



Szkolenia KM Studio

katalog

Szkolenia interpersonalne

Oferta szkoleń interpersonalnych

Zapraszamy Państwa do skorzystania z oferty szkoleń interpersonalnych w KM Studio.

Formuła szkoleń

W KM Studio prowadzimy szkolenia interpersonalne w formule **otwartej**, **zamkniętej**, oraz w formie większych projektów, tzw. **akademii szkoleń** przygotowywanych w oparciu o konkretne potrzeby organizacji.

1

Każdy kurs w formie **otwartej** jest dwudniowy, odbywa się w KM Studio w Łodzi, ul. Piotrkowska 125 raz w miesiącu (por. terminarz szkoleń), trwa 12 godzin (9.15-15.15). Pracujemy w kameralnych grupach (maksymalnie 12 osobowych), nie odwołujemy szkoleń z powodu nie zebrania się grupy. Oznacza to, że w sytuacji, gdy na dany termin zgłasza się jedna osoba, realizujemy kurs metodą coachingu i pracujemy indywidualnie.

2

Szkolenia **zamknięte** prowadzimy w oparciu o zapotrzebowanie Klienta, albo w siedzibie KM Studio w Łodzi, albo w siedzibie zamawiającego albo w innym miejscu wskazanym przez Klienta. Czas trwania szkoleń oraz ich cena są uzależnione od ustaleń z organizacją zamawiającą.

3

Realizujemy również większe projekty szkoleniowe, tzw. **Akademie Szkoleń** dla firm. Polegają one na realizacji pakietu szkoleń dla pracowników, którzy mają możliwość wyboru zajęć odpowiednio do swoich potrzeb rozwojowych. Programy takie obejmują następujące etapy współpracy z organizacją zamawiającą (najczęściej z działem HR):

- badanie potrzeb organizacji i pracowników przez KM Studio
- wybór tematów i terminów szkoleń na kilka miesięcy lub kilka lat (Klient- KM Studio)
- zbieranie grup pracowników (dział HR zamawiającego)
- realizacja szkoleń z ewaluacją na bieżąco
- podsumowanie programu

Szkolenia z obszaru rozwoju osobistego są kierowane do specjalistów oraz kadry zarządzającej. Obejmują umiejętności przydatne w relacjach z ludźmi zarówno w sytuacjach zawodowych jak i prywatnych. Oferta KM Studio uwzględnia zarówno kursy związane z szeroko pojętą komunikacją,

w których chodzi o trening interpersonalnych zachowań użytecznych społecznie, jak też szkolenia związane ze świadomością własnych mechanizmów działania, emocji, przekonań i wartości nastawione na pracę intrapsychiczną.

1 Asertywność, czyli stanowczo i łagodnie do przodu

2 Inteligencja emocjonalna jako skuteczne narzędzie w kontaktach międzyludzkich

3 Kreatywne rozwiązywanie problemów

4 Prezentacja i autoprezentacja podczas występów publicznych

5 Sztuka prowadzenia dyskusji

6 Savoir - vivre: dobre obyczaje sprzyjają dobremu interesom

7 Stres: jak sobie z nim radzić i jak z niego korzystać

8 Zarządzanie czasem: efektywna praca, dobry wypoczynek

9 Techniki i mechanizmy wywierania wpływu na ludzi

10 Praca w zespole: umiejętności interpersonalne potrzebne do współdziałania

11 Work-Life Balance - jak utrzymać równowagę między pracą i życiem osobistym

12 Emisja głosu - dbać o głos i dobrze z niego korzystać

13 Automotywacja / automotywowanie - jak odnaleźć motywację do codziennych zadań

14 Komunikacja interpersonalna - zwiększanie własnej skuteczności i wpływanie na innych

15 Podejmowanie decyzji - sztuka dobrego wyboru

16 Sztuka perswazji

17 Feedback - udzielanie informacji zwrotnej

18 Team Building, budowanie zespołu

19 Kompetencje trenerskie w pracy szkoleniowca

20 Sztuka aktywnego słuchania

21 Zdrowe odżywianie w biurze

Kursy z zakresu zarządzania są kierowane do menedżerów lub osób, które w relacji zawodowej z innymi delegują im zadania. Wszystkie szkolenia z obszaru zarządzania są oparte o tzw. cykl zarządzania, czyli bazują na modelu: cel- plan-delegowanie-kontrola i pokazują w jaki sposób poruszać się po tym „kole” sprawnie identyfikując moment, w którym się aktualnie znajdujemy. Wszystkie szkolenia z zarządzania obejmują również moduł komunikacji i pozwalają trenować zachowania przydatne w relacjach z podwładnymi i współpracownikami takie jak: wydawanie poleceń, motywowanie, delegowanie zadań, feedback, asertywność, egzekwowanie umów. Proponujemy Państwu szkolenia podsta-

wowe, takie jak zarządzanie pracownikami, zarządzanie produktywnością dla brygadzystów i mistrzów, zarządzanie projektami jak również zachęcamy do udziału w kursach zaawansowanych rozwijających umiejętności przywódcze (szkolenie Leadership- świadome przywództwo), mentorskie (Mentoring, czyli przekazywanie wiedzy przez siłę autorytetu), czy coachin-gowe (Coaching jako narzędzie wspierania ludzi w rozwoju, Coaching w zarządzaniu). W KM Studio mają Państwo możliwość zgłębić specyficzne aspekty zarządzania takie jak kierowanie zmianą, konfliktem, czy prowadzenie okresowych rozmów oceniających, oraz rekrutacyjnych.

22 Coaching jako narzędzie wspierania ludzi w rozwoju: zasady, techniki, zastosowanie

23 Coaching w zarządzaniu

24 Leadership - świadome przywództwo

25 Mentoring, czyli przekazywanie wiedzy poprzez siłę autorytetu

26 Motywowanie pracowników i współpracowników

27 Rozmowa rekrutacyjna w praktyce - technika wywiadu kompetencyjnego

28 Rozmowy okresowe z pracownikami. Rozwojowe rozmowy oceniające

29 Zarządzanie konfliktem - strategia, opanowanie, ekologiczne rozwiązania

30 Zarządzanie pracownikami i współpracownikami w praktyce

31 Zarządzanie projektem - czyli wyprzedź wyobraźnię przyszłość (zgodnie z PMBOKRGuide - Project Management Body of Knowledge 4th edition)

32 Zarządzanie zmianą - dobra strategia i współpraca z ludźmi

33 Zarządzanie dla zwiększenia produktywności - treningi dla brygadzystów, mistrzów, liderów, kierowników niższego szczebla oraz kadry zarządzającej wyższego szczebla

34 Zarządzanie działem zakupów

35 Zarządzanie zespołem handlowców

36 Zarządzanie produkcją

Sprzedaż i obsługa klienta

Szkolenia ze sprzedażowe i z obsługi klienta są dedykowane specjalistom customer service oraz handlowcom niezależnie od branży, w której pracują. Proponujemy Państwu kursy obejmujące tematykę budowania i utrzymywania relacji z klientami w oparciu o asertywność i zasady etyki biznesu. Ponadto proponujemy szkolenia uwzględniające sztukę sprzedaży bez manipulacji bazującej na szacunku do drugiego człowieka, świadomości własnych intencji

i potrzeb klientów. Na naszych szkoleniach nauczą się Państwo nie tylko korzystać z technik sprzedaży, ale także zrozumieją mechanizmy emocjonalne rządzące procesami sprzedażowymi zarówno po stronie handlowca jak i kupującego. Kursy obejmują tematykę nawiązywania relacji, badania potrzeb, prezentacji oferty, negocjacji i zamykania transakcji zarówno w sprzedaży face to face jak i w telemarketingu.

37 Negocjacje - przekonywanie do swoich rozwiązań by obie strony były wygrane

38 Obsługa klienta - standardy, sytuacje konfliktowe, panowanie nad emocjami

39 Sprzedaż - techniki i strategie sprzedaży w praktyce

40 Telemarketing - sprzedaż przez telefon

41 Zarządzanie zespołem handlowców

42 Zarządzanie działem zakupów

Opis szkoleń - Rozwój osobisty

Podczas szkolenia wyjaśniamy różnicę między asertywnością, agresją i uległością. Uczestnicy wykonują szereg ćwiczeń pomagających radzić sobie z negatywnymi ocenami oraz chronić własne terytorium psychologiczne. Kursanci uczą się jak wyrażać swoje potrzeby, oczekiwania, a także własne zdanie szczególnie gdy jest odmienne od zdania innych ludzi, a także jak mówić „nie” w sposób, który nie uraża drugiej osoby. Uczestnicy ćwiczą konstruktywne wyrażanie pochwał i krytyki. W zakres szkolenia wchodzi nauka udzielania informacji zwrotnej skoncentrowana na zachowaniach a nie na osobie a także asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych.

Cele szkolenia to: skuteczniejsze realizowanie własnych potrzeb i interesów, zwiększenie pewności siebie i wiary we własne siły, lepsze radzenie sobie z agresją i manipulacją ze strony innych, umiejętność zachowania postawy asertywnej podczas konfliktów i negocjacji biznesowych, umiejętność asertywnego mówienia i myślenia o sobie.



1

Asertywność, czyli stanowczo i łagodnie do przodu

Szkolenie jest oparte na autodiagnozie własnego sposobu zachowania i odczuwania w kontaktach z ludźmi (klienci, współpracownicy, bliscy). Podczas zajęć pracujemy zarówno nad zmianą sposobu zachowania oraz nad zrozumieniem jego mechanizmów, przyczyn oraz nad lepszym uświadomieniem sobie emocji, których zazwyczaj doświadczamy. Celem kursu jest to, by każdy biorący w nim udział przyjrzał się swoim mocnym stronom i świadomie z nich korzystał podczas kontaktów z ludźmi, by dostrzegł swoje słabe punkty i na tej podstawie stworzył indywidualny plan rozwoju. Dążymy do tego, by lepiej poznać siebie i innych oraz rozpocząć pracę nad własnym „stylem interpersonalnym”.

Efekty osiągnięte przez uczestników to: większa świadomość uczuć własnych oraz uczuć innych ludzi, skuteczniejsze kierowanie własnymi emocjami, tak, by były one sprzymierzeńcem w codziennych działaniach, lepsza umiejętność słuchania innych ze zrozumieniem, większa świadomość mechanizmów własnego działania, umiejętność udzielania i otrzymywania informacji zwrotnych.



2

Inteligencja emocjonalna jako skuteczne narzędzie w kontaktach międzyludzkich



3

Kreatywne rozwiązywanie problemów

Szkolenie polega na ćwiczeniu kreatywnego myślenia w odniesieniu do konkretnych problemów pojawiających się w pracy i nie tylko. Kluczowe pojęcia to: kreatywność, zadanie, problem. Pierwszy etap pracy to dostrzeżenie problemu, następny to jego zrozumienie, a później - szukanie możliwych rozwiązań i wdrażanie ich w życie. Szczególnie ważna jest tu nauka spoglądania na problem „na nowo”, tj. bez angażowania stereotypów i przekonań na temat możliwości jego rozwiązania.

Umiejętności uzyskane przez uczestników to: dostrzeganie w sobie zdolności twórczego myślenia, szybsze kreowanie pomysłów i większa gotowość ich wdrażania, umiejętność generowania wyjątkowych, oryginalnych pomysłów i rozwiązań (szczególnie potrzebna pracownikom reklamy, menedżerom, trenerom), umiejętność wykorzystania różnych technik twórczego myślenia w zależności od problemu i celu działania.



4

Prezentacja i autoprezentacja podczas wystąpień publicznych

Szkolenie jest podzielone na dwie fazy: pierwsza dotyczy przygotowania prezentacji, zaś druga - jej przeprowadzenia. Uczestnicy uczą się jak wybrać treść do prezentacji i jak ją przedstawić by zyskać uwagę i zainteresowanie słuchaczy. Szkolenie zawiera element nagrywania swoich wystąpień na video oraz późniejszej analizy materiału, aby w kolejnych wystąpieniach lepiej modulować głos, mówić ładniejszym językiem, odpowiednio dobrać ubiór.

Podczas kursu omawiane są także takie zagadnienia jak: techniki minimalizowania tremy, mowa ciała, stosowanie chwytów retorycznych, efektowne i efektywne wstępy i zakończenia. Uczestnicy uczą się również skutecznego radzenia sobie z trudnymi pytaniami publiczności. Kurs przeznaczony jest dla wszystkich osób, które w sytuacjach zawodowych, biznesowych lub pozazawodowych występują przed publicznością.

Celem szkolenia jest nauczenie jasnego prezentowania swoich poglądów, skutecznego przekonywania do swoich argumentów a także technik wywierania wpływu ułatwiających obronę przez atakami rozmówców. Podczas kursu pokazujemy jak wykorzystywać w dyskusji empatię i wiedzę na temat emocji a także chwytów retoryczne i erystyczne. Uczestnicy uzyskują takie umiejętności jak: budowanie własnego autorytetu w dyskusji, odpowiednie stosowanie żartów oraz ataków i uników, korzystanie ze sprzeczności w argumentacji oponenta, odpieranie zarzutów, odpieranie argumentów racjonalnych poprzez odwoływanie się do emocji.

Poza warstwą psychologiczną szkolenie zawiera elementy wiedzy z zakresu poprawności gramatycznej i stylistycznej w budowaniu wypowiedzi a także zagadnienia z zakresu etykiety biznesu.



5

Sztuka prowadzenia dyskusji

Szkolenie obejmuje wiedzę dotyczącą obowiązujących aktualnie zasad etykiety i dobrego wychowania w sytuacjach zawodowych i pozazawodowych.

Uczestnicy uczą się zasad prezentacji i powitań, przedstawiania się, reguł zachowania, konwersacji, ubioru, zasad dotyczących jedzenia i picia obowiązujących podczas kontaktów towarzyskich w miejscach prywatnych (przyjęcia i spotkania rodzinne organizowane w domu) i publicznych (teatr, kawiarnia, restauracja, itd. oraz biznesowych) zasady zachowania w biurze, poza biurem, podczas spotkań służbowych, delegacji, uroczystości firmowych). Podczas szkolenia omawiane są także reguły związane z kontaktem telefonicznym oraz Internetowym.



6

Savoir - vivre: dobre obyczaje sprzyjają
dobrym interesom



7

Stres: jak sobie z nim radzić i jak z niego korzystać

Szkolenie rozpoczyna się od stworzenia mapy sytuacji stresowych przez każdego uczestnika po to, by przez cały kurs pracować na materiale specyficznym dla każdej osoby. W zakres kursu wchodzi takie zagadnienia jak: analiza przyczyn pojawiania się stresu w różnych sytuacjach, praca nad nieadekwatną samooceną jako czynnikiem, który zwiększa ryzyko pojawiania się stresu w sytuacjach społecznych, praca nad przekonaniem, które utrudniają realistyczną ocenę faktów na temat otaczającej rzeczywistości społecznej, techniki kontroli emocji, techniki relaksacyjne do stosowania w domu i w pracy, elementy asertywności w komunikacji jako czynniki zmniejszające stres, świadome planowanie pracy i form odpoczynku.

Kurs obejmuje zagadnienie świadomego formułowania celu i planowania zadań w odniesieniu do własnych wartości, elementy inteligencji emocjonalnej związanej z panowaniem nad lękiem, moduł radzenia sobie z treścią podczas wystąpień publicznych, a także pracę związaną z nawykami pomagającymi unikać zwiększonego stresu.



8

Zarządzanie czasem: efektywna praca, dobry wypoczynek

Szkolenie jest pomyślane jako zbiór narzędzi do zwiększania efektywności działań zawodowych oraz wprowadzania równowagi między pracą a odpoczynkiem. Kurs rozpoczyna diagnoza strat czasu zarówno w życiu zawodowym jak i prywatnym. Następnie uczestnicy szukają rozwiązań dla własnej nieproduktywności w module dotyczącym formułowania celów, dalej uczą się porządkować zadania w oparciu o SMART- cele, wyznaczają priorytety, tworzą spójne plany działań krótko i długoterminowych. Podczas szkolenia prezentujemy mnóstwo technik ułatwiających porządkowanie aktywności w czasie i przestrzeni (zachowanie porządku na biurku i pulpicie, praca z mejlami, praca z kalendarzem, listy rzeczy do zrobienia, wykresy własnej największej i najmniejszej efektywności, ALPEN, itd.) a także graficzne metody planowania.

Poruszamy, poza tym, wątek asertywności w kontekście zarządzania czasem (skuteczne odmawianie), pokazujemy jak pracować z przeszkadzającymi przekonaniami i nawykami.

Szkolenie rozpoczyna samoocena umiejętności komunikacyjnych dotyczących wywierania wpływu społecznego. Następnie rozwijamy i ćwiczymy te elementy, które są najtrudniejsze dla Uczestników. Kurs przewiduje trening w zakresie ekspresywnego i receptywnego wywierania wpływu. W ramach wywierania wpływu ekspresywnego Uczestnicy wykonują ćwiczenia na precyzyjne mówienie, przekonywanie do swoich racji, negocjowanie, zjednywanie, inspirowanie.

W ramach receptywnego wywierania wpływu koncentrujemy się na rozwijaniu umiejętności: słuchania ze zrozumieniem, dociekanie, dostrajanie, ukierunkowywanie- motywowanie. Uczestnicy dowiadują się również po czym poznać manipulację, jakie są jej najczęstsze przejawy i jak się przed nią bronić.



9

Techniki i mechanizmy wywierania wpływu na ludzi

Szkolenie jest przeznaczone dla osób, które współpracują z zespołem (albo jako kadra zarządzająca albo jako współpracownicy). Celem szkolenia jest praktyczna nauka umiejętności społecznych potrzebnych do pracy w zespole po to by skuteczniej przekazywać informacje i efektywniej wykonywać zadania. Podczas kursu uczestnicy ćwiczą zachowywanie się w sytuacjach zmiany, konfliktu, zwiększonej intensywności pracy.

Podczas kursu ćwiczy się umiejętności komunikacyjne, asertywne odmawianie, kontrolowanie emocji, radzenie sobie ze stresem, podejmowanie decyzji, techniki perswazji i przekonywania, wyznaczanie celów, priorytetów i zadań oraz inne ważne kompetencje przydatne w pracy w zespole.



10

Praca w zespole: umiejętności interpersonalne potrzebne do współdziałania



11

Work-Life Balance - jak utrzymać równowagę między pracą i życiem osobistym

Szkolenie work life balance to dla Organizacji sposób, by mieć efektywnych, niesfrustrowanych, zmotywowanych, dostarczających jakość i budujących dobrą atmosferę pracy pracowników. Warsztaty work life balance to sposób na efektywność we wszystkich obszarach życia, na pełnienie swoich ról: - zawodowej i pozazawodowej - z zaangażowaniem, energią - i satysfakcją dla siebie i Organizacji. Rozumienie własnych celów, potrzeb, i świadome zarządzanie sobą w kontekście zawodowym i pozazawodowym, zmniejszą frustrację i zwiększą efektywność, co skutkuje podniesieniem jakości i skuteczności funkcjonowania w miejscu pracy.

Szkolenie porusza następujące zagadnienia: Równowaga - czym jest, Obszary życia - obszary równowagi, Życie - czyli projekt, Obszary projektu; wzajemne powiązania między nimi, Koło wpływu; ustalanie granic, Cele - potrzeby - priorytety - zasoby; jak budować i utrzymać motywację, Nastawienie wobec wyzwań i zmian, Pozytywny język i proaktywna postawa, Harmonijne zarządzanie projektem, Gdzie jestem - gdzie chcę być, Zarządzanie czasem, Równowaga w perspektywie czasowej: balans teraz/balans na stałe.



12

Emisja głosu - dbać o głos i dobrze z niego korzystać

Szkolenie jest skierowane do osób, które na co dzień pracują głosem. Kurs ma charakter praktycznego ćwiczenia nastawionego na poprawę higieny pracy z głosem, a także poprawnego oddychania, jak również artykulacji, fonacji i dykcji. Celem kursu jest nauczenie Uczestników poprawnych nawyków, dzięki którym zachowają zdrowy aparat mowy nawet w sytuacjach zwiększonego wysiłku. Ćwiczenia służą również nauce świadomego posługiwania się głosem po to, aby odbiorcy z przyjemnością słuchali mówiącego.

Kurs jest również dostępny w wersji anglojęzycznej- dla osób posługujących się językiem angielskim w pracy.

Kurs ma na celu zwiększenie świadomości dotyczącej celów, wartości i mechanizmów własnego działania. Dzięki ćwiczeniom u Uczestników następuje poprawa sprawności i efektywności zawodowej, potrafią oni rozpoznawać potencjalne źródła konfliktów motywacyjnych, przyjmować częściej postawę nastawioną na szukanie rozwiązań, a nie problemów. Kurs dostarcza również narzędzi do kształtowania poczucia odpowiedzialności za siebie i innych oraz przyczynia się do wzrost wiary w siebie, mocy i skuteczności działania.

Zajęcia opierają się na treningu zawierającym następujące moduły: mój czas- czyli praca z celami, wartościami, samoorganizacją, priorytetami, poza tym: natura motywacji wewnętrznej i zewnętrznej, automotywacja w sytuacji zmiany, profilaktyka wypalenia zawodowego, budowanie pewności siebie, radzenie sobie z trudnymi emocjami.



13

Automotywacja / automotywowanie
- jak odnaleźć motywację do codziennych zadań

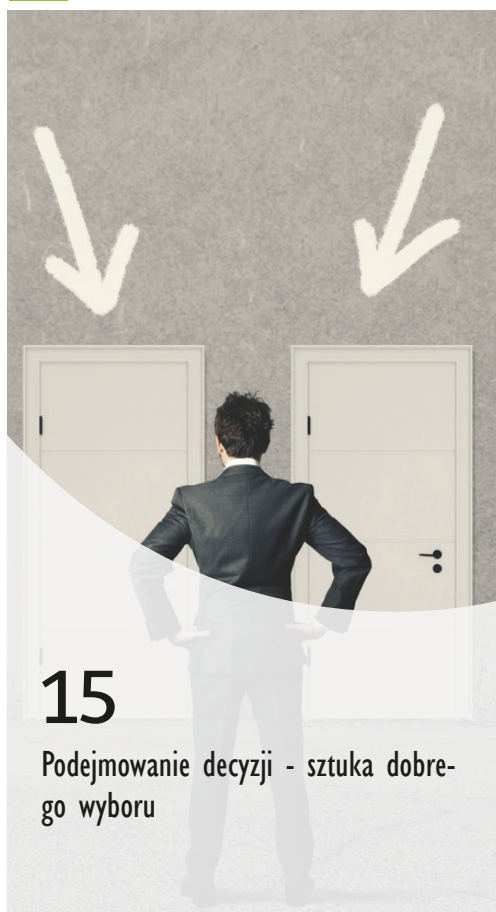
Trening obejmuje szereg zagadnień dotyczących komunikacji interpersonalnej, pomagających zrozumieć co dzieje się między ludźmi w trakcie wymiany informacji. W głównej mierze koncentruje się na ćwiczeniach związanych z precyzją oraz zrozumiałością przekazu zarówno wtedy, gdy się go „wysyła” jak i „odbiera”. Kurs ukazuje też siłę wpływania na innych poprzez umiejętne dostosowanie komunikatu do odbiorcy. Warsztat komunikacja interpersonalna obejmuje również zagadnienia teoretyczne i praktyczne dotyczące rozumienia i rozwiązywania konfliktów spowodowanych zakłóceniami w komunikacji.

Uczestnicy poznają następujące zagadnienia: przekazywanie informacji w sposób zrozumiały, świadomość roli przekazu werbalnego i niewerbalnego, przedstawianie informacji w sposób precyzyjny, klarowny, przejrzysty i spójny, korzystanie z przykładów, agendy, tabel, diagramów, piktogramów, świadome stosowanie argumentacji i kontrargumentacji, aktywne słuchanie ze zrozumieniem, świadomość postawy pro aktywnej w komunikacji (m.in. inicjowanie dialogu), parafrazowanie i klaryfikacja mające na celu upewnienie się, czy przekaz został poprawnie zrozumiany, umiejętność dopasowania komunikatu do odbiorcy, znajomość własnego stylu komunikacji, znajomość barier i zakłóceń w komunikacji społecznej, wczesne rozpoznawanie sygnałów konfliktu, praktyczna znajomość efektywnych technik rozwiązywania i wykorzystywania konfliktów, większa świadomość siebie w relacjach interpersonalnych.



14

Komunikacja interpersonalna - zwiększanie własnej skuteczności i wpływania na innych



15

Podejmowanie decyzji - sztuka dobrego wyboru

Szkolenie wprowadza uczestników w sytuacje podejmowania decyzji i uczy ich na podstawie doświadczenia rozumienia na czym polega uzyskiwanie informacji a następnie ich przetwarzanie tak by uzyskać decyzję. Uczestnicy pracują nad takimi zagadnieniami jak: bezwiedne podejmowanie decyzji, intuicyjne podejmowanie decyzji, racjonalne podejmowanie decyzji, kroki racjonalnego podejmowania decyzji, technika SMART (simple, multi-attributive, rating technique), wartość oczekiwana, technika drzewa decyzyjnego, podejmowanie decyzji jako proces twórczego rozwiązywania problemów, proces twórczego rozwiązywania problemów dla podejmowania decyzji, typy decyzji, błędy w podejmowaniu decyzji. Uczestnicy poznają swój preferowany styl poznawczy - styl decyzyjny.



16

Sztuka perswazji

Warsztat opiera się na ćwiczeniu oddziaływania na procesy, które odbywają się poza uwagą drugiej osoby. Zasoby uwagi są niewielkie. Świadome przetwarzanie informacji jest znikome wobec ogromu procesów mających swój bieg w nieświadomości. To co dzieje się w uwadze jest najpierw przygotowane poza uwagą. Bieg zdarzeń przybiera formę wcześniej wyznaczoną poza świadomością. Koncentrujemy się na praktycznym ćwiczeniu elementów skutecznego zmieniania przekonań i wywierania wpływu. Podczas szkolenia odwołujemy się do najnowszych badań nad mózgiem. Uczestnicy kursu nie tylko umieją posłużyć się niezawodnymi sposobami perswazji ale i rozumieją dlaczego są skuteczne. Dokonujemy opisu i analizy doświadczeń uczestników i wyprowadzamy z nich reguły efektywnego oddziaływania komunikacyjnego.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: technologia tworzenia relacji, egzekwowanie umów, budowanie pozytywnej emocjonalnej oceny, właściwe posługiwanie się własnym ciałem, właściwe posługiwanie się głosem, rozumienie własnych reakcji emocjonalnej, rozumienie reakcji emocjonalnej drugiej osoby, przekonywanie bez używania argumentacji, inspirowanie/motywowanie innych do działania, zadawanie skutecznych pytań, rozumienie magicznej roli potrzeby bycia ważnym, zaspokajanie potrzeby bycia ważnym, uzyskiwanie tego co chcesz od innych ludzi, wiedza na temat najczęstszych technik manipulacji oraz tego jak im nie ulegać.

14

Szkolenie jest dedykowane osobom, które kierują zespołami i jako przełożeni są zobligowani do udzielania feedbacku, ale także do specjalistów, którzy chcieliby poćwiczyć komunikowanie trudnych rzeczy swoim kolegom, współpracownikom. Kurs oparty jest na ćwiczeniu poprawnego komunikowania podczas udzielania informacji zwrotnej, ale także ukazuje sposób przygotowania się do samej rozmowy pod względem emocjonalnym (rozumienia mechanizmów emocjonalnych własnych oraz innych ludzi) i taktycznym (postępowania zgodnego z założonym celem). Szkolenie zawiera elementy asertywności, dzięki którym Uczestnicy wiedzą jak unikać zachowań uległych czy agresywnych (schemat wyrażania złości lub postępowania w przypadku nierealizowania umów) a także elementy komunikacji (model von Thuna) czy pracy z potrzebami i wartościami.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: sprawne udzielanie informacji zwrotnej w oparciu o poznane schematy, rozumienie mechanizmu emocjonalnego utrudniającego komunikowanie wprost „niepopularnych” rzeczy, formułowanie swoich wypowiedzi w sposób nieoceniający, rozumienie różnicy między opisywaniem a ocenianiem zachowania, model komunikacji von Thuna, dostosowanie treści feedbacku do konkretnej osoby.



17

Feedback - udzielanie informacji zwrotnej

Szkolenie ma na celu lepsze poznanie się osób w zespole, ich integrację służącą bardziej efektywnemu realizowaniu codziennych zadań, a także uświadomienie uczestnikom jakie postawy i zachowania sprzyjają lepszej pracy w grupie. Wyzwalanie tzw. ducha zespołu pozwala określić specyfikę danej grupy, jej siłę oraz potencjał. Zespół to instytucja działająca w sposób synergiczny, co oznacza, że jako całość jest w stanie stworzyć więcej wartości niż poszczególne jednostki razem wzięte. Szkolenie ma na celu uświadomienie Uczestnikom tej reguły i pokazanie poprzez doświadczenie w jaki sposób ona działa. Kurs jest dedykowany zespołom, które już pracują ze sobą albo dopiero się tworzą, a istotą ich pracy jest wspólny cel.

Uczestnicy szkolenia pracują nad następującymi zagadnieniami: postawy, zachowania wpływają pozytywnie na wynik pracy zespołu, zachowania i postawy utrudniające współpracę, integracja, rola dobrej atmosfery/ zabawy, typy osobowości osób z zespołu, co pomaga a co przeszkadza kolegom w codziennej komunikacji, role i pozycje poszczególnych osób w zespole, czynniki sprzyjające efektywnej pracy zespołu, zadania lidera zespołu.



18

Teambuilding, budowanie zespołu

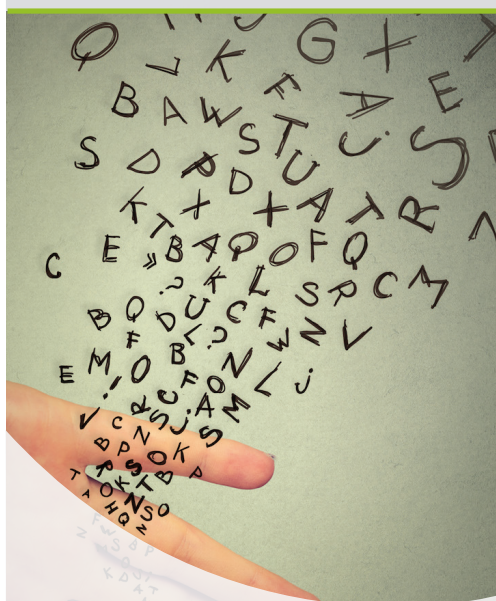


19

Kompetencje trenerskie w pracy szkoleniowca

Szkolenie jest kierowane do trenerów wewnętrznych, którzy potrzebują świadomie stosować narzędzia komunikacji, aby skutecznie wdrażać nowych pracowników w zadania oraz szkolić osoby doświadczone w związku z wprowadzaniem nowych technologii i projektów w firmie. Kurs przygotowuje do poprawnego prowadzenia prezentacji na większym forum, a także instruktażu na stanowisku pracy z uwzględnieniem specyfiki uczenia się osób dorosłych. Podczas szkolenia Uczestnicy poznają arkana mowy ciała, która sprzyja przekazywaniu wiedzy oraz uczą się jak pokonywać tremę podczas wystąpień publicznych.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: przygotowanie materiału do prezentacji, układanie i dobieranie treści w zależności od czasu jaki mamy do dyspozycji i możliwości odbiorców, umiejętność wyboru treści najbardziej przydatnych odbiorcy, mówienie w sposób ciekawy, przyciągający uwagę odbiorcy, stosowanie przykładów, przygotowanie prezentacji dla grupy, przygotowanie instruktażu dla pojedynczej osoby, kroki prezentowania informacji, umiejętność precyzyjnego mówienia, umiejętność ciekawego mówienia, stosowanie przykładów, korzystanie z wizualnych elementów prezentacji, radzenie sobie z treścią.



20

Sztuka aktywnego słuchania

Szkolenie jest kierowane do osób obsługujących klienta/ handlowców/innych pracowników którzy w codziennym pośpiechu i rutynie wykonywanych obowiązków doświadczają trudności w komunikacji. Kurs uczy konkretnych technik dotyczących aktywnego słuchania, sprzyjających postawie otwartej na drugą osobę i unikaniu nieporozumień. Zajęcia dotyczą takich obszarów słuchania jak koncentracja uwagi, zadawanie pytań i parafrazowanie, cierpliwość, uważność, komunikacja niewerbalna oraz bariery utrudniające aktywne słuchanie.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: cechy dobrego słuchacza, postawa ciała służąca aktywnemu słuchaniu, dostrajanie się do mówiącego, odzwierciedlanie postawy mówiącego, parafrazy, - jest świadomy swoich przekonań związanych z komunikacją sprzyjających i utrudniających słuchanie, odpowiednie do sytuacji pytania, świadomość emocji własnych oraz emocji mówiącego mających znaczenie dla komunikacji.

Szkolenie skierowane jest do pracowników biurowych, wykonujących pracę siedzącą, którzy poprzez wdrożenie zdrowych nawyków żywieniowych i prawidłowe komponowanie posiłków chcą zwiększyć poziom energii i koncentracji, aby jak najefektywniej realizować codzienne zadania, oraz ograniczyć dni nieobecności spowodowane chorobami. Szkolenie obejmuje wiele zagadnień z zakresu dietetyki, wyjaśniających jak nasze codzienne posiłki wpływają na pracę organizmu. Uświadamiamy zagrożenia związane z nadmierną masą ciała i jednoczesnym niedożywieniem, spowodowanym brakiem witamin i minerałów w większości produktów które jemy. Podpowiadamy na które produkty zwrócić uwagę, a które wyeliminować z diety. Podsuwamy praktyczne rozwiązania, pokazując, że zdrowe odżywianie nie jest trudne, czasochłonne ani kosztowne, a efekty są warte spróbowania.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: znajomość podstawowych zasad zdrowego odżywiania (w tym piramidy żywieniowej), umiejętność przygotowania posiłków typu lunchbox, przekładających się na dobre samopoczucie i efektywność, poprawa pamięci i koncentracji, umiejętne wybieranie posiłków w restauracji lub firmowej stołówce, odpowiednie rozłożenie posiłków w ciągu dnia, wcześniejsze planowanie posiłków, znajomość najbardziej odżywczych pokarmów, rozpoznawanie najbardziej szkodliwych substancji i świadome robienie zakupów, umiejętność dopasowania posiłku do aktualnych potrzeb organizmu, zadbanie o odpowiednie nawodnienie, dbanie o oczy, niwelowanie niekorzystnego wpływu komputera na wzrok, większa świadomość własnego ciała i jego potrzeb.



Opis szkoleń - Zarządzanie



22

Coaching jako narzędzie wspierania ludzi w rozwoju: zasady, techniki, zastosowanie

Szkolenie pozwala poznać metodę coachingu i zrozumieć istotę tej formy pracy. Jest pierwszym krokiem w procesie stawiania się osobą wspierającą lub towarzyszącą klientom w rozwoju. Szkolenie umożliwia zrozumienie procesowości coachingu, roli coacha i coachee oraz specyfikę relacji pozbawionej elementu oceny. Kurs jest okazją do nauczenia się korzystania z podstawowych narzędzi coachingowych pozwalających wejść w relację i rozmawiać z Klientem o celu a nie o problemie. Uczestnicy szkolenia poznają też zasady i formalności, które są przydatne w prowadzeniu coachingu w ramach organizacji.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: czym jest coaching a czym nie jest, różnica między coachingiem wewnątrz organizacji a coachingiem niezależnym od niej, specyfika myślenia coachingowego, rola coacha i osoby coachowanej, rodzaje coachingu, dla kogo w jakiej sytuacji który z nich jest najlepszy, różnica między coachingiem a innymi formami rozwoju osobistego np. mentoringiem, terapią, konsultingiem itd.. Uczestnicy zyskują umiejętność: przygotowania się do rozmowy coachingowej, zawarcia kontraktu z osobą coachowaną, przeprowadzenia sesji coachingu, przygotowania raportu z coachingu i zastosowania w praktyce wybranych narzędzi coachingowych.



23

Coaching w zarządzaniu

Szkolenie jest zaplanowane dla menagerów chcących doskonalić umiejętności zarządzania ludźmi. Jest skierowany do osób, które mają już doświadczenie w kierowaniu ludźmi, znają podstawowe reguły zarządzania takie jak: wyznaczanie celu, precyzyjne mówienie, delegowanie zadań, typy pracowników, motywowanie, kontrola. Szkolenie ma na celu zainspirowanie Uczestników do przyjęcia postawy coachingowej wobec swoich pracowników po to aby pomóc im przejąć inicjatywę w działaniu oraz stworzyć przestrzeń do pełnego realizowania swoich zawodowych możliwości.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: poprawne formułowanie celu coachingowego dla siebie jako zarządzającego coacha, precyzyjne przedstawianie celów, zadań i oczekiwań swoim podwładnym w ramach coachingowego zarządzania, stosowanie wybranych narzędzi coachingowych przydatnych w coachingu wewnątrz organizacji, zastosowanie w praktyce modelu GROW oraz innych narzędzi diagnozujących, stosowanie w praktyce wiedzy oraz narzędzi do pracy z przekonaniami i nastawieniem podwładnego, prowadzenie poprawnie rozmowy coachingowej z pracownikiem, Uczestnicy po szkoleniu rozumieją na czym polega motywowanie w ujęciu coachingowym a także wiedzą na jakich poziomach funkcjonują podwładni i co z tego wynika w związku z ich motywacją, zaangażowaniem, samodzielnością, inicjatywą, kreatywnością.

Szkolenie jest kursem skierowanym do kadry zarządzającej średniego i wyższego szczebla, dla osób które potrafią już zarządzać pracownikami, mają w tym obszarze doświadczenie, jednak pragną rozwijać swoje kompetencje przywódcze. Szkolenie pozwala przyjrzeć się sobie w roli przełożonego pod kątem budowania autorytetu, inspirowania innych do działania oraz odkrywania w sobie charyzmy potrzebnej do bycia świadomym i bardzo skutecznym szefem. Kurs umożliwia też przyjrzenie się pracownikom pod kątem ich głębokich motywacji i ukrytych kompetencji tak aby można było w pełni pracować nad ich rozwojem zawodowym.

Można być menagerem działając poprawnie. Można też być menagerem działając jak artysta. Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: prawa efektywnego przywództwa, rola lidera w inspirowaniu ludzi do działania, fazy wzrostu przywództwa, rozumienie istoty 6 kluczowych praw przywództwa, mechanizmy motywacyjne podwładnych, teorie i procesy motywowania ludzi (Maslow, Herzberg, McGregor), wyniki 20 letnich badań Instytutu Gallupa (ponad milion przebadanych pracowników) dotyczących czynników zaangażowania pracowników, siła motywacji (model Victor'a Vrooma), macierz Kena Blancharda, rola zmiany w organizacji, waga i przydatność informacji zwrotnej w procesie motywowania i oceny pracowników, udzielanie wspierającej i rzeczowej informacji zwrotnej pracownikowi.



24

Leadership - świadome przywództwo

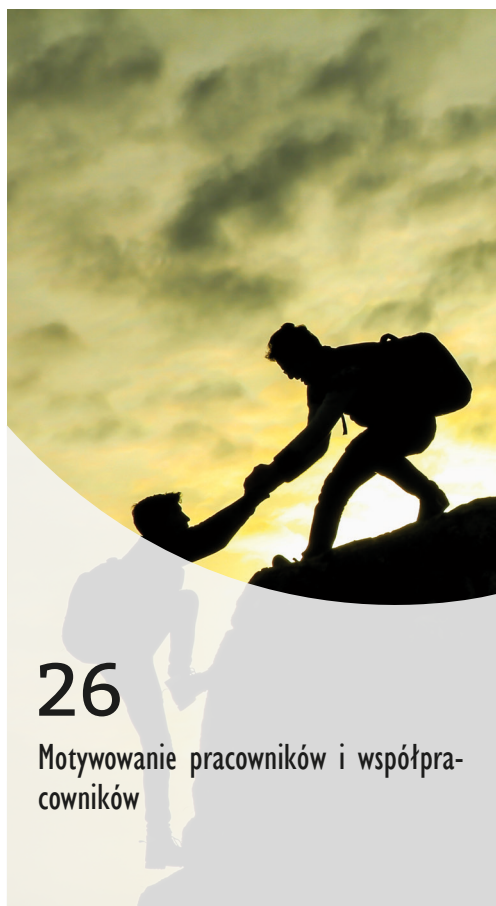
Szkolenie składa się z czterech bloków: rola mentoringu i formułowanie celów, precyzyjne przekazywanie informacji, motywowanie, komunikacja ułatwiająca codzienny kontakt między mentorem a mentee. Uczestnicy szkolenia poznają wiedzę związaną z budowaniem i wzmacnianiem pozytywnych postaw, motywacją a także kształtowaniem swojego autorytetu. Na tej bazie uczą się asertywnego języka dzięki któremu łatwiej im realizować codzienne zadania we współpracy z mentee.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: precyzyjne i zrozumiałe przekazywanie wiedzy, ciekawe i perswazyjne mówienie, poprawne i skuteczne formułowanie celów dla mentee, motywowanie mentee za pomocą narzędzi wywołujących motywację wewnętrzną, kształtowanie u mentee postawy odpowiedzialności oraz: egzekwowanie umów, wyrażanie krytyki, udzielanie feedbacku, odmawianie, wyrażanie prośb i oczekiwań wobec mentee



25

Mentoring, czyli przekazywanie wiedzy poprzez siłę autorytetu



26

Motywowanie pracowników i współpracowników

Szkolenie daje wiedzę dotyczącą tego jaka jest natura motywacji człowieka do działania i od jakich czynników zależy. Pierwsza część szkolenia obejmuje zagadnienia z zakresu osobowości człowieka, temperamentu, różnic indywidualnych. Następnie uczestnicy poznają metody pozwalające na diagnozowanie potrzeb pracowników. Trening pozwala się dowiedzieć jaki sposób stawiać pracownikom cele i zadania, jak kontrolować ich pracę z dbałością o inspirowanie ich do pracy, a także jak motywować poprzez tzw. pozapłacowe metody.

Kurs jest podzielony na trzy moduły: pierwszy dotyczy kierownika/lidera i jego umiejętności bycia w relacji z pracownikami, drugi pokazuje naturę osoby motywowanej, tego, co działa na ludzi o różnych typach osobowości, potrzebach, wartościach, trzeci zaś ukazuje samą naturę procesu motywowania.



27

Rozmowa rekrutacyjna w praktyce -
technika wywiadu kompetencyjnego

Szkolenie kierowane jest do osób, które zajmują się przeprowadzaniem rozmów kwalifikacyjnych i chcą pogłębić swoją wiedzę i umiejętności w zakresie techniki ustrukturyzowanego wywiadu opartego na kompetencjach.

Podczas pierwszej części szkolenia uczestnicy zapoznają się z procesem rekrutacji, a w szczególności poznają technikę tworzenia ustrukturyzowanych wywiadów kompetencyjnych oraz sposoby prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych z różnymi typami kandydatów. W drugiej części warsztatów uczestnicy ćwiczą nabyte umiejętności tworząc wywiady kompetencyjne oraz przeprowadzając próbki rozmów kwalifikacyjnych w oparciu o stworzony przez siebie wywiad. Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: tworzenie ustrukturyzowanych wywiadów opartych na kompetencjach, techniki pogłębiających wywiad kompetencyjny, prowadzenie rozmowy rekrutacyjnej z kandydatami o różnych typach osobowości, najczęstsze błędy występujące na poziomie procesu rekrutacji i oceny kandydatów.

Szkolenie kierowane jest do menedżerów średniego i wyższego szczebla, właścicieli firm, specjalistów działów HR, którzy chcą poszerzyć zarówno swoją wiedzę jak i praktyczne umiejętności wykorzystywania technik w przeprowadzaniu rozmów okresowych.

Podczas szkolenia uczestnicy będą mieli okazję poznać skuteczne techniki wykorzystywane podczas rozmów oceniających a także poprzez obserwację i liczne ćwiczenia -doskonać swoje umiejętności w przeprowadzaniu ocen okresowych. Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: tworzenie planu rozmowy oceniającej, techniki zadawania pytań i aktywnego słuchania, udzielanie efektywnej informacji zwrotnej, wyznaczanie celów, skuteczna komunikacja w trudnych sytuacjach, znajomość najczęstszych błędów w ocenianiu pracowników.



28

Rozmowy okresowe z pracownikami.
Rozwojowe rozmowy oceniające

Szkolenie dostarcza wiedzy na temat przyczyn konfliktów i ich rozumienia. W części warsztatowej uczestnicy uczą się analizy oraz technik rozwiązywania konfliktów przy uwzględnieniu tego, kto jest w niego uwikłany, jaka jest rola konfliktu w konkretnej sytuacji. Uczą się też jak korzystać z inteligencji emocjonalnej w sytuacji konfliktu. Szkolenie przewiduje pracę na konkretnych przypadkach, z którymi uczestnicy zetknęli się w firmie.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: dostrzeganie pozytywnych aspektów konfliktu, dostrzeganie konfliktu w jego wczesnej fazie, metody i techniki rozwiązywania konfliktów, kształtowanie relacji ze współpracownikami opartych na jasnej komunikacji, czyli komunikacji „wprost”, pasywne i aktywne techniki reagowania na konflikt w zależności od celu jaki sobie stawiamy, ćwiczenia z obszaru mediacji i negocjacji, kierowanie emocjami (m.in. wygaszanie silnych emocji aby rzeczowo rozwiązać problem), umiejętność doboru tzw. warunków brzegowych do pracy z konfliktem (wybór odpowiedniego miejsca i czasu oraz formy działania w zależności od fazy konfliktu, nastawienia i stylu działania uwikłanych osób oraz celu jaki chcemy osiągnąć), sporządzanie planów działania w sytuacji konfliktu, bezpieczne wychodzenie z konfliktu.



29

Zarządzanie konfliktem - strategia,
opanowanie, ekologiczne rozwiązania

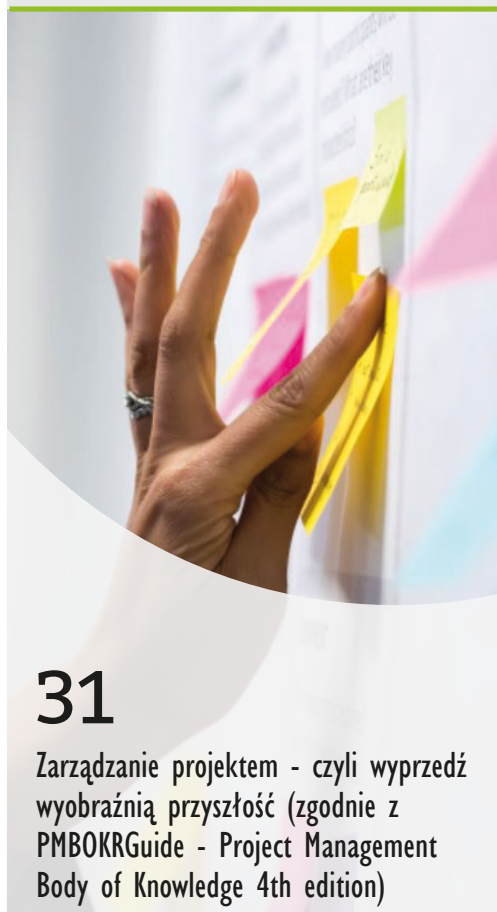


30

Zarządzanie pracownikami i współpracownikami w praktyce

Szkolenie opiera się na następującej definicji zarządzania: Jest to sztuka wykonywania pracy za pomocą innych osób, poprzez wpływanie na ich działania w aspekcie sensowności/celowości, czasu trwania i ilości przekształceń, za pomocą wprowadzania w życie cyklu zarządzania. To wszystko po to, by nadać czynnościom efektywnego (produktywnego) kształtu.

Szkolenie składa się z następujących modułów, które stanowią jednocześnie kolejne kroki zarządzania pracownikami: cel, plan, przydzielanie zadań (czyli skuteczna komunikacja), kontrola, wprowadzanie akcji korygujących. Uczestnicy ćwiczą motywowanie, precyzyjną komunikację, asertywne egzekwowanie umów oraz elementy wpływania na pracowników, aby ich praca była zgodna z założeniami.



31

Zarządzanie projektem - czyli wyprzedź wyobraźnię przyszłość (zgodnie z PMBOKRGuide - Project Management Body of Knowledge 4th edition)

Jak w każdej dziedzinie, w której człowiek stara się postępować rozumnie, tak i w zarządzaniu projektem, utworzenie celu, zdanie sobie sprawy jaki jest cel (głównie: zakres, koszty, czas) co chcemy osiągnąć, co nas zadowala (a zatem także, co jest niezadowolające!) ma znaczenie decydujące. Zarządzanie projektem jest sztuką realizacji czegoś jednorazowego/nowego z udziałem innych osób, poprzez wpływanie na ich działania, to sztuka osiągania założonych parametrów, która optymalizuje użycie zasobów dla osiągnięcia pożądanego rezultatu.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: różnice (jak również to, co wspólne) dla zarządzania projektem i innych form zarządzania, czym jest projekt, kim są interesariusze projektu, fazy projektu, wyznaczanie zakresu i posługiwać się głównymi dokumentami, w których opisany jest zakres/cel projektu: Karta Projektu; Wstępna Deklaracja Zakresu Projektu; Deklaracja Zakresu Projektu, ustalanie dla projektu celów w formie SMART, struktura: cel-plan-negocjowanie -kontrola i reakcja na nieosiągnięcie celu, plan kierowania projektem: głównie w aspekcie, zakresu, kosztów i czasu, lecz także jakości, komunikacji, ryzyka, zarządzanie zespołem projektowym, komunikowanie się ze wszystkimi interesariuszami, rozumienie interesów stojących za sporami, wpływ społeczny w toku przeprowadzania projektu.

Szkolenie służy opanowaniu sztuki zarządzania zmianą: precyzyjnego określenia, na czym ma polegać, planowania jej wdrożenia, sposobu jej urzeczywistniania. Trening/warsztat ukazuje i uczy jak osiągać założone cele zmiany nie ulegając oporowi, nie wywołując agresji, i doprowadzając do zmiany postaw.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: co to jest zmiana, kim są interesariusze zmiany, fazy wprowadzania zmiany, czym są postawy i jakie są strategie wpływania na zmianę postaw, precyzyjne wyznaczanie celu zmiany, ustalanie dla zmiany celów w formie SMART, zamiana celu w strukturę: cechy - korzyści dla interesariusza zmiany, strukturą: cel-plan-negocjowanie-kontrola i reakcja na nieosiągnięcie celu, komunikacja ze wszystkimi interesariuszami, asertywna komunikacja, wpływ społeczny w toku przeprowadzania zmiany, oporu wobec zmian, techniki, by je usunąć.



32

Zarządzanie zmianą - dobra strategia i współpraca z ludźmi

Szkolenie z zarządzania produktywnością prowadzimy dla trzech szczebli kadry zarządzającej, tj. dla brygadzystów, mistrzów, kierowników średniego szczebla oraz menedżerów najwyższego szczebla. Każdy z kursów opiera się z specyficznej definicji produktywności polegającej na osiągnięciu maksymalnych wyników najmniejszym wysiłkiem. Kurs służy opanowaniu sztuki zarządzania, uczy i ćwiczy wszystkie jej elementy: ustanawianie celu, planowanie, przydzielanie zadań, kontrolę - jako porównanie wykonania z celem z nastawieniem na wykrycie różnic - oraz przygotowanie i wdrożenie środków korygujących w odpowiedzi na wykryte różnice. Trening/warsztat ukazuje i uczy jak osiągać produktywność czynności pracowników i skuteczność czynności własnych.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: struktura zarządzania cel-plan-przydzielanie zadań -kontrola, analiza procesu pracy i rozkładanie go na poszczególne czynności pracy, rozpoznanie straty czasu i wykrywanie ich przyczyny, planowanie i wdrażanie akcji korygujących dla eliminowania przyczyn strat, tworzenie celów SMART dla pracowników i samego siebie, proces rozkładania celów długoterminowych na cele krótkoterminowe, tworzenie celów dla poszczególnych czynności pracy, efektywna komunikacja z pracownikiem, przyczyny nieporozumień, asertywność w komunikacji, motywowanie.



33

Zarządzanie dla zwiększenia produktywności - treningi dla brygadzystów, mistrzów, liderów, kierowników niższego szczebla oraz kadry zarządzającej wyższego szczebla

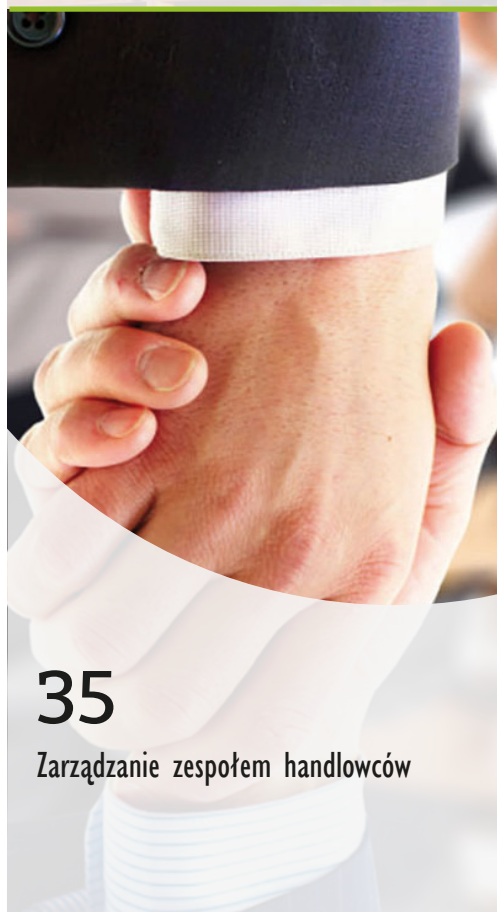


34

Zarządzanie działem zakupów

Szkolenie opanowaniu sztuki zarządzania działem zakupów, wykorzystuje metodologie zarządzania projektem w procesie zakupów. Uczy i ćwiczy wszystkie procesy/fazy jego wykonania: Faza/Proces Inicjowania; Faza/Proces planowania projektu; Faza/Proces realizacji projektu; Faza/Proces monitorowania projektu; Faza/Proces zakończenia projektu. Trening i uczy jak osiągać założone cele projektu nie ulegając negatywnemu wpływowi i nie wywołując agresji. Trening służy opanowaniu sztuki negocjacji, uczy przygotowania i prowadzenia negocjacji zakupowych.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: struktura: cel-plan-negocjowanie -kontrola i reakcja na nieosiągnięcie celu, czym jest projekt zakupowy, kim są interesariusze projektu, procesy/fazy projektu, wyznaczanie zakresu i posługiwać się głównymi dokumentami, w których opisany jest zakres/cel projektu: Karta Projektu; Wstępna Deklaracja Zakresu Projektu; Deklaracja Zakresu Projektu, ustalanie dla projektu celów w formie SMART, tworzenie planu kierowania projektem: głównie w aspekcie, zakresu, kosztów i czasu, lecz także jakości, komunikacji, ryzyka, zarządzanie zespołem projektowym, komunikowanie się ze wszystkimi interesariuszami, BATNA, modelu harwardzkiej negocjacji zakupowych, asertywność w komunikacji, wpływ społeczny w toku negocjacji.



35

Zarządzanie zespołem handlowców

Szkolenie jest skierowane do liderów grup handlowych, menedżerów sprzedaży i innych osób, które koordynują pracę handlowców. Kurs składa się z dwóch części, pierwsza dotyczy pracy z grupą handlowców, rozumienia specyfiki ich pracy, rozwiązywania problemów, które przed nimi stoją jako typowe w sprzedaży (komunikacja z ludźmi, motywacja, wpływanie) druga zaś jest związana z pracą lidera nad sobą (nad swoją motywacją, umiejętnościami przywódczymi, komunikowaniem feedbacku). Kurs łączy wiedzę na temat zarządzania oraz sprzedaży, zawiera elementy pracy nad strategią oraz komunikowaniem.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: strategia zarządzania zespołem handlowym, świadome zarządzanie zespołem handlowym, wyznaczania celów krótko i długoterminowych, wspieranie handlowca w rozwoju, sposoby wyzwalania w handlowcach energii i siły do dalszej pracy, efektywna organizacja czasu, mechanizmy motywacyjne, siła motywacji, macierz Kena Blancharda, poziomy neurologicznego funkcjonowania człowieka Roberta Diltsa i ich znaczenie w procesie komunikowania się z ludźmi, informacja zwrotna w procesie motywowania ludzi

Szkolenie zarządzanie produkcją ma na celu wyposażenie zarządzających w obszarach produkcyjnych w jednolitą umiejętność zarządzania, co prowadzi do skutecznej praktyki, redukcji strat czasu i natychmiastowego wzrostu produktywności. Straty bardzo często powstają w obszarze produkcji. Badania wykazują, że straty najczęściej wynikają z nieumiejętności zarządzających. Kierownicy, to zwykle osoby z wykształceniem inicjatywą i talentem, jednakże wiedza często oparta o studia o charakterze technicznym, nie dotyka w istotny sposób umiejętności zarządzania! Trening zarządzanie produkcją sprzyja najważniejszym koncepcjom zarządzania: kaizen, six sigma, lean management, activity based costing, just in time.

Uczestnicy pracują nad następującymi zagadnieniami: struktura zarządzania cel-plan-przydzielanie zadań –kontrola, analiza procesu pracy i jego rozkład na poszczególne czynności, rozpoznawanie strat czasu i wykrywanie ich przyczyn, planowanie i wdrażanie akcji korygujących dla eliminowania przyczyn strat, cele SMART, rozkładanie celów długoterminowych na cele krótkoterminowe, tworzenie celów dla poszczególnych czynności pracy, efektywna komunikacja z pracownikiem i zarządem, przyczyny nieporozumień, asertywność w komunikacji, porównywanie wykonania z celem, rozpoznawanie przyczyn (braków w motywacji lub umiejętności) odpowiedzialnych za różnicę, sposoby motywowania, asertywna konfrontacja z pracownikami niewykonującymi zadań, rozmowy z pracownikami w odpowiedzi na różne trudne sytuacje.



36

Zarządzanie produkcją

Opis szkoleń - Sprzedaż i obsługa klienta



37

Negocjacje - przekonywanie do swoich rozwiązań by obie strony były wygrane

Negocjacje to komunikacja, przebiegająca w trudnych warunkach: różnicy zdań, wysokiej stawki i silnych emocji. Negocjacje to sekwencja posunąć stron częściowego konfliktu interesów, w której dążą one do jego, możliwie najkorzystniejszego, rozwiązania. Negocjacje jak widać w poniższej tabeli są złotym środkiem między ucieczką, a walką. Negocjacje łączą się, sprzyjają, idą ręką w rękę z asertywnością, pozytywnym napięciem, spójnością, produktywnością, celowością. Szkolenie jest podzielone na trzy fazy, tak jak same negocjacje. W fazie wstępnej wybieramy cel negocjacji; strategię, miejsce i stosowny moment. W fazie uzgadniania formy porozumienia, prezentując stanowiska, i odkrywając stojące za nimi interesy, poszukując kompromisu, cały czas porównujemy tymczasowy wynik negocjacji z jego celem, i odpowiednio reagujemy na różnice, tak by się do naszego celu zbliżać, a nie oddalać, w fazie zakończenia dobieramy techniczne posunięcia, tak by już uzgodniony cel zrealizować.

Podczas treningu kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: cel negocjacji, ekologia celu, ilość celów, BATNA (best alternative to negotiated agreement), treść i proces negocjacji, modele negocjacyjne, model harwardzki, komunikacja w negocjacjach: komunikat „ja”, aktywne słuchanie, zadawanie pytań, pytania otwarte, parafrazowanie, negocjacje a wpływ społeczny, strategię i techniki negocjacyjne, tipsy i tricki negocjacyjne, bariery negocjacyjne, zakończenie procesu.



38

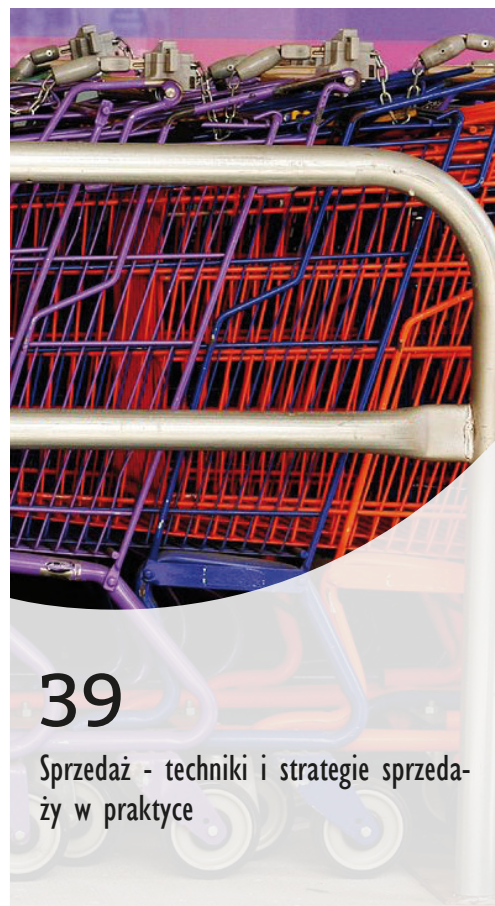
Obsługa klienta - standardy, sytuacje konfliktowe, panowanie nad emocjami

Szkolenie daje odpowiedź na takie pytania jak: w jaki sposób pogodzić stanowczość i uprzejmość wobec klienta, jak zorganizować obsługę w sposób systemowy, jak radzić sobie z własnymi trudnymi emocjami pojawiającymi się w kontakcie z klientem, jak stworzyć atmosferę przyjazną zarówno dla pracowników jak i klientów, w jaki sposób prowadzić rozmowy telefoniczne, jakie kryteria przyjmują klienci oceniając sposób ich obsługi.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: kontakt z klientem, „pierwsze wrażenie”, podstawowe reguły w obsłudze klienta, asertywne zachowanie w obsłudze klienta, savoir-vivre a obsługa klienta, jak sobie radzić w sytuacjach trudnych, klient stały (znany) i klient nowy, obsługa klienta face to face (w siedzibie klienta i w siedzibie własnej firmy), obsługa przez telefon, błędy, typy osobowościowe klientów: jak je rozpoznawać i jak z nimi rozmawiać, jak postępować z tzw. „trudnymi klientami”, między innymi: postawa roszczeniowa, postawa arogancka, klient, który krzyczy, klient niezdecydowany.

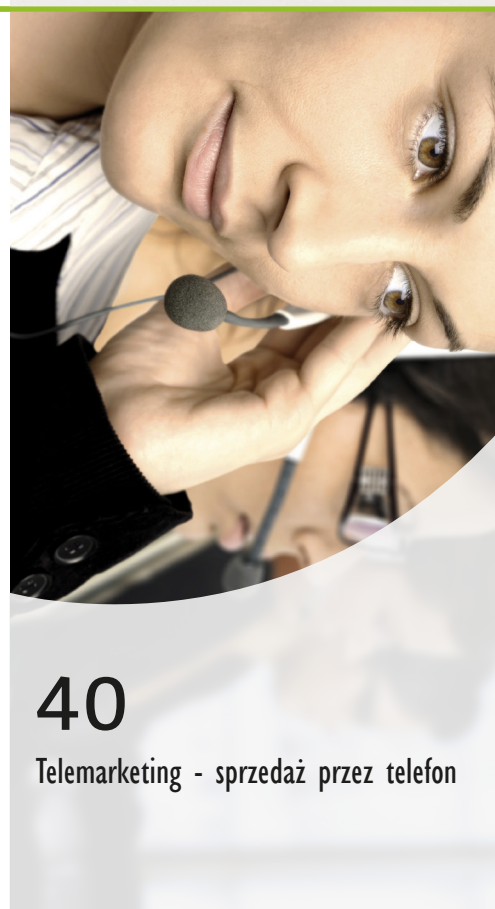
Szkolenie ma na celu zapoznanie Uczestników z procesem sprzedaży od momentu przygotowania i planu do momentu zakończenia transakcji.

Kurs jest oparty o trzy moduły: proces, klient, handlowiec. W części pierwszej Uczestnicy poznają zasady prowadzenia procesu sprzedażowego od nawiązania pierwszego kontaktu z klientem, przez badanie potrzeb, prezentację oferty, przekonywanie, negocjacje, tricki sprzedażowe, strategie odpierania obiekcji po zamknięcie transakcji. W części drugiej kursanci poznają typy klientów i uczą się jak dostosować sprzedaż do każdego z nich, uczą się także sposobów postępowania z tzw. trudnymi postawami klientów. W części trzeciej, Uczestnicy poznają i analizują swoje mocne i słabe strony w sprzedawaniu, badają własną motywację i nastawienie do sprzedaży. Kurs porusza też wątek wzmacniających i ograniczających sprzedaż przekonań i nawyków działania.



Szkolenie obejmuje takie zagadnienia jak: identyfikacja klientów, pierwszy kontakt, analiza potrzeb, prezentacja oferty, negocjacje, wybrane techniki finalizacji transakcji, sposoby budowania i utrzymywania przyjaznych kontaktów z klientami.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: rozpoczęcie rozmowy, powitanie, prezentacja firmy oraz siebie przez telemarketera, przełamanie nieufności rozmówcy, szybkie dotarcie do odpowiedniej osoby, co i jak mówić, aby wzbudzić zainteresowanie rozmówcy, odmowa (pierwszorazowej, kolejnej), przygotowanie scenariusza wstępu do rozmowy, cechy dobrego handlowca sprzedającego przez telefon, komunikacja: co mówić, jak mówić prezentując ofertę, trudni klienci: klienci roszczeniowi, klienci aroganccy, dominujący, niezdecydowanie, agresywni, niegrzeczni, sposoby finalizacji transakcji.





41

Zarządzanie zespołem handlowców

Szkolenie jest skierowane do liderów grup handlowych, menagerów sprzedaży i innych osób, które koordynują pracę handlowców. Kurs składa się z dwóch części, pierwsza dotyczy pracy z grupą handlowców, rozumienia specyfiki ich pracy, rozwiązywania problemów, które przed nimi stoją jako typowe w sprzedaży (komunikacja z ludźmi, motywacja, wpływanie) druga zaś jest związana z pracą lidera nad sobą (nad swoją motywacją, umiejętnościami przywódczymi, komunikowaniem feedbacku). Kurs łączy wiedzę na temat zarządzania oraz sprzedaży, zawiera elementy pracy nad strategią oraz komunikowaniem.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: strategia zarządzania zespołem handlowym, świadome zarządzanie zespołem handlowym, wyznaczania celów krótko i długoterminowych, wspieranie handlowca w rozwoju, sposoby wyzwalania w handlowcach energii i siły do dalszej pracy, efektywna organizacja czasu, mechanizmy motywacyjne, siła motywacji, macierz Kena Blancharda, poziomy neurologicznego funkcjonowania człowieka Roberta Diltsa i ich znaczenie w procesie komunikowania się z ludźmi, informacja zwrotna w procesie motywowania ludzi



42

Zarządzanie działem zakupów

Szkolenie opanowaniu sztuki zarządzania działem zakupów, wykorzystuje metodologię zarządzania projektem w procesie zakupów. Uczy i ćwiczy wszystkie procesy/fazy jego wykonania: Faza/Proces Inicjowania; Faza/Proces planowania projektu; Faza/Proces realizacji projektu; Faza/Proces monitorowania projektu; Faza/Proces zakończenia projektu. Trening i uczy jak osiągać założone cele projektu nie ulegając negatywnemu wpływowi i nie wywołując agresji. Trening służy opanowaniu sztuki negocjacji, uczy przygotowania i prowadzenia negocjacji zakupowych.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: struktura: cel-plan-negocjowanie -kontrola i reakcja na nieosiągnięcie celu, czym jest projekt zakupowy, kim są interesariusze projektu, procesy/fazy projektu, wyznaczanie zakresu i posługiwać się głównymi dokumentami, w których opisany jest zakres/cel projektu: Karta Projektu; Wstępna Deklaracja Zakresu Projektu; Deklaracja Zakresu Projektu, ustalanie dla projektu celów w formie SMART, tworzenie planu kierowania projektem: głównie w aspekcie, zakresu, kosztów i czasu, lecz także jakości, komunikacji, ryzyka, zarządzanie zespołem projektowym, komunikowanie się ze wszystkimi interesariuszami, BATNA, modelu harwardzkiej negocjacji zakupowych, asertywność w komunikacji, wpływ społeczny w toku negocjacji.