

**Kako u svakodnevnoj komunikaciji sa strankama i u rješavanju sporova
iz osigurateljnih i odštetnih odnosa koristiti vještine
komuniciranja, uvjeravanja, pregovaranja i mirenja?**

Predavač: mr. sc. Srđan Šimac

- sudac Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske,
- predsjednik Hrvatske udruge za mirenje, izmiritelj i trener izmiritelja

09.00 – 09.10

- Pozdravna riječ
- Predstavljanje i upoznavanje predavača i polaznika

09.10 – 10.30

- O kulturi sporenja
- O osnovama nastanka konflikta i o emocijama u konfliktu
- Kako uspješno komunicirati sa strankama?
- Verbalna i neverbalna komunikacija
- Kakva pitanja postavljati strankama?

10.30 – 10.45

- Pauza za kavu

10.45 – 12.15

- Osnove pregovaranja
- Posebnosti pregovora o novcu
- Zašto pored pregovora koristiti mirenje?
- Zašto je mirenje superiorno drugim načinima rješavanja sporova?

12.15 – 12.30

- Pauza za kavu

12.30 – 13.15

- Moć utjecanja i uvjeravanja
- Pitanja i odgovori
- Diskusija