



Adam Smith  
TRAINING



**The courses are led by Graham Yemm,** who is a consultant and a business trainer with 20 years of practical experience. Graham is an internationally acclaimed training expert, who works with various organizations, from small businesses to large holdings. His clients include world-renowned companies, among them: Compaq, HP, Sony, Vodafone, Lloyds Bank, DHL, Kuwait Petroleum, Janssen Cilag, GSK, Johnson & Johnson, Turkcell, British Gas, BP and many more.

### Курс ведет Грэхем Йемм (Graham Yemm)

Грэхем Йемм (Graham Yemm) – консультант и преподаватель с 20-ти летним опытом работы. Грэхем – признанный тренер с мировой известностью, опыт его работы охватывает крупные, средние и мелкие предприятия в различных странах. Среди его клиентов можно назвать такие ведущие корпорации, как Compaq, HP, Sony, Vodafone, Lloyds Bank, DHL, Ericsson NT, Kuwait Petroleum, Janssen Cilag, GSK, Johnson & Johnson, Turkcell, British Gas, BP и многие другие.

6<sup>th</sup>-7<sup>th</sup> December 2007: 6–7 декабря 2007

Marriott Aurora Hotel, Moscow : ОТЕЛЬ Марриотт Аврора, Москва

## Improve your Influencing Skills

*Getting others to do what you want – willingly!*

An intensive and practical two day workshop which will enable you to:

- **Improve** your interactions with others, both in and out of work
- **Understand** the barriers to effective communication and how to minimize them
- **Be aware** of the range of behaviors you use and their impact on others
- **Understand** the basic principles of Transactional Analysis and apply them to reduce misunderstandings and any negative patterns
- **Use** a simple 3-step approach to influencing
- **Communicate** and influence more effectively with colleagues, customers and others

*"Очень полезный курс, с помощью которого я смогу применить обретенные навыки на практике"*

Ольга Резникова  
Главный Бухгалтер  
Трансмарк ( Transmark)

## Усовершенствуйте ваши навыки влияния

*Побудите других с удовольствием делать то, что требуется вам!*

Двухдневный интенсивный и интерактивный курс практической направленности, который позволит вам:

- **Улучшить** уровень общения с окружающими, как на работе, так и в быту.
- **Найти** внутри себя барьеры, ограничивающие эффективность общения, и понять, как минимизировать их влияние.
- **Осознать** диапазон своего поведения и его воздействия на окружающих.
- **Понять** базовые принципы транзактного анализа (анализа поступков) и научиться применять его в ситуациях, когда отсутствует взаимопонимание и при любых негативных моделях поведения.
- **Использовать** простую трехэтапную схему воздействия.
- **Воздействовать** на своих коллег по работе, заказчиков и на других окружающих вас людей с большей эффективностью.

Save up to 30% and improve performance with our cost effective tailored in-house courses! (see inside for details)

# 30%

До 30% сокращение затрат и достижение максимального результата от тренинга на корпоративной основе (см. внутри)



## IMPROVE YOUR INFLUENCING SKILLS

### Course overview

If the delegates want to really gain from this workshop, they need to be open to the idea of making changes in themselves. To improve our influencing skills we need to recognize that we have to adapt our behavior and become more flexible in our interactions.

The delegates will learn more about how they communicate and the impact they have on others. They will increase awareness of their own style and preferences in the way they operate. The delegates will develop a range of different skills to increase their flexibility when wanting to communicate with and influence others. They will learn how to use specific "push" and "pull" influencing approaches and when each is more effective. They will realize the importance of particular words and language if they are to be more effective in influencing others. They will be able to choose and use different approaches to suit different people and situations, both within their work and lives away from work.

### Your Expert Course Leader

Graham Yemm is a very experienced consultant, who had a background in Sales and Sales Management before moving in to training for a major multi-national and then on to consultancy. He has worked across Europe, in Russia, throughout the Middle East and in the USA delivering a range of training and development solutions.

He has worked on major projects, such as developing a major training initiative for a leading IT company for rolling out to over 6,000 people and a significant service project for a leading bank in the Middle East to name just two. Graham covers a range of areas for clients, from leadership and management skills, business areas such as sales, to personal development and "soft" skills. His experience allows him to combine these topics to ensure that delegates get the appropriate mix to help them leave his training workshops with new tools and the confidence to apply them.

Graham has a vast training experience. Clients he has worked for include **Compaq, HP, Sony, Vodafone, Lloyds Bank, BAe, Saudi Fransi Bank, DHL, Ericsson NT, Kuwait Petroleum, Janssen Cilag, GSK, Johnson & Johnson, Turkcell, British Gas, BP**. He writes regularly for magazines such as Management Services Journal, Families in Business, Winning Edge and has contributed to many more.



### Course structure

This course is designed for senior managers who would like to learn how to become empowered in their business (and everyday life!) through a mastery of influencing techniques.

### Strictly limited numbers available

In order to provide you with learning experience of true value and owing to the high practical focus of the course the number of participants we are able to accept on this program is strictly limited.

*"Very useful and practical training. I will use new knowledge and skills in business and everyday life. I will recommend this training to my colleagues"*

Ekaterina Kalinina  
Senior Account Manager, ING Bank

*"Good course. Helped to systemize my skills"*

Natalia Romenskaya  
Customer service  
ABN AMRO

*"Very useful course. Well presented and structured"*

Lubov Sherysheva  
CFO  
Aplana Software

### Related courses

Take advantage of our group booking discounts

Learning Successful Project Management  
4-5 December 2007

2 places for one or  
different courses

▶ **SAVE 200\$**

Confidence and Assertiveness Skills  
10-11 December 2007

3 places for one or  
different courses

▶ **SAVE 450\$**



Adam Smith  
TRAINING

tel.: +7 495 232 4060  
fax: +7 495 232 4059

For more information please contact Olga Chulkova  
on +7 495 232 40 60 or ochulkova@adamsmithtraining.com

[www.adamsmithtraining.com](http://www.adamsmithtraining.com)

# YOUR COMPREHENSIVE COURSE PROGRAM

Getting others to do what you want – willingly!

Day One: 6<sup>th</sup> December 2007

Day Two: 7<sup>th</sup> December 2007



## Establishing the foundations to become more flexible and win over more people!

Good leaders, at any level, will achieve their aims through using effective influencing to encourage others to follow their ideas willingly. A challenge for us all in the present time is to work with colleagues, bosses, team members or even suppliers and customers in a co-operative manner. On this first day, you will explore aspects of your own communication style to discover how you can become more flexible in your approach to others whilst getting a better understanding of influencing and why it is vital to you.

### What is communication and influence?

- An introduction to the principles of the workshop. Understanding how communication and influence are linked
- Understanding the process of effective communication
- One or two-way?
- Barriers to effective communication
- Some messages to consider about communication and how we do it

### Personal styles – reviewing your questionnaire

- What do the different elements mean about your behaviour and communication style
- The implications of how you communicate and influence others
- Actions to take to enhance your effectiveness (small group exercise and discussion)

### Why do you need influence in your role and beyond?

- What is influence and what it is not!
- When would you want to be able to influence more effectively?
- What are the benefits of being able to influence others?
- What are the challenges you face when influencing in your company?

### The range of influencing approaches – pt I

- The “push” v “pull” approaches
- Which approach to choose and when

*Group exercises: practising using the different approaches and developing your techniques*

### A foundation for all influencing - build your rapport skills

- What is rapport?
- The key elements – matching, pacing and leading

*Group exercises: practising matching and pacing and getting into rapport quickly and effectively*

### The range of influencing approaches – pt II

- The 3 step behavioural approach

*Group exercises: using the 3 step approach and building from rapport*

Developing some more structured approaches to influencing individuals and groups

### Identifying your outcomes – be clear on what you want

- Defining what you want to achieve
- Put yourself in their shoes
- Consider a fall-back position to make it easier to reach an agreement

*Group exercise: identifying some outcomes and fall-backs and plan how you can achieve them*

### Uncrossing crossed wires – improving your communication and interactions

- The principles of the different “ego states”
- Completing the profile to understand your own balance across these
- Communication options between the “ego states” - complementary transactions and others
- Uncrossing the wires

*Group exercise: to practice communicating with the different states and how to uncross any crossed wires*

### Beware the hooks – which can block good communication or influencing

- Spotting repeated patterns with some people
- The different games people play
- Ways of breaking the patterns and not playing the games

### Blending behaviour and “science” when influencing individuals and groups

- Principles of the structured approaches, eg Caldini’s 6 Principles
- Planning to use a structured approach

*Group exercise: Identifying examples of how you can use each of the 6 Principles*

### Getting your message right – think before you speak (or write!)

- Planning what you want to achieve and how you might do so
- Putting it across, choosing the right approach and language

### Developing an influencing strategy within your organisation

- What is an influencing strategy?
- The key components of an influencing strategy

*Group exercise: to develop an influencing strategy for your organisation or other groups*

### Personal development plans, evaluation and review

**Course methodology:** The approach combines some limited trainer input with a number of practical activities where the delegates will be practising the different approaches and techniques. This workshop is very experiential. To learn the content of this programme and apply it, you have to experience it – concepts alone will not produce lasting results. There will be self-assessment, practise, feedback and planning – all brought together to give the delegates tools and techniques which they can apply after the workshop. The approach might prove challenging to some as they will have to face up to things about themselves which they may need to change if they want to become better influencers!

The exercises are designed to build up the skills and capabilities of the participants. They will understand that the skills of influencing are developed from a combination of different factors. By learning these and practising them in the practical activities, the delegates will give themselves a wider “toolkit” to draw on in the future. With this toolkit, they will be able to interact with others more flexibly and influence people more effectively.

## IMPORTANT INFORMATION FOR RUSSIA BASED COMPANIES

Adam Smith Training delivers high-quality IN-HOUSE COURSES, which can be held at a time and place to suit you. In-house training is the ultimate performance improvement solution.

Here’s why:

- We will conduct a professional stage one training needs analysis to identify your key business issues in a training context
- You will receive a tailored training solution, designed to meet your needs, exact specifications, requirements and objectives
- Our TNA (training needs analysis) framework will ensure the course is results orientated
- We can incorporate company or operational data within the

### MAKE BIG SAVINGS & IMPROVE PERFORMANCE WITH IN-HOUSE TRAINING!

training to ensure everything is 100% focused on your business

- You will benefit from the international experience of our world renowned experts
- You make substantial cost savings!

### FREE TRAINING NEEDS ANALYSIS OFFER

If you would like to benefit from a no obligation initial needs analysis discussion, or if you would like more information on how Adam Smith Training In-Company solutions can benefit your team, department or organization, please contact: **Ina Ukstina on +44 20 7017 7448 or ina@adamsmithtraining.com**

# ПРОГРАММА КУРСА

Побудите других с удовольствием делать то, что требуется вам!

Первый день: 6 декабря 2007

Второй день: 7 декабря 2007

Позвоните нам!  
+7 495 232 4060  
Book today!

## Создайте фундамент для большей гибкости и завоюйте признание большего числа людей

Настоящий лидер, на каком бы уровне руководства он не находился, достигает своих целей путем эффективного влияния на команду. Цель такого влияния заключается в мотивации команды охотно выполнять поставленные лидером задачи. Сложной задачей для нас порой оказывается работа в команде, умение сотрудничать с коллегами, руководством, членами команды и даже с поставщиками и заказчиками. В первый день занятий вы будете исследовать аспекты вашей собственной манеры и стиля общения, чтобы выяснить, каким образом стать более гибким в ваших подходах к окружающим, и в то же время лучше понять систему воздействия, и почему она жизненно необходима вам.

### Что такое общение и воздействие?

- Вводная часть. Понимание взаимосвязанности между общением и воздействием
- Понимание процесса и принципов эффективного общения
- Одностороннее или двухстороннее общение?
- Барьеры для эффективного общения.
- Информация для размышления об общении и как мы это делаем.

### Персональные стили – анализ стиля вашей работы

- Что означают различные элементы в отношении вашего поведения и стиля общения.
- Выводы о вашей манере общения и воздействии на окружающих.
- Действия, которые следует предпринять для улучшения эффективности вашего общения (*небольшие групповые упражнения и обсуждение*).

### Зачем необходимо умение влиять на других в вашей текущей роли и вне ее?

- Что такое влияние и что такое отсутствие влияния?
- В каких ситуациях вам надо иметь способность влиять более эффективно?
- Каковы преимущества умения воздействовать на других людей?
- С какими трудностями вы сталкивались при попытке оказать влияние в вашей компании?

### Техники оказывания воздействия – “рт I”

- Подход «толкай» против подхода «тяни».
  - Какую технику использовать и в каких ситуациях
- Групповые упражнения: тренировка в различных подходах и развитие своей техники.*

### Контактность - основа умения воздействия

- Что такое контактность и ответная реакция?
  - Ключевые элементы - подстроиться, навязать ритм и начать управлять.
- Групповые упражнения: тренировка подстраивания, навязывания ритма и получения ответной реакции в быстрой и эффективной манере.*

### Виды подходов к оказанию воздействия – “рт II”

- Поведенческий подход «три шага».
- Групповые занятия: использование подхода трех шагов и построение ответной реакции.*

**Методология.** Подход к занятиям смещает ограниченное количество вводной информации от преподавателя с рядом практических упражнений, на которых участники будут тренироваться в различных подходах и техниках. Семинар построен на основе практической работы. Чтобы усвоить содержание этой программы и применять ее в жизни, вы должны освоить его практически – сама по себе концепция не обеспечит длительных результатов. Необходимо наличие самооценки, практики, ответной реакции, планирования – собранные воедино они предоставят участникам инструменты и технику, которые смогут быть применены в реальной жизни после окончания семинара. Такой подход может оказаться очень трудным для некоторых, поскольку им придется столкнуться с необходимостью изменения каких-то свойств своего характера, если они хотят влиять на окружающих! Упражнения составлены таким образом, чтобы выработать навыки и способности у слушателей. Они узнают, что мастерство воздействовать на поведение окружающих развивается на основе комбинации различных факторов. Выучив и опробовав эти факторы в практических ситуациях, участники приобретут для себя большой «ящик с инструментами», которые они смогут использовать в будущем. С помощью этих инструментов они получат возможность взаимодействовать с окружающими с большей гибкостью и влиять на поведение людей гораздо более эффективно.

Разработка новых подходов для воздействия на группы и на отдельных людей

### Четко обозначьте свои цели

- Определите, чего вы хотите добиться.
- Поставьте себя на место другого человека – какой результат желателен для него?
- Рассмотрите возможности отступления, чтобы легче было достичь соглашения.

*Групповое упражнение: определение некоторых результатов, отступление и планирование путей для их достижения.*

### Решение для неразрешимых проблем - повысьте уровень вашего общения и взаимодействия

- Принципы различных видов «состояния моего эго»
- Создание профиля для понимания собственного баланса состояний.
- Варианты общения между состояниями «моего эго» – дополнительные и другие взаимодействия.
- Решаем неразрешимые проблемы

*Групповое упражнение: тренировка общения при различных состояниях и решение неразрешимых проблем.*

### Остерегайтесь ловушек, которые могут воспрепятствовать хорошему взаимодействию и влиянию на окружающих

- Повторяющиеся стереотипы поведения отдельных людей.
- Различные игры, в которые играют люди.
- Как ломать стереотипы и не играть в навязанные игры.

### Смешивание стилей поведения и техники воздействия на группы и отдельные личности

- Принципы структурного подхода, «6 принципов Кальдини».
- Планирование путей использования структурного подхода.

*Групповые упражнения: определение примеров, когда вам следует использовать каждый из шести принципов.*

### Четко формулируйте вашу мысль

- План действий. Чего вы хотите добиться, и как это можно сделать
- Донести мысль до адресата. Выбор правильного подхода и языка общения

### Развитие стратегии воздействия в вашей организации

- Что такое стратегия воздействия?
- Ключевые компоненты

*Групповые упражнения: разработка стратегии воздействия в вашей организации или в других группах.*

### Ваш личный план развития. Оценка ваших действий. Выводы

## ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Adam Smith Training проводит высококачественные тренинги на корпоративной основе в подходящее для Вас время и место. Корпоративные тренинги – это достижение максимального результата при минимум затрат:

- Курс будет эксклюзивно разработан и направлен на решение ваших задач
- Учитывая ваши потребности и задачи, мы разработаем корпоративный тренинг, непосредственно для Вас и подходящий именно Вашей компании
- Мы гарантируем качество и результативность от тренинга, ориентируясь только на ваш запрос
- Мы предлагаем комплексный подход к обучению и возможность выбора различных форматов обучения 100% подходящий именно

**СОКРАЩЕНИЕ  
ЗАТРАТ И  
ДОСТИЖЕНИЕ  
МАКСИМАЛЬНОГО  
РЕЗУЛЬТАТА ОТ  
КОРПОРАТИВНОГО  
ТРЕНИНГА**

Вашему бизнесу

- Вы получаете максимальную прибыль и отдачу от инвестиций в обучение своих сотрудников
- Существенное сокращение расходов!

Бесплатная консультация по запросам Вашей компании  
Если Вы хотите получить высококвалифицированную консультацию или получить больше информации о том, как воспользоваться преимуществами Корпоративных тренингов для мотивации ваших сотрудников и значительно повысить эффективность работы вашей команды, отдела или организации, обращайтесь к **Ине Укстыне** по тел: + 44 20 7017 7448 or ina@adamsmithtraining.com

## УСОВЕРШЕНСТВУЙТЕ ВАШИ НАВЫКИ ВЛИЯНИЯ

### Обзор курса

Если слушатели курса хотят действительно получить позитивный результат от занятия на этом курсе, они должны, в первую очередь, стремиться изменить самого себя. Чтобы улучшить навыки воздействия на поведение окружающих, мы должны признать, что нам надо адаптировать свое поведение и стать более гибкими при общении с другими людьми.

Участники семинара узнают много нового о том, как нужно общаться с другими и какое влияние они могут оказывать на окружающих. Вы сможете улучшить понимание своего стиля общения и определить предпочтения для той или иной деятельности. Участники смогут развить различные навыки для повышения уровня своей гибкости при общении и воздействии на поведение окружающих. Вы узнаете, как пользоваться специфическими приемами воздействия «толкай» и «тяни», и когда более эффективно применять первый или второй прием. Вы сможете осознать важность конкретных слов и языка в целом при влиянии на других. Слушатели смогут выбирать и применять различные подходы для различных типов людей и ситуаций, как в своей рабочей среде, так и в повседневной жизни.

### Ваш эксперт-преподаватель

**Грэхем Йемм** (Graham Yemm) является опытным консультантом, с квалификациями в управлении продажами. Начав свою тренинговую деятельность, Грэхем разрабатывал тренинговые программы для крупных многонациональных компаний. Позже, став профессиональным консультантом в области бизнес образования, Грэхем вел тренинги во многих странах Европы, включая Россию, Ближний Восток и США, проводя обучение по широкому кругу тематик.

Примером его выдающейся работы являются проекты по проведению обучения, направленные на развитие творческой инициативы для 6 000 сотрудников одной крупной компании в сфере информационных технологий. Также Грэхем создал и внедрил проект по банковскому обслуживанию для крупного банка на Ближнем Востоке. Проводимые Грэхемом занятия охватывают широкий диапазон тематик, начиная от вопросов лидерства и навыков управления системами продаж, до развития личностных качеств и оттачивания мастерства. Колоссальный опыт Грэхема позволяет ему в процессе курса выявить потребности аудитории и варьировать темы, совмещая несколько программ или же делая акцент на какой-либо, необходимой для аудитории тематике.

Грэхем обладает обширнейшим опытом преподавательской деятельности. Среди его клиентов можно назвать такие ведущие корпорации, как **Compaq, HP, Sony, Vodafone, Lloyds Bank, BAe, Saudi Fransi Bank, DHL, Ericsson NT, Kuwait Petroleum, Janssen Cilag, GSK, Johnson & Johnson, Turkcell, British Gas, BP**. Он регулярно пишет статьи по психологии для таких журналов, как «Management Services Journal», «Families in Business», «Winning Edge», а также вносит свой вклад во многие другие сферы.

### Структура курса...

Этот курс разработан для менеджеров старшего звена, которые хотели бы научиться управлять бизнесом (и своей жизнью!) с помощью мастерства влияния на окружающих

### Число слушателей ограничено

В целях обеспечения высокого уровня обучения, соответствующего его истинной стоимости, и учитывая насыщенность курса практическими занятиями, мы вынуждены строго ограничить количество участников, которых мы можем принять на этот курс.

*“Тренинг помогает быть убедительным”*

Андрей Лагутин  
Менеджер по маркетингу и развитию  
МАРС Украина

*“Сбалансированная комбинация теории и практических упражнений”*

Иосиф Бакалейник  
Вице-президент  
СУАЛ-Холдинг (Sual Holding)

*“Очень живой подход к обучению с замечательными возможностями для практики”*

Антон Шихарев  
Менеджер по развитию бизнеса  
Эйр Тайм (Air Time)

### Мы приглашаем Вас принять участие в следующих курсах:

Воспользуйтесь скидками для групповых регистраций:

Успешное управление проектом  
4-5 декабря 2007

Навыки уверенности и настойчивости  
10-11 декабря 2007

2 места на один  
или разные курсы

3 места на один  
или разные курсы

▶ **сэкономьте 200\$**

▶ **сэкономьте 450\$**

Для дополнительной информации, связывайтесь с Ольгой Чулковой по +7 495 232 40 60 или [ochulkova@adamsmithtraining.com](mailto:ochulkova@adamsmithtraining.com)

[www.adamsmithtraining.com](http://www.adamsmithtraining.com)



Adam Smith  
TRAINING

tel.: +7 495 232 4060  
fax: +7 495 232 4059

