



Edukacja Terapie i Treningi Osobowości

www.etito.pl
mail: andrzej@etito.pl
tel. 602 647 495

Kierownik projektu: Andrzej Kubiak
Współpraca: Irena Ratke
Trenerzy: Irena Ratke i Andrzej Kubiak
Miejsce warsztatu: Gdynia ul. Wielkopolska 280

KOMUNIKACJA

PSYCHOEDUKACYJNY WARSZTAT SKUTECZNOŚCI OSOBISTEJ DLA FIRM:

E-NNOVA Sp. z o.o.
COLLAGEN Sp. z o.o.
EURO-RENT Sp. z o.o.

Cele:

- udrożnienie komunikacji wewnątrz firm
- poprawa komunikacji z klientami i kontrahentami
- praktyczne korzystanie z zasad telemarketingu
- wywieranie wpływu
- ochrona przed emocjami trudnych klientów
- nabycie zdolności racjonalnego prowadzenia rozmów telefonicznych

SPIS TREŚCI:

- I. Wstęp
- II. Ankieta zbiorcza z przeprowadzonego badania
- III. Wyniki wywiadu z przedstawicielami firm i dobór tematów
- IV. Moduły – program i materiały dydaktyczne dla uczestników
 1. Teoria komunikacji interpersonalnej
 2. Meta Model – mapa języka
 3. Powtórka z Meta Modeli
 4. Reguły wywierania wpływu społecznego

**Zachęcamy firmy oraz klientów indywidualnych
do korzystania z naszych usług
członkowie grupy ETiTO**



www.etito.pl

I. WSTĘP

Komunikacja – zdawać by się mogło prozaiczna umiejętność – jak się okazuje jest sztuką nielicznych, choć porozumiewamy się ze sobą w mniej lub bardziej skuteczny sposób, na co dzień. Głównymi przeszkodami na drodze od nadawcy informacji do odbiorcy są: niespójność komunikatu przekazywanego przez nadawcę z tym, co w tym samym czasie wyraża jego ciało – po stronie nadawcy; zaś po stronie odbiorcy – jego osobisty filtr powodujący tendencyjny wybór faktów i zniekształcanie odbieranych treści.

Spotyka się wielu menadżerów nawet wysokiej rangi, którzy peszą się podczas bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem czy grupą albo kierowane do współpracowników nawet ich proste dyrektywy są wykonywane opacznie lub po prostu zauważyli, że z wielu innych powodów mają niewystarczającą skuteczność w przekazywaniu informacji. Rozpoznając u siebie ten niedobór i mając świadomość tego, że jest to umiejętność do nabycia w każdym okresie życia, coraz częściej zgłaszają się na treningi autoprezentacji, aktywnego słuchania, wywierania wpływu, negocjacji i inne.

Do zadań, jakie stoją przed trenerem i uczestnikami tego warsztatu to jak najszybsze korzystanie z nabytej wiedzy w życiu codziennym. W związku z tym, warto zapoznać się wynikami naukowych badań, w których określono skuteczność kanałów komunikacji – wzrokowego, słuchowego i kinestetycznego – u ludzi dorosłych w zapamiętywaniu treści:

- czytanie – 10%
- słuchanie – 10%
- oglądanie obrazów – 30%
- oglądanie obrazów ruchomych – 30%
- demonstracja – 50 %
- aktywne działanie – 70%
- prezentacja – 70%
- gra z podziałem na role – 90%
- zastosowanie w praktyce – 90%

Na tej podstawie zdecydowaliśmy, iż najważniejszą metodą będą warsztaty z odgrywaniem ról i scenek „z zawodowego życia wziętych”.

II. ANKIETA ZBIORCZA Z PRZEPROWADZONEGO BADANIA

1. Z jakim problemem w rozmowach z klientami najczęściej się spotykam:

- niechęć do współpracy; nierozumienie kontekstu; brak uczciwości-wyszarpywanie prowizji; nerwowość, negatywne emocje, niechęć do wysłuchania komunikatu; nie mam problemu podczas rozmowy telefonicznej; niezdecydowanie, niesłuchanie porad; brak znajomości zasad współpracy i naszej strony net;

2. Po ukończeniu szkolenia, chcę umieć:

- lepiej zarządzać i firmą i stresem; lekko wypowiadać się; porozumieć się z trudnym klientem; przyjmować i egzekwować zadania; bardziej efektywnie komunikować swoje potrzeby; poznać szczegółowo obowiązki i obsługiwać kompa;

3. Nie lubię, gdy osoba, z którą rozmawiam przez telefon:

- nie przedstawia się; podnosi głos i ma złe intencje; narzuca mi swoją wolę, przykleja łatki innym; nie słucha i nie stara się zrozumieć moich argumentów i informacji; mówi mało konkretne rzeczy; jest niemiła, wulgarna, nadużywa „czasu antenowego”; nachalna – naciska za bardzo, mam jednak sposoby na rozmowę z takimi osobami;

4. Jakie szkolenia powinni przejść wszyscy pracownicy naszego działu:

- pozytywne nastawienie, wzajemna komunikacja, integracja, formalizacja i organizacja zadań; z asertywności; tworzenie wizerunku (reprezentacja) firmy; manipulacja-wywieranie wpływu, pewność siebie, samodzielność; zapoznawanie z kompetencjami innych osób; negocjacje, komunikowanie; asertywność, brakuje nam jasnych dyrektyw i jest odkładanie na potem;

5. Szkolenia częściej powinny mieć charakter:

Indywidualny: X X	Grupowy: X X X X	nie mam zdania: X
--------------------------	-------------------------	--------------------------

6. Moja efektywność spada w atmosferze:

- zbyt luźnej; gdy nudno i nic się nie dzieje; zmęczenia i nawału prac; stresu, nerwów; nerwowości osób trzecich; konfliktów; gdy ktoś popsuje mi humor, plotki, niedocnienie;

7. Główna przyczyna nieporozumień w pracy to:

- mój indywidualizm; nierozumienie przekazu, niedomówienia; nie ma... dogadujemy się bez problemu; błędny komunikat; brak przepływu informacji; zła komunikacja, brak asertywności; brak jasnych dyrektyw: kto i za co odpowiada; niedomówienia; nieznanostwo tego co komu wolno;

8. Z wdrożeniem jakich zasad narzucanych przez zwierzchników mam kłopot:

- różnych decyzji od różnych osób w tym samym czasie; gdy czuję się kompetentny/a bardziej budzi się we mnie upór; ciężko mówić o zasadach skoro ich brak; nowości; psychologia; brak jasnych, narzucanych zasad; stałe godziny rozpoczęcia pracy, zasady których wprowadzanie uważam za bezsensowne; protokół pakowania i procedury od przyjęcia do sprzedaży – niepotrzebny stres, karteczki;

9. Co chciałbym / chciałabym zmienić w mojej pracy:

- żeby zwracano się do mnie po imieniu; nie chcę pracować popołudniami; stanowisko, pasję, komunikację wewnętrzną; ustalić dokładnie sposoby postępowania w standartowych – rutynowych działaniach; rutyna; dostrzeganie pracownika i jego osobistego zaangażowania;

III. WYNIKI WYWIADU Z PRZEDSTAWICIELAMI FIRM I DOBÓR TEMATÓW

1. Tematy zgłoszone przez przedstawicieli zarządów firm:

- ✓ Rozmowa z klientem – dopytywanie, przekierowywanie, prowadzenie
- ✓ Asertywność – nasi pracownicy pozwalają na wchodzenie sobie na głowę
- ✓ Organizacja pracy – określenie stanowisk pracy i zakresów obowiązków
- ✓ Otwarte badanie systemów motywacyjnych

2. Wybrane tematy zajęć

W wyniku przeanalizowania treści wywiadu i ankiety, powstał zbiór tematów zajęć do przeprowadzenia:

- ✓ INTEGRACJA (!!!)
- ✓ KANAŁY INFORMACJI
- ✓ AKTYWNE SŁUCHANIE I EMPATIA
- ✓ TELEMARKETING
- ✓ ANTYSTRESOWY
- ✓ METAMODELE JĘZYKOWE
- ✓ RETORYKA
- ✓ NEGOCJACJE
- ✓ WIZERUNEK I P R
- ✓ ASERTYWNOSĆ I INTENCJE (!!!)
- ✓ KOMUNIKAT OD „JA”
- ✓ ZARZĄDZANIE CZASEM
- ✓ ORGANIZACJA PRACY – ZARZĄDZANIE
- ✓ WADY I ZALETY (wzrost samooceny)

3. Uczestnicy:

Aby nie paraliżować pracy firm, a także z powodu różnic w kompetencjach, uczestnicy zajęć zostaną podzieleni na dwie grupy:

- a) Wykonawcza
- b) Kierownicza

4. Proponowany czas szkoleń:

Zajęcia będą odbywać się we wcześniej uzgodnionym dniu tygodnia, po dwie godziny zajęciowe dla każdej z grup. Rozpoczęcie dla jednej grupy to godz. 9.00, zaś dla drugiej 11.00.

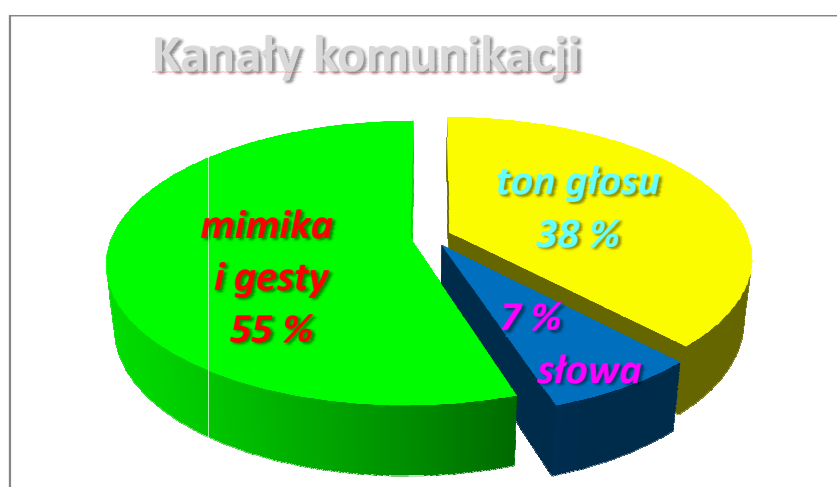
5. Osoba odpowiedzialna za zebranie uczestników:

Joanna Godziniec – asystent prezesa w E-nnova Sp. z o. o.

IV. MODUŁY – PROGRAM I MATERIAŁY DYDAKTYCZNE DLA UCZESTNIKÓW

Moduł 1. Teoria komunikacji interpersonalnej.

Komunikacja interpersonalna – bo takiej dotyczy ten warsztat – to przepływ informacji pomiędzy stronami. Jej skuteczność zależy od zdolności przekazania, jakości nośnika i właściwego odbioru. Ważnym czynnikiem zdolności przekazania jest zdolność mówienia oraz spójność treści z ekspresją mówcy przy zachowaniu zgodności z intencją. W wyniku badań, określono proporcje procentowe składników decydujących o przekazie informacji:



Jakość nośnika, to zakłócenia w postaci hałasu, szumu, braku możliwości widzenia rozmówcy i inne. Jednak to tylko część przeszkód uniemożliwiających dotarcie pełnej i zgodnej z intencją mówcy, informacji do odbiorcy. Sam odbiorca ze względu na różnice kulturowe (w tym językowe), skupienie na sobie, a nie na nadawcy, wybiórczość tego co przyjmuje a co odrzuca i samopoczucie może tej informacji nie odebrać lub zniekształcić „pod siebie”.

Najczęściej proponowaną przez trenerów techniką poprawiającą komunikację interpersonalną jest „aktywne słuchanie”. Polega ona na pełnym zaangażowaniu się w rozmowę i skupienie uwagi na rozmówcy. Wyrazem takiego zaangażowania może być między innymi parafrazowanie wypowiedzi, dookreślanie pytaniami i okazywanie empatii.

Podsumowując, niezależnie od tego czy jest to spotkanie dwóch czy tysięcy osób, czy potrzeba przekazania informacji na spotkaniu prywatnym czy służbowym, należy pamiętać, że jeżeli do odbiorców jakaś część treści „nie dociera”, to należy zmienić sposób przekazu. To do nas należy właściwy dobór techniki przekazywania informacji i skuteczne korzystanie z niej. Od nas także zależy na ile zniekształcimy informacje skierowane do nas.

Moduł 2. Meta Model - mapa języka.

Wykorzystanie Meta Modelu do docierania do głębokich struktur językowych to swoisty sposób na rozpakowywanie zasobnika z ukrytymi myślami, wyobrażeniami i intencjami rozmówcy. Należy pamiętać, iż rozmówca rzadko jest świadomy tych zniekształceń, nawet jeśli mamy wrażenie, iż w sposób oczywisty próbuje poddać nas manipulacji. Jest to spowodowane zarówno subiektywizmem nadawcy jak i odbiorcy. Dla potrzeb codziennych, wystarczającą metodą jest stosowanie dookreślenia wypowiedzi rozmówcy w miejsce kreowania własnych pomysłów na to co rozmówca chciał nam „przez to” powiedzieć. Celem jest ujawnienie prawdziwego sensu i celu kierowanych do nas słów.

Zadanie: Proszę rozbroić poniższe meta modele.

Jak bardzo podoba Ci się mój nowy samochód?

.....

Wolisz ciastko z kremem czy z bakaliami?

.....

Czego napiją się Państwo zanim przejdziemy do podpisania tego kontraktu..., komu kawę, a komu herbatę?

.....

Czy do tego kontraktu masz jeszcze jakieś ostatnie wątpliwości?

.....

Będzie super, kiedy pojedziemy razem w góry.

.....

Który z tych tematów poruszymy jako pierwszy?

.....

Czy zdajesz sobie sprawę z tego, że to jedzenie jest niezdrowe?

.....

Zastanawiałeś się już nad tym jak spędzimy wspólne wakacje?

.....

Będziesz bardzo zadowolony po zakupie tego kremu.

.....

Czy zastanawiałeś się jak Ci będzie wygodnie, gdy kupisz tę sofę?

.....

Pomyśl co chcesz mieć w przyszłości zanim zainwestujesz w nasz fundusz.

.....

Treści wybranych „zasobników do rozpakowywania”:

Typ	Wyrażenia nadawcy	Przykładowe pytania rozpakowujące
Generalizacje		
konieczności	trzeba; muszę; powinienem;	Czym zdaniem?; Kto cię zmusza?; Dlaczego powinienes?
możliwości	nie mogę; nie możliwe;	Co cię powstrzymuje?; Co możemy zrobić by było możliwe?
Liczebniki uniwersalne	zawsze; nigdy; wszystko; każdy; nikt; żaden; wszyscy;	A dokładniej?; Czy aby na pewno?; Nie znajdziesz żadnego wyjątku?;
Presupozycje	było by łatwiej...; znowu chcesz...; gdybyś mnie lubił...; jak zmądrzejesz...;	Czy teraz jest trudno?; A kiedy wcześniej...?; Dlaczego uważasz, że ciebie nie lubię?; czy teraz jestem głupi?;
Usunięcia		
Proste usunięcia	jestem zdenerwowany; smutno mi; jestem zadowolona; zrobił mi krzywdę;	Kto lub co cię zdenerwowało?; Konkretnie co Cię zasmuca?; Co sprawia, że jesteś zadowolona? Jak lub czym Ciebie skrzywdził?
Porównania	oni są lepsi; my jesteśmy gorsi; tamto jest gorsze; ta jest lepsza;	Oni czyli kto?; My, czyli kto od kogo?; pod jakim względem; Skąd to wiesz?
Inne	czuje się skrzywdzona; potrzebuję pomocy; mówią, że to nie możliwe; dokopał mi; jestem chory; chcą nas dopaść; to jest dobrze zrobione.	Z czego to wynika? W czym można Ci pomóc; Kto i dlaczego tak mówi? Czyli co zrobił? Czy diagnozował Cię lekarz? Kto, co chce zrobić?; Co Twoim zdaniem oznacza dobrze?
Zniekształcenia		
Przyczyna i skutek	ta pogoda mnie dołuje; jak on wchodzi, to źle się czuję; przez ten zapach nie mogę pracować;	W jaki sposób to robi?; Jak to sprawia, co ma do tego to, że wchodzi?; Jaki związek ma zapach z tym zadaniem?;
Kompleksowy równoważnik	tylko głupi tak się cieszy; tak mnie nie bije, to mnie nie kocha; nie lubi mnie, bo patrzy spode łba;	Co ma głupota do radości?; Jak ma się miłość do agresji?; Czy taki sposób patrzenia świadczy o nielubieniu?
Anonimowe autorytety	tego nie wolno robić; nie nosi się kozaków latem; tylko tak można;	Kto tego zabrania? Według czyjego zdania?; Kto o tym zdecydował?
Czytanie w myślach	on myśli, że jestem śmieszna; dlaczego mnie ignorujesz; przecież czuję, że mnie nie kochasz;	Skąd to wiesz? W jaki sposób to odbierasz; A jak odczuwasz, że ktoś ciebie kocha?

Uwaga:
rozpakowywanie meta modelu może przypominać
otwarcie puszki Pandory, a czasem wyjęcie zawlecзки z granatu.

Zadanie domowe: przeczytać teorię komunikacji ze strony internetowej

Moduł 3. Powtórka z Meta Modelu.

Komunikacja interpersonalna

Zadanie: Wprawka w rozpakowywaniu manipulacji.

1. Napisz trzy zdania w których ukryta jest manipulacja.
2. Gdy wszyscy napiszą swoje propozycje, następuje wymiana kartek między uczestnikami, drogą losowania.
3. Napisz pytania ujawniające manipulacje zawarte w zdaniach, jakie wylosowałeś.
4. Omówienie.

Moduł 4. Reguły wywierania wpływu społecznego

- wzajemności
- kontrastu
- niedostępności
- społecznego dowodu słuszności
- lubienia i sympatii
- autorytetu
- zaangażowania i konsekwencji

Zadanie domowe: obserwować ocenianie i używać komunikatów nieoceniających w życiu codziennym

Moduł 5. Zasady dobrej komunikacji

- nieoceniać
- precyzowanie
- informacja zwrotna
- parafrazowanie

Zadanie: Wprawka w rozpakowywaniu ukrytych treści

1. Dialog – praca parami - na podstawie swobodnego, niemodelowanego dialogu jednej pary, druga para określa, w których momentach było ocenianie innych.
2. Precyzowanie. Każdy uczestnik mówi dowolne zdanie, następnie grupa zadaje pytania precyzujące tę wypowiedź - rozpakowujące informację.

Zadanie: Określenie standardów tele-rozmowy dla biur: handlowego i nieruchomości - czI.

1. Każdy indywidualnie wypisuje zwroty jakich nie należy używać podczas tele-rozmowy.
2. Kolejno grupa generuje pomysły komunikatów jakimi można te zwroty zastąpić.

Zadanie: Określenie standardów tele-rozmowy dla biur: handlowego i nieruchomości - czII.

1. Praca w podgrupach – dwuosobowe zespoły przygotowują przykładową tele-rozprawę.
2. Sprawdzenie „działania” – przykładowe tele-rozprawy w oparciu o powyższe przykłady.
3. Omówienie i korekta.

Zadanie domowe: opracować przykładowy wzorzec obsługi klienta.

Moduł 6. Przykładowy wzorzec obsługi klienta z antidotum na pułapki

- A. Wizytówka – przedstawienie firmy i siebie, uzyskanie niezbędnych danych o kliencie
- B. Udzielenie i zebranie informacji i przedmiocie rozmowy
- C. Korzyści jakie będzie z tej rozmowy miał klient
 - ! Jeśli przez 5s. ciszy, klient nie przejmuje inicjatywy, możemy dodać pytania typu:
 - Czy potrzebuje P. jeszcze jakichś informacji przed podjęciem decyzji?
 - Jakie są P. oczekiwania?
- D. Obietnica domknięcia transakcji

Zadanie: Wprawka w odczytywaniu sygnałów niewerbalnych

1. Dialog – praca parami - na podstawie swobodnego, niemodelowanego dialogu jednej pary, druga para określa, kto uzyskuje przewagę podczas negocjacji.
2. Omówienie mowy ciała.

Zadanie: Wygenerowanie podstawowych narzędzi tele - rozmowy / negocjatora

1. Treść wizytówki dla różnych firm i ich działów
2. Wzbudzenie potrzeby, oczekiwań i emocji u klienta
3. MANAOSTRA – niezależnie od wyniku transakcji
 - a. Dlaczego w takim kierunku poszła rozmowa?
 - b. Co następnym razem mogą zrobić lepiej?

Zadanie domowe: poddawaj analizie dowolne rozmowy / transakcje

Moduł 7. Empatia – wprawki w komunikacji.

Zadanie: Wprawka w empatii

1. Dialog – praca parami – jedna osoba wybiera „z kim chce się spotkać w te święta”. Druga osoba „podgrywa” wybraną postać. Dialog w celu
2. Omówienie odczuć z ciała.
3. życzenia świąteczne: wszyscy

Moduł 8. Rozpakowywanie z informacją zwrotną – wprawki w komunikacji.

Zadanie: Wprawka w sprawdzaniu skuteczności przekazu – przykładowe pytania

- Co jeszcze mogę dodać?
- Jak Ty to widzisz?
- Czy możesz powtórzyć?
- Jakbyś Ty to zrobił?

Możesz mieć najwspanialszą metodę, ale druga osoba ma prawo nie być Tobą i zrobić to po swojemu. Pozwalaj ludziom na kreatywność i deleguj odpowiedzialność za skutki. Obserwuj, może w metodzie tej osoby dostrzeżesz nowe rozwiązania dla Ciebie i innych.

Zadanie domowe: obserwuj skutki niedookreślonych oraz zbyt uszczegółowionych dyrektyw.

Moduł 9. Transakcje – wprawki w komunikacji.

Zadanie I: Przygotowanie planu przeprowadzenia trudniejszej rozmowy

- Wstęp – zebranie oczekiwań i **współpraca**
- Treść – zamiana problemu na rozwiązywalne **zadanie**
- Zakończenie – wskazanie **korzyści**

Zadanie II: Przypomnienie i techniki analizy ostatniej transakcji.

Zadanie domowe: wprawki w stosowaniu procedury: współpraca/zadanie/korzyść



**ZAPRASZAMY NA NASTĘPNE SPOTKANIA
I DO ODWIEDZANIA TEJ STRONY**

SZKOŁA DLA CIEBIE

STUDIUM PSYCHOLOGII

IM C. G. JUNGA

Zapraszamy do kształcenia się na kierunkach:

- Psychoterapie
- Ochrona zdrowia
- Parapsychologia

BEZ WZGLĘDU NA WIEK

Organizatorzy zajęć w GDYNI:

Irena Ratke – 504-079-400

Andrzej Kubiak - 602-647-495



eapi@etito.pl

Strony internetowe:

www.etito.pl/2c.php

www.polska-psychologia.edu.pl

www.etito.pl



Zachęcamy też do przeczytania publikacji, które podnoszą i dodają sił.

Znajdziesz je na stronie:

www.etito.pl/4b.php

SZKOŁA DLA CIEBIE

STUDIUM MEDYCyny HOLISTYCZNEJ – CORDIS

Zapraszamy do kształcenia się na kierunkach:

- **Hirudoterapia**
- **Odnowa biologiczna SPA**
- **Naturopata**

PRZYSZŁOŚĆ I ZDROWIE
zadbaj o siebie i innych

Organizatorzy zajęć w GDYNI:

Irena Ratke – 504-079-400
Andrzej Kubiak - 602-647-495

eapi@etito.pl



ZDOBĘDZIESZ ATRAKCYJNY ZAWÓD

Strony internetowe:

www.etito.pl/2c.php

www.polska-psychologia.edu.pl

www.etito.pl



Zachęcamy też do przeczytania publikacji, które podnoszą i dodają sił.

Znajdziesz je na stronie:

www.etito.pl/4b.php

ETITO

EDUKACJA, TERAPIE I TRENINGI OSOBOWOŚCI

ETITO to platforma JEDNOSTEK, których celem jest szeroko pojęta działalność edukacyjna w zakresie USZLACHTNIANIA ZASOBÓW OSOBOWYCH oraz propagowania działalności charytatywnej i miękkiego ZSL.

Misja ETITO, niekoniecznie pod hasłem : "PRACA NAJWYŻSZYM DOBREM CZŁOWIEKA", związana jest z myślą o przydatności społecznej każdego obywatela z uwzględnieniem jego talentów.

Koncepcja ETITO opiera się na samodzielnym działaniu JEDNOSTEK pod sztandarem ETITO - który jest agitatorem, koordynatorem działań, gwarantem jakości usług oraz reklamodawcą i propagatorem.



www.etito.pl

1. Każdy kto zaznał chwil trudnych, w których emocje i odczucia dźwigane przez natrętne myśli spędzały sen z powiek w nocy i odbierały koncentrację w dzień...



emocje...Myśli...odczucia...

2. Każdy kto wierzy w siebie i innych lub chce uwierzyć i działać w oparciu o zasadę: „buduj z tego co masz już teraz, tam gdzie jesteś” ...



Tu... i ... Teraz

3. Każdy kto znajdzie dla siebie lub innych choćby jedną godzinę na miesiąc by z energią, motywacjami i optymizmem rozświetlać przyszłość ...



energia ... i... optymizm

... każdy może się do nas przyłączyć ... i być etito.



M A Z P

Międzyregionalna Akademia Zarządzania Personalem

Kijów – Ukraina

ośrodek konsultacyjno – rekrutacyjny w Gdyni

Zapraszamy bez względu na wiek, na kierunek:

PSYCHOLOGIA PRAKTYCZNA

**Twoje dotychczasowe wykształcenie
może stanowić podstawę
do skrócenia czasu nauki**

Organizatorzy zajęć w GDYNI:

Irena Ratke – 504-079-400

Andrzej Kubiak - 602-647-495



eapi@etito.pl

Strony internetowe:

www.etito.pl/2c.php

www.polska-psychologia.edu.pl



Edukacja Terapie i Treningi Osobowości

www.etito.pl
mail: andrzej@etito.pl
tel. 602 647 495