**Praktyka czyni mistrza, czyli jak postępować z agresywnym i roszczeniowym lokatorem**

**Praca zarządcy / administratora nieruchomości wiąże się w dużej mierze z wchodzeniem w interpersonalny kontakt z lokatorami, serwisantami. Sztuką jest w takiej sytuacji jak najszybsze i bezkonfliktowe załatwienie trudnej lub pilnej sprawy.**

Pamiętaj:

l uważaj na własne uczucia,

l unikaj protekcjonalnego zachowania,

l wstrzymaj się z pochopną, zbyt szybką oceną sytuacji,

l nie daj się sprowokować,

l stawiaj granice,

l nie składaj obietnic, których nie mamy zamiaru dotrzymać,

l zachowaj świadomość, gdzie się zaczyna, a gdzie kończy Twój zakres odpowiedzialności za daną sprawę,

l bądź uczciwy i szczery – jeśli czegoś nie dopatrzyłeś, powiedz to. Jeśli coś jest niemożliwe do załatwienia, również to powiedz.

Praktyka czyni mistrza i z pewnością po kilku próbach będziesz umiał bez emocji postępować zarówno z agresywnym, jak i z roszczeniowym klientem.

**Więcej sposobów na skuteczną pracę z lokatorami poznasz podczas szkolenia: "Rozwijanie umiejętności społecznych w praktyce zarządzania nieruchomościami", które odbędzie się 9 czerwca 2016 w Warszawie. ZMIENIONY TERMIN SZKOLENIA!**

Szkolenie poprowadzi [Anna Dessoulavy-Śliwińska](http://www.administrator24.info/autorzy/id221%2Cmgr-anna-dessoulavy-sliwinska#utm_source=biuro-prasowe&amp;amp;utm_medium=content&amp;amp;utm_campaign=psychologia) – autorka podręcznika **"**[**Psychologia w zarządzaniu nieruchomościami**](http://ksiegarniatechniczna.com.pl/psychologia-w-zarzadzaniu-nieruchomosciami.html#utm_source=biuro-prasowe&amp;amp;utm_medium=content&amp;amp;utm_campaign=psychologia)**"**, specjalistka w zakresie relacji interpersonalnych i procesów grupowych. Od lat prowadzi szkolenia z umiejętności psychospołecznych dla zarządców nieruchomości i pośredników w obrocie nieruchomościami. **Jest autorką licznych publikacji w miesięczniku "Administrator" i na portalu administrator24.info.**

Warsztaty organizujemy z myślą o:

l kadrze zarządzającej spółdzielni mieszkaniowych,

l pracownikach spółdzielni mieszkaniowych,

l firmach zarządzających nieruchomościami,

l zarządach wspólnot mieszkaniowych,

l zarządcach zasobów komunalnych.

**Data szkolenia:** 12 maja 2016

**Miejsce szkolenia:** Grupa MEDIUM, ul. Karczewska 18, 04-112 Warszawa

**Godziny:** 9.00-15.00 (8 godzin lekcyjnych)

**Cena uczestnictwa:** 550 zł netto (dla prenumeratorów "Administratora" OKAZJA: 400 zł netto).

**Zgłoszenia:**  Katarzyna Zaręba, tel. 22 512 60 83, kom. 501 333 717, faks 22 810 27 42, e-mail: [kzareba@medium.media.pl](http://grupamedium.biuroprasowe.pl/word/?typ=epr&id=19805&hash=25b5631d546038364229c38c8944277bmailto:kzareba@medium.media.pl)

**Uczestnicy szkolenia otrzymają:**

l materiały szkoleniowe,

l certyfkat poświadczający udział w warsztatach,

l kawę, herbatę, przekąski,

l **książkę A. Dessoulavy-Śliwińskiej "**[**Psychologia w zarządzaniu nieruchomościami**](http://ksiegarniatechniczna.com.pl/psychologia-w-zarzadzaniu-nieruchomosciami.html#utm_source=biuro-prasowe&amp;amp;utm_medium=content&amp;amp;utm_campaign=psychologia)**".**

Celem warsztatów jest pogłębienie umiejętności m.in. z zakresu komunikacji, negocjacji i skutecznego prowadzenia zebrań we wspólnotach czy spółdzielniach. Szkolenie będzie miało formułę wykładu z elementami pracy grupowej uczestników. Udział w warsztatach zostanie poświadczony certyfikatem.