

Program szkolenia:

"Dlaczego mam płacić za Wasze błędy?" - Rodzaje trudnych klientów w projektach IT i sposoby radzenia sobie z nimi

Informacje:

Nazwa:	"Dlaczego mam płacić za Wasze błędy?" - Rodzaje trudnych klientów w projektach IT i sposoby radzenia sobie z nimi
Kod:	Soft-practices-client
Kategoria:	Kompetencje miękkie
Odbiorcy:	kierownicy projektów, liderzy techniczni, Product Owners, management, Scrum Masters, liderzy zespołów
Czas trwania:	3 x 6 h online, 2 x 8 h stacjonarnie dni
Forma:	warsztaty

Jednym z największych wyzwań Project Managera w IT jest kontakt z wymagającym, trudnym czy wręcz agresywnym klientem, który podważa kompetencje i rolę PM'a i próbuje wymóc na nim korzystne dla siebie zmiany w zakresie czy budżecie projektu.

Nie ważne czy Twoim klientem jest twórca start up'u z USA, przedstawiciel sektora bankowego czy klient korporacyjny - w każdej relacji pojawiają się sytuacje trudne, które wymagają eskalacji i specjalnych środków zaradczych. Nie wspominając o Twojej frustracji i stresie.

Szkolenie ma na celu wyposażenie Project Managerów w wiedzę, narzędzia i umiejętności pozwalające na budowanie swojej relacji z klientami w sposób konstruktywny prowadzący do skutecznego osiągnięcia celów projektowych przy jednoczesnym zadowoleniu klienta oraz zespołu projektowego.

Czego się nauczysz:

- Diagnozowania i rozwiązywania sytuacji trudnych w kontakcie z klientem
- Budowanie umiejętności rozpoznawania potrzeb klienta i odpowiedniego reagowania na nie
- Radzenia sobie z niezadowoleniem, oporem, wyższością, oskarżeniem, wymuszaniem, manipulowaniem i atakiem ze strony klienta
- Budowanie w kliencie poczucia partnerstwa i wspólnej odpowiedzialności za projekt
- Budowanie zdrowych granic odpowiedzialności we współpracy z klientem
- Rozumienia perspektywy klienta oraz umiejętność przedstawiania własnej perspektywy
- Rozpoznawania indywidualnych tendencji do generowania nieporozumień z klientem i sposoby unikania ich
- Radzenie sobie ze stresem, frustracją i wypaleniem związanym z prowadzeniem projektów i kontaktem z klientem,

Szczegółowy program:

1. Geneza trudnych sytuacji z klientami

1.1. Typy trudnych klientów w projektach IT - charakterystyka, najczęstsze sytuacje trudne i narzędzia radzenia sobie z nimi

1.2. Najczęstsze błędy w pracy z klientem - rozpoznawanie, indywidualne tendencje i zapobieganie

1.3. Określanie obszarów wpływu i odpowiedzialności w projekcie i budowanie konstruktywnych ram współpracy Udzielanie feedbacku klientowi i reagowanie na krytykę ze strony klienta

1.4. Mapa empatii i persony w diagnozowaniu problemów komunikacyjnych

2. Budowanie autorytetu i partnerskich relacji z klientem

2.1. Pewność siebie a poczucie własnej wartości w relacji z klientem

2.2. Radzenie sobie z postawą wyższości i lekceważeniem ze strony klienta

2.3. Podstawy konstruktywnej komunikacji z klientem w oparciu o Analizę Transakcyjną

2.4. Wpływ nieświadomych gier psychologicznych na relacje z klientem

2.5. Trójkąt dramatyczny w relacji z Klientem (role Ratownika, Ofiary i Prześladowcy)

2.6. Umiejętność rozpoznawania gier psychologicznych w relacjach z klientem i zapobiegania im

2.7. Najczęstsze gry w relacjach biznesowych,

2.8. Matryca pozycji psychologicznych w relacji z klientem,

2.9. Wpływ przekonań na jakość relacji z klientem,

3. Narzędzia skutecznej współpracy w realizacji projektu

3.1. Praca z oporem i agresją

3.2. Manipulacja i wymuszanie ze strony klienta - jak rozpoznawać i jak sobie radzić?

3.3. Rozpoznawanie i redukcja u siebie postaw konfliktowych i uległych

3.4. Procedury asertywnościowe niezbędne w budowaniu efektywnych relacji z klientem

3.5. Zarządzanie emocjami swoimi i emocjami klienta

4. Konflikt z klientem i zapobieganie eskalacji

- 4.1. Dlaczego klienci eskalują i jak tego uniknąć?
- 4.2. Umiejętność zapobiegania sytuacjom konfliktowym
- 4.3. Radzenie sobie w sytuacjach konfliktu z klientem

5. Radzenie sobie ze stresem

- 5.1. Przyczyny i rodzaje stresu w pracy PM'a
- 5.2. Metody opanowania stresu za pomocą technik poznawczo-behawioralnych
- 5.3. Wpływ stresu na jakość projektu

6. Case study z doświadczenia uczestników szkolenia

- 6.1. Opracowanie i analiza typowych dialogów i sytuacji trudnych z klientami, które sprawiają największy problem
- 6.2. Ćwiczenie wykorzystania poznanych narzędzi w praktyce
- 6.3. Tworzenie konkretnych odpowiedzi na poszczególne trudne komunikaty ze strony klienta
- 6.4. Intensywne ćwiczenia praktyczne