# 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.