1. **Kurzy v Bohumíně a okolí**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název kurzu** | **Počet skupin** | **Počet účastníků ve skupině** | **Počet školících dnů** | **Plánovaný rozsah kurzu v hod.** | **Specifikace kurzu** |
| Emoční inteligence | 5 | 12 | 1 | 8 | Význam emoce v pracovním životěPorovnání EQ, IQ, co vrozené, co lze změnitJak poznat a ovládnout své emoceJak rozpoznat a zvládat emoce druhýchPraktický trénink zvládání emočně vypjatých situací |
| Zvládání konfliktních situací | 5 | 12 | 1 | 8 | Kdy vzniká konflikt ve službách Očekávání zákazníka cestujícího ve vlakuPraktické příklady vhodné komunikace pro zvládnutí konfliktuJak předcházet konfliktůmPraktický trénink zvládání případových konfliktů |
| Stres a jeho odstraňování | 5 | 12 | 1 | 8 | Odhalení příčin vzniku stresu Které z návyků a postojů ke stresu přispívají a jak je trvale změnit.Jak stresu předcházet anebo se na něj připravit.Jak reagovat v akutní stresové situaciUžitečné tipy, jak bojovat se stresemPraktické techniky rychlé relaxace během dne |
| Etiketa ve službách a stolování  | 5 | 12 | 1 | 8 | Význam prvního dojmu při pracovním kontaktuZpůsoby chování, dobré mravy, takt a citZáklady etikety stolováníEtiketa ve stolování v gastronomii na železniciModerní etiketa a korektní jednání s cizinci a minoritami |
| Psychologie současného zákazníka | 5 | 12 | 1 | 8 | Typologie zákazníka a její role v komunikaciJak identifikovat různé typy zákazníkůMění se potřeby a očekávání zákazníků ve 21. století?Prodej na základě přínosů pro zákazníkaPraktický trénink jednání s různými typy zákazníků |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název kurzu** | **Počet skupin** | **Počet účastníků ve skupině** | **Počet školících dnů** | **Plánovaný rozsah kurzu v hod.** | **Specifikace kurzu** |
| Prodejní dovednosti stevarda ve vlaku  | 5 | 12 | 1 | 8 | Základní pravidla efektivní komunikace prodejce vs. zákazníkOsobní odpovědnost prodejce- stevardaMluvený projev, kladení vhodných otázekKritická místa verbální a neverbální komunikaceAsertivita v prodejní praxiDoplňující a navazující prodej produktůKdy si zákazník stěžuje a reklamujeCíl zákazníka a cíl prodejce |

**B. Kurzy v okolí Prahy (do 50km od Prahy)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název kurzu** | **Počet skupin** | **Počet účastníků ve skupině** | **Počet školících dnů** | **Plánovaný rozsah kurzu v hod.** | **Specifikace kurzu** |
| Emoční inteligence | 8 | 12 | 1 | 8 | Význam emoce v pracovním životěPorovnání EQ, IQ, co vrozené, co lze změnitJak poznat a ovládnout své emoceJak rozpoznat a zvládat emoce druhýchPraktický trénink zvládání emočně vypjatých situací |
| Zvládání konfliktních situací | 8 | 12 | 1 | 8 | Kdy vzniká konflikt ve službách Očekávání zákazníka cestujícího ve vlakuPraktické příklady vhodné komunikace pro zvládnutí konfliktuJak předcházet konfliktůmPraktický trénink zvládání případových konfliktů |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název kurzu** | **Počet skupin** | **Počet účastníků ve skupině** | **Počet školících dnů** | **Plánovaný rozsah kurzu v hod.** | **Specifikace kurzu** |
| Stres a jeho odstraňování | 8 | 12 | 1 | 8 | Odhalení příčin vzniku stresu Které z návyků a postojů ke stresu přispívají a jak je trvale změnit.Jak stresu předcházet anebo se na něj připravit.Jak reagovat v akutní stresové situaciUžitečné tipy, jak bojovat se stresemPraktické techniky rychlé relaxace během dne |
| Etiketa ve službách a stolování | 8 | 12 | 1 | 8 | Kdy vzniká konflikt ve službách Očekávání zákazníka cestujícího ve vlakuPraktické příklady vhodné komunikace pro zvládnutí konfliktuJak předcházet konfliktůmPraktický trénink zvládání případových konfliktů |
| Psychologie současného zákazníka | 8 | 12 | 1 | 8 | Typologie zákazníka a její role v komunikaciJak identifikovat různé typy zákazníkůMění se potřeby a očekávání zákazníků ve 21. století?Prodej na základě přínosů pro zákazníkaPraktický trénink jednání s různými typy zákazníků |
| Prodejní dovednosti stevarda ve vlaku | 8 | 12 | 1 | 8 | Základní pravidla efektivní komunikace prodejce vs. zákazníkOsobní odpovědnost prodejce- stevardaMluvený projev, kladení vhodných otázekKritická místa verbální a neverbální komunikaceAsertivita v prodejní praxiDoplňující a navazující prodej produktůKdy si zákazník stěžuje a reklamujeCíl zákazníka a cíl prodejce |

**Součástí realizace každého kurzu bude:**

* kompletní příprava kurzu, včetně konzultací se zadavatelem k zabezpečení kvalitní přípravy a průběhu školení,
* zajištění školicích materiálů individuálně připravované pro každý vzdělávací kurz, materiály musí být zpracovány v souladu s pravidly publicity OPZ,
* zajištění odpovídající didaktické techniky a didaktických pomůcek,
* realizace výuky daného kurzu,
* zajištění evidence realizace kurzu na základě prezenčních listin a Potvrzení o absolvování v souladu s Obecnou částí pravidel pro žadatele a příjemce a Specifickou částí pravidel pro žadatele a příjemce v rámci OPZ pro projekty s jednotkovými náklady zaměřené na další vzdělávání.
* U všech kurzů zadavatel požaduje přípravu ve smyslu přizpůsobení kurzů na míru zadavatele za účelem návrhu konkrétního obsahu kurzu. Tato příprava není započtena v rozsahu hodin ani dní na jednotlivé kurzy.