

## 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



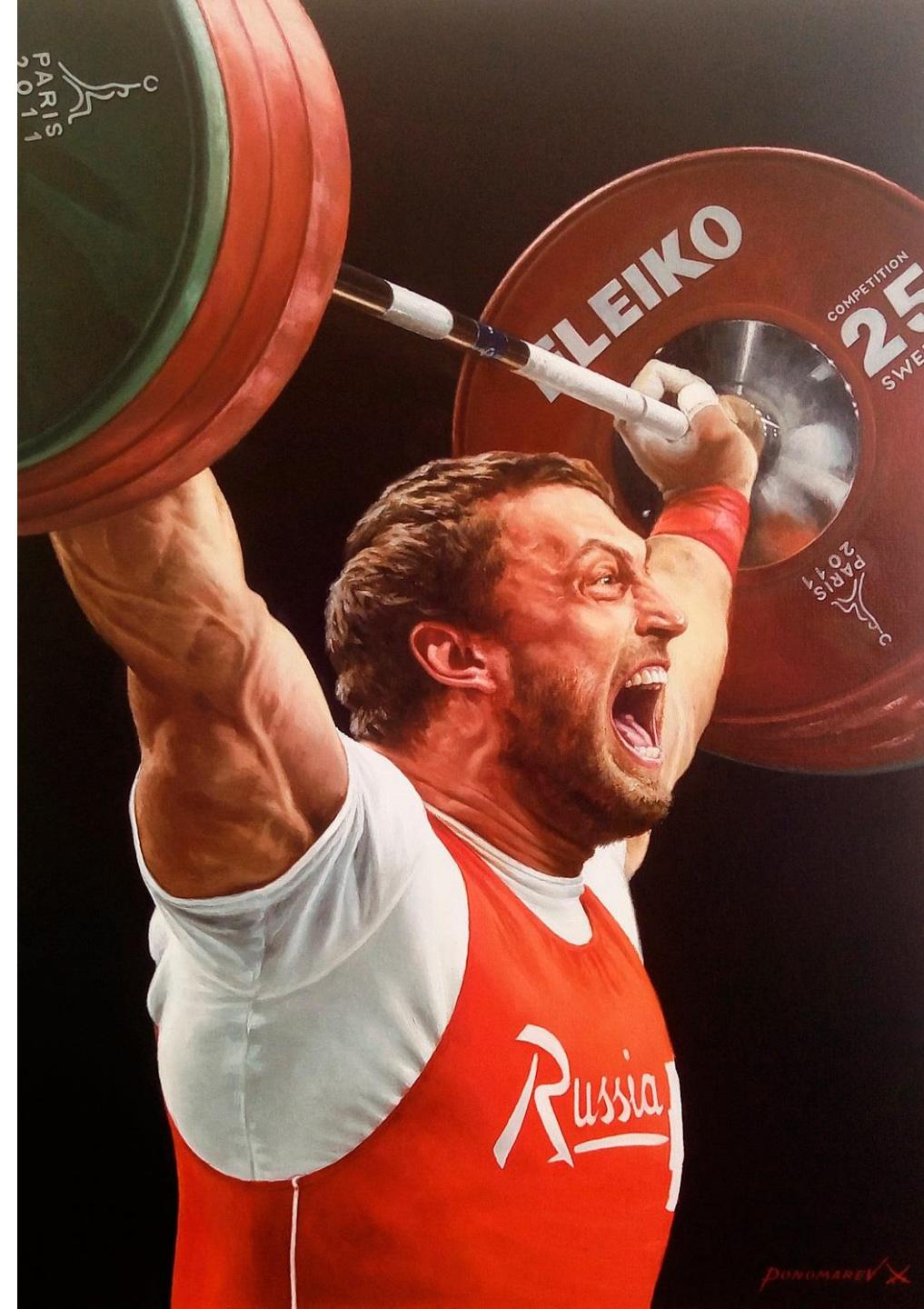
## 2. Множество возможностей



### 3. Понижайте значимость



4. Сконцентрируйтесь на  
своей цели



## 5. Ожидайте неожиданного



## 6. Признать, что вы ценные сами по себе



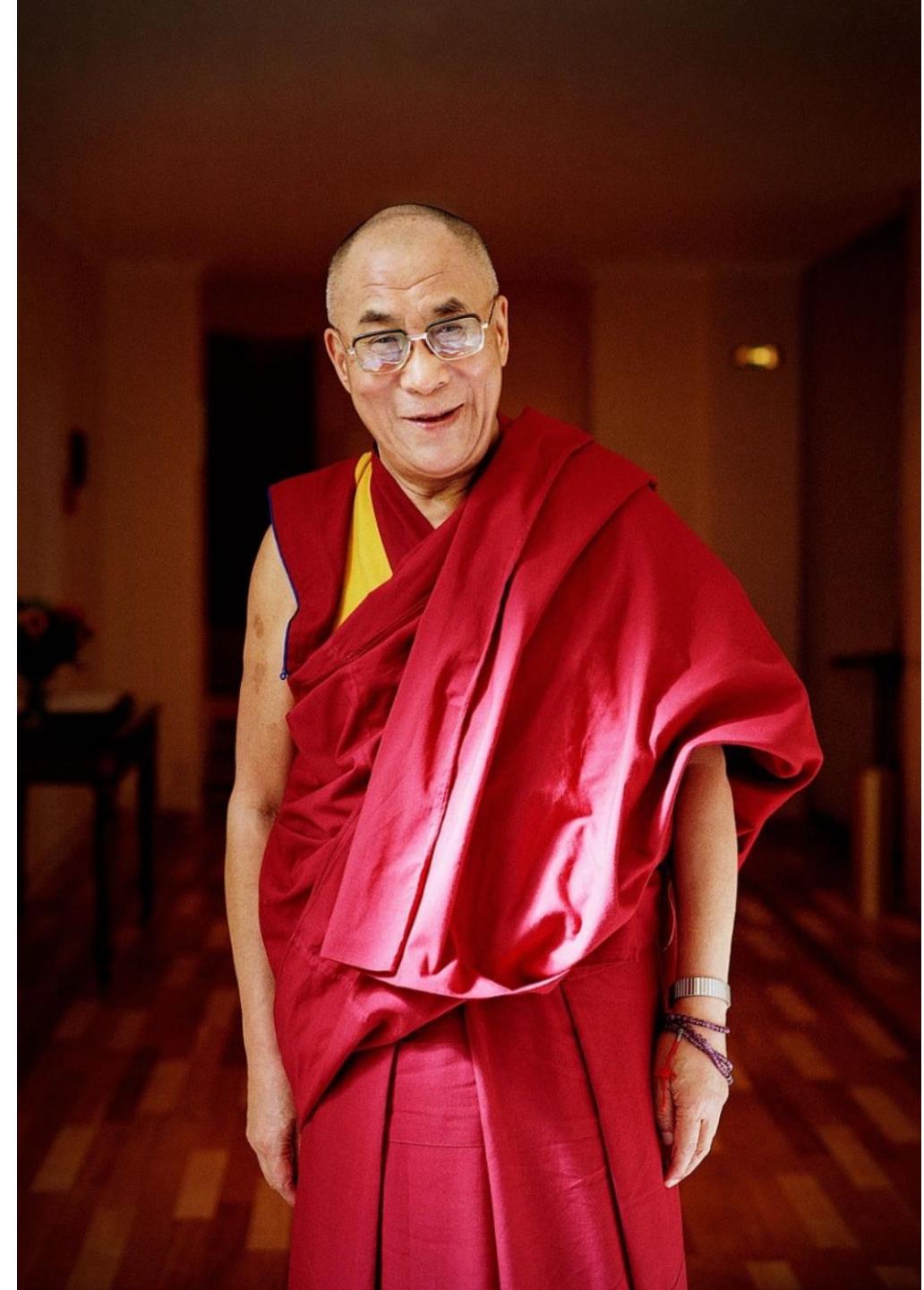
## 7. Помните о своих успехах



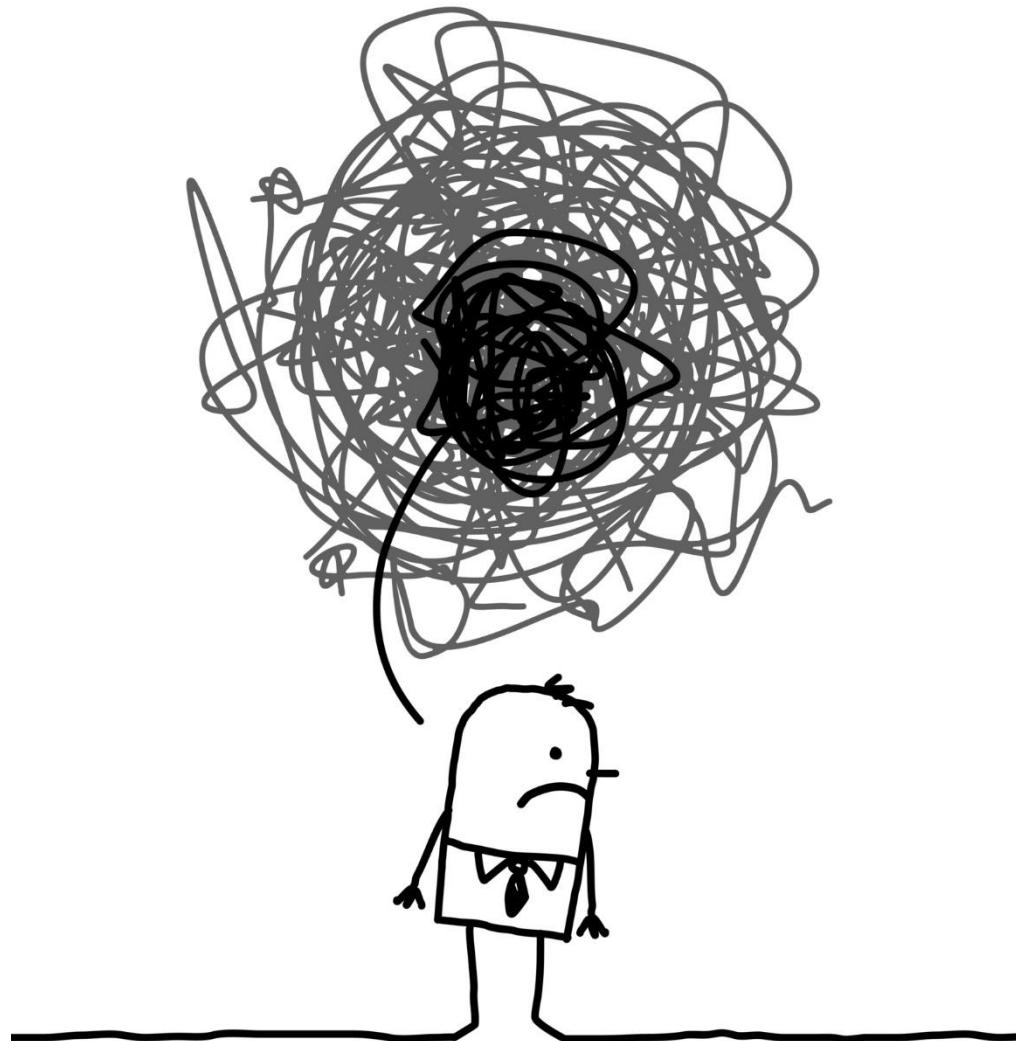
## 8. Оптимистичный настрой до и во время напряженной ситуации



## 9. Здесь и сейчас



10. Не пытайтесь все контролировать



# 11. Используйте ключевые слова



12. Привыкайте испытывать напряжение



13. Выпесните напряжение на бумагу



14. Меньше концентрируйтесь  
на себе



15. Медитируйте



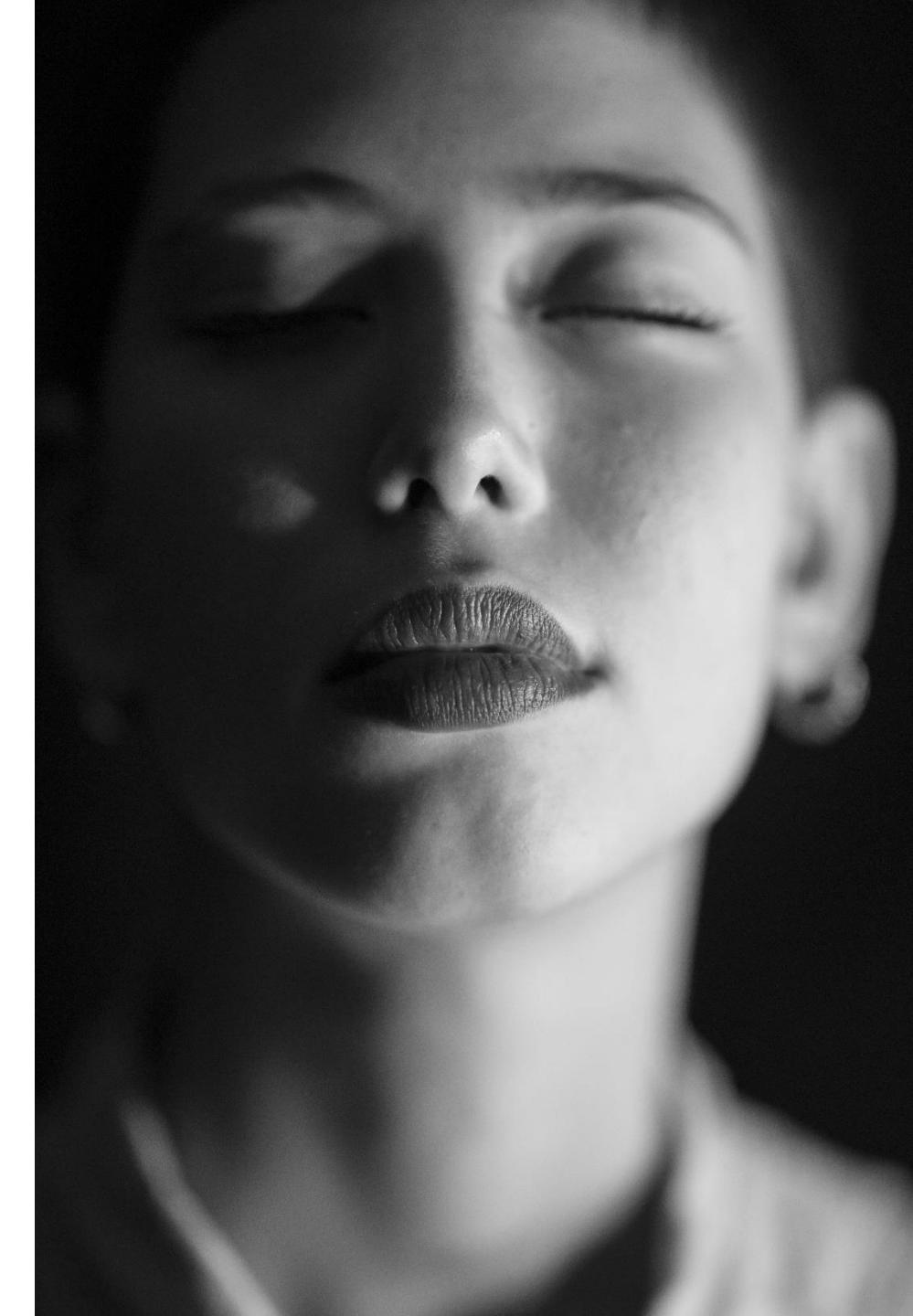
16. Настраивайтесь на  
решающий момент



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



Скачать