FEEDBACK (INFORMACJA ZWROTNA) W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI. Szkolenie dla managera

O SZKOLENIU:

Szkolenie Feedback - Informacja Zwrotna podnosi kompetencje przekazywania informacji zwrotnej, inaczej feedbacku, który jest istotnym narzędziem pracy każdego dobrego managera. U podstaw pracy z ludźmi leży komunikacja, której celem jest zbudowanie takiej płaszczyzny kontaktu, która stworzy warunki do głębszej, bardziej precyzyjnej rozmowy, której ważną częścią jest informacja zwrotna.
Pracownik, aby podnosić swoją skuteczność, musi wiedzieć, co robi bardzo dobrze, a gdzie popełnia błędy, kiedy wykorzystuje swoje zasoby w pełni, a kiedy powinien je odkrywać, uruchamiać, poszukiwać alternatywnych sposobów realizacji zadań. Feedback staje się codziennością w dzisiejszym świecie. Jednocześnie stanowi bardzo ważne źródło nauki o skuteczności/nieskuteczności naszych działań oraz naszego rozwoju osobistego. Każdy ma potrzebę wykonywania pracy, która ma sens, jest ważna i wykonywana dobrze. Jak z szacunkiem rozmawiać o rezultatach? Jak przekazywać informację zwrotną, by sprzyjała rozwojowi pracownika?
Modele informacji zwrotnej i zasady udzielania informacji zwrotnej
Zasady i modele udzielania informacji zwrotnej, które będziemy ćwiczyć podczas szkolenia będziesz mógł /-ła wykorzystać w swojej pracy managerskiej jako:

skuteczne narzędzia motywowania pracowników (pozafinansowe),
profesjonalny algorytm rozmowy oceniającej (okresowej),
metodę na udzielanie konstruktywnej krytyki pracownikowi, która nie wywołuje konfliktu,
zasady udzielania pochwał, po których zwiększy się motywacja pracowników.

Jak nasi klienci i uczestnicy oceniają szkolenie z feedbacku?
Zapraszamy do zapoznania się opiniami i ocenami naszych klientów i uczestników szkolenia "Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami":

"Konkretnie, dużo materiałów (także do analizy po szkoleniu), omówienie naszych indywidualnych przykładów";"Bardzo ciekawie prowadzone szkolenie i charyzmatyczna prowadząca";"Na szkoleniu dowiedziałem się wielu przydatnych informacji w pracy zawodowej";"Mogę zastosować teorię w codziennych problemach".

Więcej opinii znajdziesz w notce "Jak udzielać pracownikom informacji zwrotnej?". Wystarczy kliknąć w temat.

CELE SZKOLENIA:

Szkolenie "Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami" ma celu podniesie Twoich kompetencji wykorzystania feedbacku w zarządzaniu zespołami. Modele informacji zwrotnej, zasady udzielania informacji zwrotnej, które poznasz i przećwiczysz pod okiem trenera pozwolą Ci na profesjonalnie korzystać z tych narzędzi managerskich w kierowaniu pracownikami.

Szkolenie dla managera "Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami" pozwoli:

Zrozumieć, czym jest feedback i jakie korzyści płyną z jego przekazywania i otrzymywania.
Poznać i przećwiczyć różne modele udzielania feedbacku, które pozwolą prowadzić właściwie dopasowane i skuteczne rozmowy feedbackowe.
Nauczyć się udzielać konstruktywnej informacji zwrotnej, która ma wspierać rozwój pożądanych kompetencji.
Nauczyć się dawać feedback, który inspiruje, dodaje skrzydeł, motywuje, podnosi efektywność i pozwala ograniczyć popełnianie błędów w przyszłości.
Poznać konkretne narzędzia, które można wykorzystać do radzenia sobie z sytuacjami trudnymi podczas rozmowy.
Dowiedzieć się, jak przyjmować informację zwrotną i co z nią zrobić dalej, aby służyła Twojemu rozwojowi.
Poznać KUDOS-y, które wspierają wewnętrzną komunikację w firmie, promują kulturę uznania i wdrażania kultury feedbacku.
Zdobyć wiedzę i umiejętności, które pozwolą Ci na świadome wspieranie kultury feedbacku w swojej organizacji.

Szkolenie z informacji zwrotnej (feedbacku) rekomendujemy przede wszystkim:

Managerom każdego szczebla kierującym zespołami pracowniczymi, którzy chcą wykorzystać w zarządzaniu nimi "siłę" jaką daje profesjonalnie udzielona informacja zwrotna.
Managerom prowadzącym rozmowy oceniające i rozmowy okresowe.
Właścicielom małych firm bezpośrednio zarządzającym pracownikami.
Osobom, które wiążą swoją karierę zawodową z zarządzaniem.

FEEDBACK (INFORMACJA ZWROTNA) W ZARZĄDZANIU ZESPOŁAMI - metoda prowadzenia szkolenia
Jak przebiega szkolenie feedbacku (informacji zwrotnej)? Czego możesz się spodziewać podczas zajęć?
Szkolenie "Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami" ma charakter praktycznego warsztatu, którego celem jest praktyczne podniesienie twoich umiejętności udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej. Oznacza to, że:

zostaniesz zaangażowany/-a do wielu ćwiczeń indywidualnych, zespołowych, prowadzonych w małych grupach, które podniosą Twoje (lub wykształcą nowe) umiejętności efektywnego korzystania z modeli feedbacku w procesie kierowania pracownikami,
będziesz rozwiązywał / -a zadania i studia przypadków dotyczące problematyki informacji zwrotnej, dzięki temu dowiesz się jakie skuteczne techniki feedbacku w zarządzaniu zespołami stosują liderzy biznesu,

Każdą część warsztatową szkolenia "Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami" kończy krótki mini-wykład i prezentacja trenera przekazująca aktualną i najnowszą wiedzę dotyczącą modeli i zasad udzielania informacji zwrotnej.
Trzy wygodne formy uczestnictwa w szkoleniu "Feedback (informacja zwrotna)"
Wybierz najwygodniejszą dla Siebie formę uczestnictwa w szkoleniu "Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami".

Szkolenie otwarte

Rozwiązanie rekomendowane dla pojedynczych osób i małych grup 2-4 osoby z jednej firmy. Terminy i miejsca / formę prowadzenia szkolenia znajdziesz w prawej kolumnie.

Szkolenie zamknięte

Polecane dla grupy (4/5 - 12 osób) managerów zespołów pracowniczych. Termin i miejsce szkolenia są ustalane indywidualnie z klientem. Dużą korzyścią tego rozwiązanie jest to, że szkolenie jest prowadzone w oparciu o dedykowany program szkolenia powstały w wyniku analizy potrzeb szkoleniowych managerów biorących udział w szkoleniu feedbacku. Szkolenie zamknięte „Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami” może być przeprowadzone w formie stacjonarnej lub online. Aby poznać szczegóły skontaktuj się z nami - tel. 784 010 775 / e-mail: firma@bonavigator.pl.

Szkolenie indywidualne (1 na 1)

Możesz również skorzystać z indywidualnego szkolenia z udzielania informacji zwrotnej. Termin i sposób prowadzenia szkolenia (stacjonarnie lub online) jest ustalany indywidualnie pomiędzy trenerem a tobą. Zajęcia poprzedza rozmowa z trenerem o twoich potrzebach szkoleniowych. W tym wypadku rekomendujemy ekonomiczną formę zajęć online. Zapraszamy do kontaktu na w/w telefon lub e-mail.

We wszystkich formach zajęć uczestnicy otrzymują certyfikat ukończenia szkolenia "Feedback (informacja zwrotna) w zarządzaniu zespołami".

PROGRAM SZKOLENIA:

1. ISTOTA KOMUNIKACJI

Typy i elementy komunikacji w organizacji
Bariery komunikacyjne
Model komunikacji von Thuna

2. AKTYWNE SŁUCHANIE - TECHNIKI, ZASADY, CECHY

Błędy w aktywnym słuchaniu
Na czym polega fenomen aktywnego słuchania?

3. ROLA FEEDBACKU W ZESPOLE

Ocenianie a rozwijanie
Czym jest informacja zwrotna? Co różni ją od oceny?

4. DEMONY INFORMACJI ZWROTNEJ - O EMOCJACH W CZASIE PRZYJMOWANIA I DAWANIA FEEDBACKU
5. ZASADY PRZYGOTOWANIA INFORMACJI ZWROTNEJ

Fakty a interpretacja
Ile negatywów, ile pozytywów?
Jak formułować prośby?

6. ZASADY DAWANIA INFORMACJI ZWROTNEJ

Czteroskładnikowy przepis na feedback

7. ZASADY PRZYJMOWANIA INFORMACJI ZWROTNYCH

Od czego zależy, czy feedback zostanie przyjęty?
Jo Hari Window
Stopnie przyjmowania feedbacku

8. MODELE I KONCEPCJE FEEDBACKOWE

Model „I message”
Model FUKO
Model DEEP
FEEDFORWARD
Model 5S

9. INFORMACJA ZWROTNA W TRUDNYCH SYTUACJACH

Jak krytykować?
Paradoksy negatywnej informacji zwrotnej

10. DOCENIANIE - CZYLI INFORMACJA DODAJĄCA SKRZYDEŁ

Co to jest KUDOS?
Zasady KUDOS
Jak sformułować wartościowe KUDOS?

11. CO BUDUJE KULTURĘ FEEDBACKU?
12. ĆWICZYMY FEEDBACK

Praktyczne ćwiczenia na podstawie scenariuszy i case study uczestników

13. PODSUMOWANIE
Szkolenie dla managera "Feedback (Informacja Zwrotna) w Zarządzaniu Zespołami" poprowadzi

TRENER:

Katarzyna Pawłowska

Trener praktyk. Manager z ponad 28 letnim doświadczeniem zawodowym. Ekspert w zakresie obsługi klientów, zarządzania zespołami pracowniczymi, rozwoju kompetencji managerskich.
Karierę zawodową rozpoczynała w 1994 roku w McDonald’s Polska jako Konsultant Operacyjny odpowiadała m.in. za realizację celów sprzedażowych i szkoleniowych, przygotowanie i otwarcie nowych restauracji (rekrutacja managerów i pracowników, współpraca z partnerami biznesowymi).
Od 1999 roku związana z IKEA Retail początkowo jako Food Manager zarządzający częścią gastronomiczną sklepu (restauracją, bistro, sklepikiem szwedzkim) w Poznaniu. Następnie jako Customer Relations Manager (Poznań) zarządzała zespołami (120 osób) Działu Obsługi Klienta, Serwisu, Działu Kas, Działu Marketingu. Odpowiadała za koordynację procesów zapewniających wysoką jakość obsługi klientów, w tym customer journey. Jako członek zespołu zarządzającego tworzyła lokalny biznes plan, budżety i cele. Z sukcesem wprowadzała zmiany mające na celu podniesienie jakości obsługi klientów i dbania o ich satysfakcję.
W latach 2015-2020 Country Customer Service Manager (cała Polska). Na tym stanowisku odpowiadała strategicznie i operacyjnie za wszystkie Działy Obsługi Klienta IKEA Retail w Polsce. Do swoich sukcesów może zaliczyć standaryzację procesów obsługi klienta w sklepach i Contact Center. Z powodzeniem stworzyła i wdrożyła krajową politykę obsługi reklamacji i zwrotów produktów dla kanału offline i e-commerce.
W trakcie swojej pracy w IKEA, wykorzystując swoją wiedzę i doświadczenia, opracowała i realizowała szkolenia dla kadry managerskiej, "high potencial" specjalistów z zakresu kompetencji miękkich, managerskich, przywódczych (IKEA Leadership Fundamentals).
Obecnie Erickson Certified Professional Coach z akredytacją ACC International Coach Federation. Trener współpracujący B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa. Absolwentka Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu i studiów podyplomowych na Uniwersytecie SWPS.