



## Розділ 1. Soft Skills

### ОСОБИСТА ЕФЕКТИВНІСТЬ

- Фундаментальні основи особистої ефективності
- Навичка 1: проактивність.
- Навичка 2: мислення в стилі «виграв / виграв»
- Навичка 3: вміння слухати і чути
- Навичка 4: «загострювання пили»

### ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ

- Філософія тайм-менеджменту
- Постановка цілей і планування
- Гнучкість і самоконтроль
- Поглиначі часу

### ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

- Основні принципи ефективних клієнтоорієнтованих комунікацій
- Стратегія переговорів
- Створення атмосфери довіри між виконавцем і замовником. Позитивне перше враження
- Виявлення потреб клієнта
- Ефективна презентація рішення / продукту
- Робота із запереченнями і сумнівами клієнта
- Завершення комунікативного процесу