# Specifikace školení

**Obsah kurzu:**

Komunikační dovednosti

Účastníci si v průběhu kurzu osvojí základní komunikační dovednosti a seznámí se s nejčastějšími problematickými situacemi v komunikaci jako např. řešení konfliktů, jednání s problematickými lidmi, vyjednávání či argumentace.

* Komunikace
* Racionální a emocionální úroveň
* Zásady efektivního sdělování
* Aktivní naslouchání
* Komunikační zlozvyky
* Strategie úspěšné argumentace
* Nejčastější chyby při přesvědčování
* Řešení obtížných situací
* Konflikt a jeho význam
* Způsoby zvládání konfliktních situací
* Problematický partner v komunikaci
* Modelové situace s návazností na praxi účastníků

|  |
| --- |
| Management a vedení lidí• Role a poslání manažera – rozdíl mezi manažerem a vůdcem klíčové manažerské kompetence* Styly vedení lidí a jejich využití

• Přijímání, rozdělování a stanovování cílů – parametry dobrých cílů, od strategických až po operativu, jak dobře převzít cíle od nadřízených a předat je dále• Delegování úkolů – proč a jaké úkoly delegovat a jaké ne, příprava a vedení delegovacího rozhovoru, styly delegování – od příkazu po předání pravomocí, jak se vypořádat s námitkami• Motivace spolupracovníků a podřízených při plnění úkolů v praxi, motivační faktory a jakých chyb se v motivaci vyvarovat• Kontrola a hodnocení úkolů a výkonu pracovníků – poskytování kritiky a pochvaly, podávání a přijímání zpětné vazby, oceňování a jeho význam v praxi• Budování výkonných týmů |
| Management (řízení) změn* změny v organizacích
* hierarchie změn
* kroky změny
* jak překonat odpor ke změnám
* strategie pro snižování odporu ke změnám
* praktická forma výuky
 |
|  |
| Motivace zaměstnanců (16 hod.)* Význam motivace
* Způsoby motivace v návaznosti na základy typologie
* Motivace jednotlivců a motivace týmů
* Pozitivní a negativní motivace
* Demotivátory
* Zainteresovanost zaměstnanců na výkonnosti celé společnosti
* Delegování jako součást motivace
* Přínos delegování
* Koučovací přístup
 |
| Hodnocení zaměstnanců* Význam hodnocení pro zaměstnance, firmu, nadřízeného – zdůraznění jejich nutnosti pro kvalitu komunikace.
* Struktura hodnotícího rozhovoru.
* Formuláře a metodika hodnocení.
* Nácvik hodnotících rozhovorů.
* Základní chyby manažerů a hodnocených při rozhovoru
 |
| Vedení a koučink zaměstnanců* Význam a využití koučinku
* Metody koučinku
* Rozdíl mezi koučinkem a ostatními styly řízení
* Situace vhodné pro koučování
* Efektivní využití koučinku
* Základy koučinku
* Praktické si procvičení koučovací techniky v bezpečném prostředí
 |
| Kompetentní manažer* Efektivní komunikace v praxi manažera
* Management a řízení lidí
* Zadávání úkolů, delegování
* Vedení porad a meetingů
* Kontrola plnění úkolů, zpětná vazba
* Hodnocení zaměstnanců
 |
| Strategické myšlení, plánování, rozhodování a řízení |
| * Pojmy k firemní strategii
* Strategické řízení
* Význam strategie pro firmu
* Strategické myšlení
* Dopady sdílení strategických hodnot
* Praktické příklady z praxe účastníků
* Vhodné typy strategických analýz
* Základní strategický model
* Strategie a marketing
* Akční plán a aplikace strategie v praxi

Týmová spolupráce* Výhody úspěšného týmu
* Týmové role
* Vývojové fáze týmové spolupráce
* Posílení a stimulace spolupráce
* Identifikace vhodných aktivit a systémů pro posílení spolupráce týmu
* Příklady z praxe účastníků
 |
| Zvyšování efektivity procesů* Úvodní analytické metody – na co se zaměřit
* Co je to plýtvání a jaké jsou trendy ve zlepšování výkonnosti procesů
* Snížení operativy automatizací časově náročných úkolů
* Otázka - Měřit pouze výsledky anebo i procesy, které výsledky ovlivňují?
* Otázky spojené s optimalizací procesů plánování a řízení v praxi firmy
* Co zvolit a čím začít pro stávající firmu?
 |
| Zvyšování výkonnosti* vliv prostředí na chování lidí (loajalita, angažovanost, motivace, fluktuace, …)
* firemní kultura, hodnoty, vize, poslání - jejich vliv na výkonnost firmy a motivaci
* funkční motivace lidí – kde jsou hranice benefitů („úplatků“)
* kde se v lidech skrývá potenciál k vyšší efektivitě
* zvyšování výkonnosti firmy pomocí změny myšlení lidí
* zvládání změn jako konkurenční výhoda
* manažerské styly - jejich vliv na výkonnost a motivaci lidí
* případová studie v praxe na téma vhodné přístupy k rozvoji lidí a organizace
* jak rozvíjet lidi, aby byly vidět výsledky
* rozdíly mezi vzdělávání a rozvojem firmy
* správná aplikace koučování, trénování, školení a negativní dopady jejich chybné aplikace
* případy z praxe účastníků
 |
| Obchodní dovednosti (8 hod.) – vedoucí prodejen* Řešení KRIZOVÝCH SITUACÍ, profesionální komunikace
* Obsah vers. Forma
* Zvládání vypjatých situací
* Techniky pro uklidnění situace
* Zvládání konfliktního zákazníka
 |
| Obchodní dovednosti (16 hod.) * Základy efektivní komunikace
* Vlastní motivace k prodeji
* Příprava na prodej
* Naslouchání a pozorování
* Umění empatie - klíč k ovládání taktu
* Komunikační šumy
* Důležitost neverbální komunikace v obchodním jednání
* Jak si nenaběhnout
* Průběh obchodního jednání
* Proč a jak strukturovat svůj prodej
* Co je třeba zjistit od zákazníka
* Nabídka
* Aktivní přístup
* Uzavření prodeje
* Posilování vlastní motivace v náročném prostředí
 |
| Prodejní dovednosti* Prodávání místo podávání
* Náročné situace v prodeji
* Nepříjemný zákazník
* Využití silné a slabší návštěvnosti
* Pokročilé techniky aktivního prodeje
* Spolupráce v týmu k dosažení vyššího výsledku

Time management pro vedoucí maloobchodní prodejny (16 hod.)* Plánování jako nástroj
* Současný systém plánování
* Priority a jejich stanovení
* Metody plánování
* Praktické využití plánování

Adaptační proces nového pracovníka/pracovníka (16 hod.)* Cíl adaptačního procesu
* Nováček jako příležitost pro celý tým
* Kroky zaškolení, stanovení cílů adaptačního procesu
* Hodnocení a zpětná vazba
* Kontrola a vyhodnocení adaptace

Týmová spolupráce v praxi vedení maloobchodní prodejny (16 hod.)* Metody posilování týmové spolupráce
* Typologie člověka
* Pozitivní a negativní vlastnosti a jejich vliv na každodenní činnosti
* Temperament člověka, aneb proč jsem takový a takto reaguji
* Firemní kultura a firemní hodnoty
* Nástroje a vhodné postupy při posilování týmové spolupráce na prodejně
 |
|  |

Zadavatel upozorňuje, že vzhledem k povaze předmětu plnění není předem schopen určit odebrané množství školení. Za tímto účelem je uzavírána rámcová dohoda, která zadavatele opravňuje pouze k odebrání školení v oblasti měkkých a manažerských dovedností dle jeho aktuální potřeby. Rozsah včetně požadavků na téma bude obsahem objednávky.