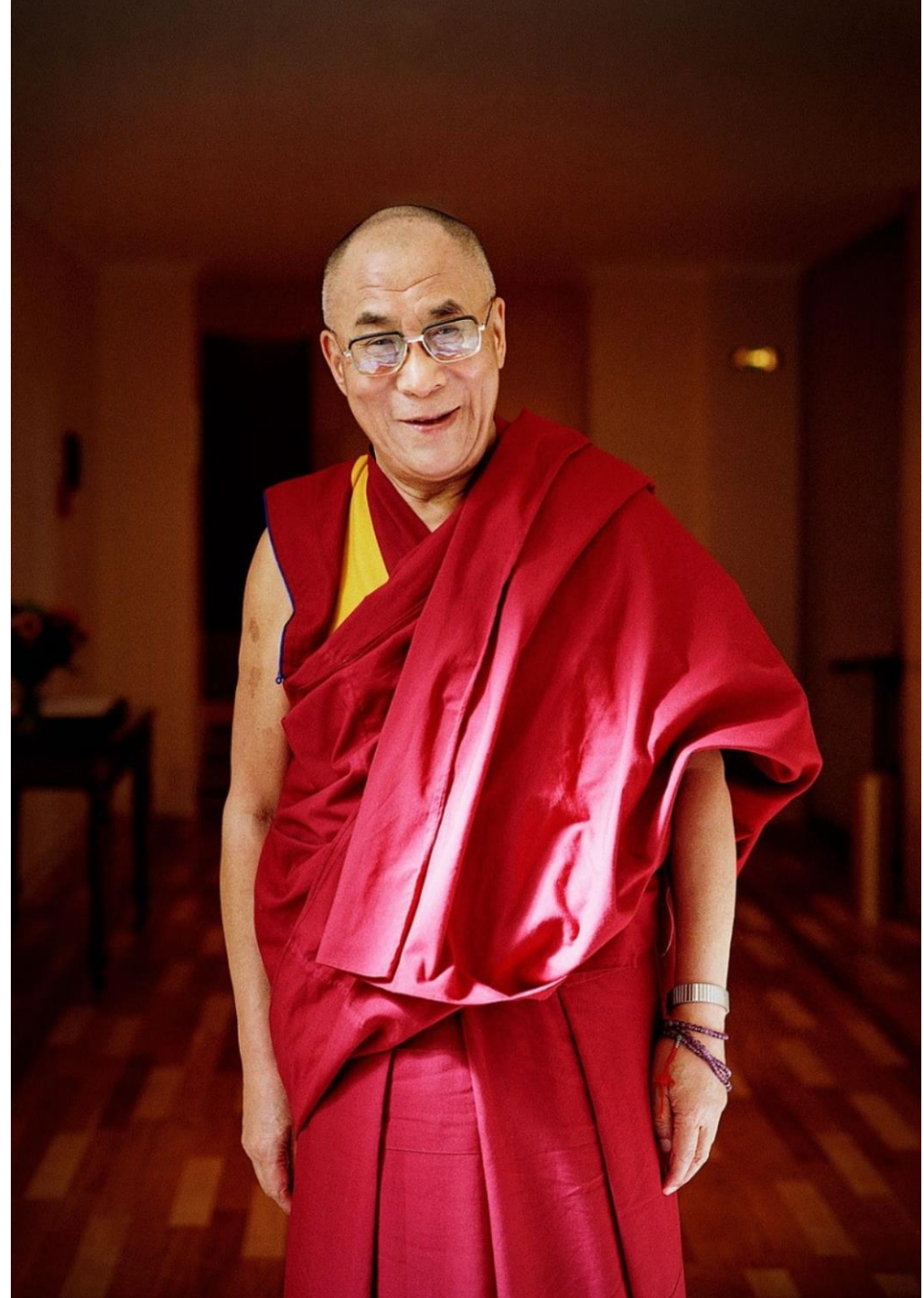
7. Помните о своих успехах



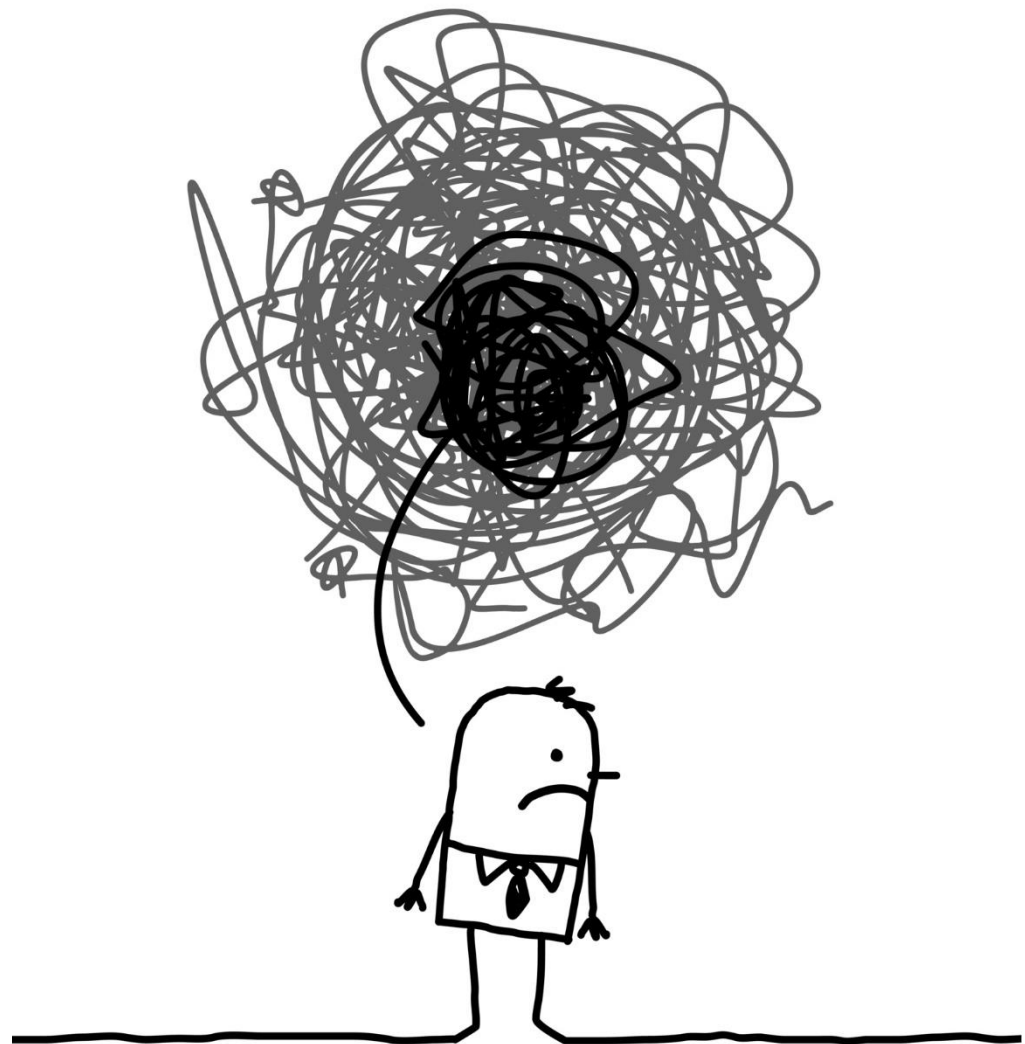
8. Оптимистичный настрой
до и во время напряженной
ситуации



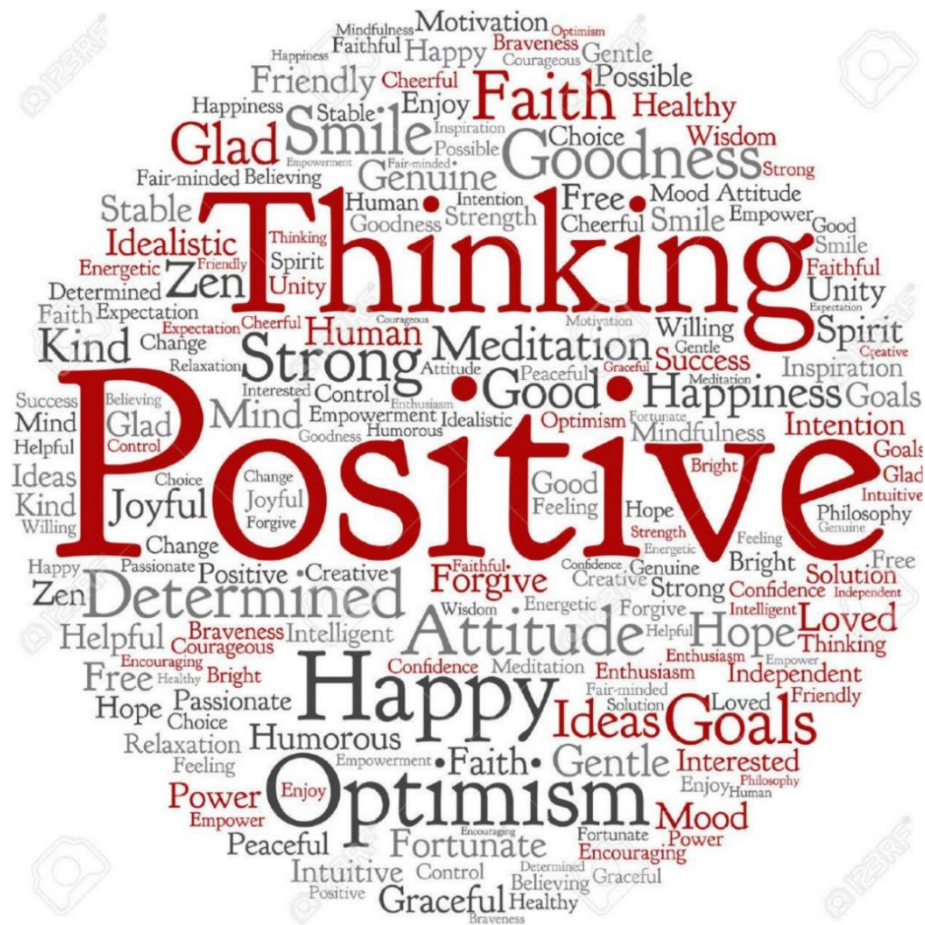
9. Здесь и сейчас



10. Не пытайтесь все
контролировать



11. Используйте ключевые слова



12. Привыкайте испытывать
напряжение



13. Выплесните напряжение на бумагу



14. Меньше концентрируйтесь
на себе



15. Медитируйте



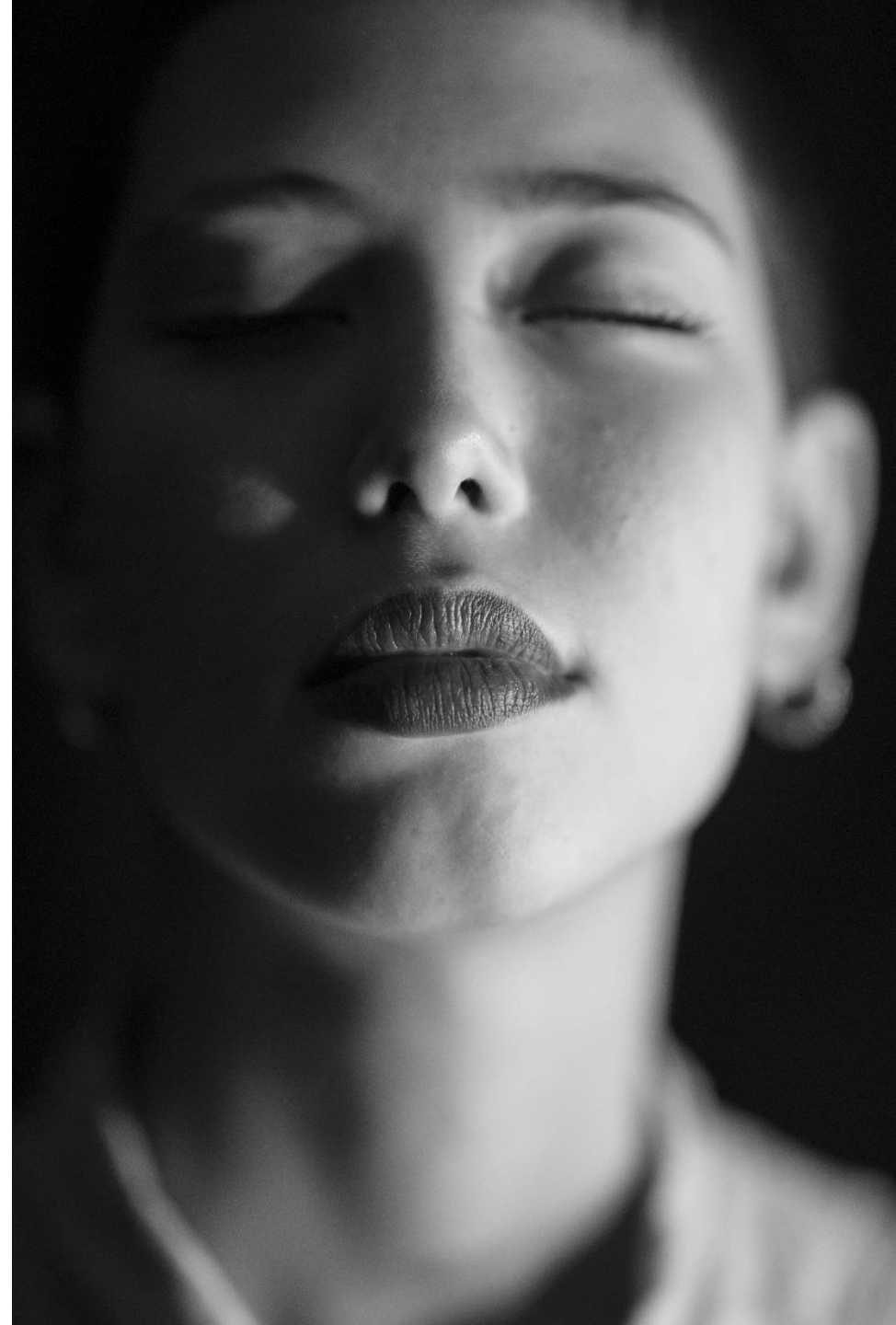
16. Настройтесь на
решающий момент



17. Не надо торопиться



18. Спокойное дыхание



19. Разделяйте состояние
напряжения с другими



20. Практикуйтесь



Основная поза

Жесты

Энергетика

Громкость

Скорость

Дикция

Слова-паразиты

Паузы



Как навыки общения персонала **ВЛИЯЮТ** на развитие банка

Инструкция по коммуникациям
в банковской сфере



bank.ritorika-msk.ru

Ritorika-Msk
курсы ораторского искусства

[Скачать](#)