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 životě  Porovnání EQ, IQ, co vrozené, co lze změnit  Jak poznat a ovládnout své emoce  Jak rozpoznat a zvládat emoce druhých  Praktický trénink zvládání emočně vypjatých situací |
| Zvládání konfliktních situací | 5 | 12 | 1 | 8 | Kdy vzniká konflikt ve službách  Očekávání zákazníka cestujícího ve vlaku  Praktické příklady vhodné komunikace pro zvládnutí konfliktu  Jak předcházet konfliktům  Praktický 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 situaci  Užitečné tipy, jak bojovat se stresem  Praktické techniky rychlé relaxace během dne |
| Etiketa ve službách a stolování | 5 | 12 | 1 | 8 | Význam prvního dojmu při pracovním kontaktu  Způsoby chování, dobré mravy, takt a cit  Základy etikety stolování  Etiketa ve stolování v gastronomii na železnici  Moderní etiketa a korektní jednání s cizinci a minoritami |
| Psychologie současného zákazníka | 5 | 12 | 1 | 8 | Typologie zákazníka a její role v komunikaci  Jak identifikovat různé typy zákazníků  Mění se potřeby a očekávání zákazníků ve 21. století?  Prodej na základě přínosů pro zákazníka  Praktický 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. zákazník  Osobní odpovědnost prodejce- stevarda  Mluvený projev, kladení vhodných otázek  Kritická místa verbální a neverbální komunikace  Asertivita v prodejní praxi  Doplňující a navazující prodej produktů  Kdy si zákazník stěžuje a reklamuje  Cíl 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 životě  Porovnání EQ, IQ, co vrozené, co lze změnit  Jak poznat a ovládnout své emoce  Jak rozpoznat a zvládat emoce druhých  Praktický trénink zvládání emočně vypjatých situací |
| Zvládání konfliktních situací | 8 | 12 | 1 | 8 | Kdy vzniká konflikt ve službách  Očekávání zákazníka cestujícího ve vlaku  Praktické příklady vhodné komunikace pro zvládnutí konfliktu  Jak předcházet konfliktům  Praktický 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 situaci  Užitečné tipy, jak bojovat se stresem  Praktické techniky rychlé relaxace během dne |
| Etiketa ve službách a stolování | 8 | 12 | 1 | 8 | Kdy vzniká konflikt ve službách  Očekávání zákazníka cestujícího ve vlaku  Praktické příklady vhodné komunikace pro zvládnutí konfliktu  Jak předcházet konfliktům  Praktický trénink zvládání případových konfliktů |
| Psychologie současného zákazníka | 8 | 12 | 1 | 8 | Typologie zákazníka a její role v komunikaci  Jak identifikovat různé typy zákazníků  Mění se potřeby a očekávání zákazníků ve 21. století?  Prodej na základě přínosů pro zákazníka  Praktický trénink jednání s různými typy zákazníků |
| Prodejní dovednosti stevarda ve vlaku | 8 | 12 | 1 | 8 | Základní pravidla efektivní komunikace prodejce vs. zákazník  Osobní odpovědnost prodejce- stevarda  Mluvený projev, kladení vhodných otázek  Kritická místa verbální a neverbální komunikace  Asertivita v prodejní praxi  Doplňující a navazující prodej produktů  Kdy si zákazník stěžuje a reklamuje  Cíl 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.