



crucial
conversations®

AVGJØRENDE SAMTALER ER EN
AV DE KRAFTIGSTE OG NYTTIGE
VERKTØY JEG HAR SETT.

Mike Miller,
Director of Business Billing, AT&T

VERKTØY FOR Å SAMTALER NÅR MYE STÅR PÅ SPILL

Når du ikke oppnår de resultater du ønsker, er det ganske sikkert en avgjørende samtale som holder deg tilbake. Enten problemet er dårlig kvalitet, forsinket markedsintroduksjon, dårlig kundetilfredsstillelse, eller utfordringer i relasjoner - samme hva problemet er - hvis du ikke kan snakke ærlig med nesten alle om nesten alt, kan du forvente dårlige resultater.

Hva er opplæring i Avgjørende samtaler (Crucial Conversations)?

Avgjørende samtaler er et to-dagers kurs som underviser i ferdigheter for å skape harmoni og enighet ved å bidra til åpen dialog om viktige, følelsesladede eller risikofylte emner - på alle nivåer i din organisasjon. Ved å lære hvordan du kan snakke og bli hørt (og oppmuntre andre til å gjøre det samme), vil du få frem de beste ideene og ta kvalitetsbeslutninger, og så kunne gjennomføre beslutningene med enighet og forpliktelse.

Hva menes med Avgjørende samtale?

En avgjørende samtale er en meningsutveksling mellom to eller flere mennesker om viktige saker, hvor det er ulike oppfatninger og sterke følelser. Disse samtalerne - dersom de blir håndtert dårlig eller unngått - fører til dårlige relasjoner og elendige resultater.

Hva lærer jeg i Avgjørende samtaler kurset?

Avgjørende samtaler lærer deltakerne hvordan de kan:

- Snakke overbevisende, ikke skarpt
- Skape lagarbeid og bedre grunnlag for å ta bestemmelser
- Bygge aksept i stedet for motstand
- Rydde opp i uenigheter individuelt eller i grupper



Om boken

Avgjørende samtaler (Crucial Conversations) er en *New York Times* business bestselger som har endret organisasjoner og forandret måten millioner av mennesker kommuniserer på.

Deltakermateriale

- Avgjørende samtaler deltaker kursbok
- Hjelpkort for hver leksjon i en hendig plastikkholder
- Avgjørende samtaler modellkort
- Boken *Avgjørende samtaler*. En *New York Times* bestselger som har solgt mer enn 2 millioner eksemplarer (norsk eller engelsk)
- *Crucial Conversations Audio Companion* (engelsk)
- Kursbevis
- Tilgang til egen hjemmeside for de som har fullført kurset med videoer, øvelser, selvevalueringer, ekstra lesestoff, og mye mer (ChangeAnything.com)

Opplæringsmuligheter

- **Internt** - En av våre eksperttrenerne gjennomfører opplæringen der dere ønsker.
- **Åpne kurs** - Dine ansatte kan delta på et åpent kurs sammen med andre.
- **Sertifisering** - En eller flere fra din organisasjon sertifiseres for å lede kurs internt i organisasjonen.

Hvem trenger opplæring i Avgjørende samtaler?

Sliter din organisasjon med problemer som unngåelse å ta opp vanskelige temaer, uenigheter, utsettelse, sløsing med tid på analysing, ikke dele informasjon med andre, selskapspolitikk, eller at folk jobber i siloer? Hva med dårlig produktivitet, problemer med å følge sikkerhetsrutiner, lav arbeidsmoral, dårlig kvalitet på arbeidet, dårlig kundebehandling eller bekymringer rundt lønnsomhet? Dersom du sliter med noe av dette, kan du, teamet ditt eller din organisasjon nytte godt av opplæring i Avgjørende samtaler.

Fordeler med Avgjørende samtaler for din organisasjon

Fortune 500 selskaper rundt om i hele verden har benyttet det pris belønnede opplæringsprogrammet Avgjørende samtaler for å forbedre viktige faktorer for lønnsomhet som kvalitet, effektivitet, tilfredshet, sikkerhet, osv. For eksempel:

- **Produktivitet og kvalitet.** Sprint Nextel opplevde 93% forbedring i produktivitet og 10 - 15% forbedring på kvalitet, leveransetid og kostnader.
- **Lagarbeid.** Ansatte ved MaineGeneral Health økte sannsynligheten for at de sa i fra og tok opp vanskelige saker med medansatte med 167% etter at de hadde mottatt opplæring i Avgjørende samtaler.
- **Arbeidsforhold.** Franklin Pierce College reduserte passiv-aggressiv oppførsel med 14% og økte tillitsnivå blant sine ansatte med 15%.
- **Resultater.** STP Nuclear Power Plant gikk fra å vurdere stengning til bli den mest produktive strømleverandør i USA innen sin størrelse.



- **Effektivitet.** AT&T reduserte faktureringskostandene med 30% og Sprint Nextel reduserte kundeservice kostnadene med \$20 millioner pr. år.

“Årets treningsprodukt”

Human Resource Executive

Hva andre mener

Mer enn 1 million mennesker og 300 av Fortune 500 selskapene har brukt våre ferdigheter for å forbedre sine organisasjoners kultur og skape varig endring.

Hva er neste steg?

Kontakt oss på **6669 6669** eller www.vital-smarts.no dersom du ser at din organisasjon kunne dra fordel av ferdighetene som blir undervist i Avgjørende samtaler.

Om VitalSmarts. Som en leder innen opplæring av bedre resultater i organisasjoner, tilbyr VitalSmarts flere produkttilbud, som Avgjørende samtaler (*Crucial Conversations*®), *Crucial Confrontations*®, *Influencer Training*™, and *Change Anything*™ Training. VitalSmarts ble anerkjent av *Inc.* magazine som et av de raskest voksende selskaper i USA syv år på rad og har lært opp mer enn 1.000.000 mennesker over hele verden.