|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Specifikace předmětu zakázky**  **Část 1)** | | | | |
| **KURZ** | **Přibližný očekávaný obsah kurzu** | **Oblast školení** | **počet dní na kurz** | **celkem dní poptávaných** |
| Prodejní dovednosti | Základní pojmy obchodu  Rozbor fází obchodního jednání  Chyby v jednání  Principy obchodování  Zpětná vazba z jednání  Práce se zákazníkem  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Emoční inteligence | Dovednosti emoční inteligence  Jak poznat a pochopit, co prožíváme v rovině emocí  Účinné a praktické sebeovládání  Možnosti uvolnění vlastních emocí  Návyky v oblasti emocí  Zvládání spouštěčů negativních emocí  Prevence nedorozumění | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Typologie osobnosti | Charakterové vlastnosti lidí  Vývoj charakteru jedince  Charakterové typy osobnosti  Definice určitého charakteru  Rozlišení a rozpoznání daného typu  Základní rysy jednotlivých typů  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 4 |
| Řešení konfliktů | Základní druhy konfliktů  Příčiny vzniku konfliktů  Konflikty při jednání  Postupy pro zvládání konfliktních situací  Dohody a motivace protistrany  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Kritické myšlení | Pozitivní přístup  Destrukce a negace v praxi  Principy kritického myšlení  Vliv na zdraví jedince  Vyznačování se kritického myšlení v kolektivu  Následky kritického myšlení  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Firemní kultura (FK) | Definice FK  Tvorba FK  Význam budování značky  Budování image firmy  Typy FK  Zaměstnanec & kultura | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Psychologie v obchodě | Efektivita prodeje  Jak se chovat na schůzkách  Psychologické taktiky při jednání  Plánování protikroků  Natlačení zákazníka do „mých“ šablon  Jak prodávat, když nikdo nekupuje  Síla osobnosti při jednání  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Pokročilé vyjednávací techniky | Taktiky prodeje  Nátlakové metody v obchodě  Strategické korekce jednání  Volba strategie během jednání  Nouzové strategie – vrácení do hry  Feedback z jednání a jeho analýza  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Stres a jeho odstraňování | Příčiny vzniku stresu  Negativní dopady na zdraví  Škálování stresorů  Sebemotivace a odbourávání stresu  Dopady stresu na jednání s lidmi  Metody na pozitivní zpracování stresových situací  Řešení nepohodlných situací  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 8 |
| Vedení obchodního jednání se zákazníkem | Druhy obchodních jednání  Příprava na jednání  Domluvení si schůzky se zákazníkem  První dojem a jeho vytvoření  Informace o firmě – způsoby využití  Prezentace a reprezentace  Vyjednávání o ceně  Uzavření obchodu  Práce se zákazníkem  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Komunikace v obtížných situacích | Vznik obtížných situací  Druhy situací  Postupy pro zdárné jednání v obtížích  Vyrovnání psychiky před jednáním  Prezentace a chování v obtížné situaci  Odvrácení nepříjemných otázek  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Sebeřízení, vystupování a obhajoba návrhů | Sám sobě vedoucím  Osobní management – definice bodů  Vystupování a jednání v praxi  Image a jeho vytváření  Obhajoba myšlenek, návrhů a názorů  Zvládání kritiky a předsudků  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Obchodní komunikace po telefonu | Nevýhody telefonických rozhovorů  Na co si dát pozor při telefonování  Příprava telefonátu  Vedení rozhovoru po telefonu  Odrazení odmítnutí, nepříjemností  Agenda a zápisy z telefonátu  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Zdolávání námitek | Příčiny vzniku námitek  Rozbor námitek, otázek a předsudků  Techniky pro efektivní zdolávání námitek  Postupy pro zdolávání námitek  Vytvoření vlastní databanky námitek  Tvorba vlastních zdrojů | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Prezentační dovednosti | Příprava vlastní prezentace  Vystupování a jednání během prezentace  Verbální a neverbální komunikace  Zapojení publika  Zapojení didaktických pomůcek  Trénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Organizace pracoviště - zvýšení produktivity | Základní pojmy  5S v praxi  Zdvojení činností  Uspořádání pracoviště – modely z praxe  Pracovní doba a odstranění zlodějů času  Motivace pracovníků  Cílový management v procesu zvýšení efektivity  Práce se zaměstnanci – hodnotící pohovory  Moderní způsoby při reorganizaci pracoviště  Moderní způsoby řízení zaměstnanců | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 4 |
| Projektové řízení | Vznik projektu, analýza projektu  Struktura a logika projektu,  Výběr lidí do projektu  Management projektu,  Realizace a kontrola během realizace  Tok informací v týmu  Nejčastější chyby během trvání projektu  Ukončení projektu, kontrola a konečné vyhodnocení  Cvičná certifikace, trénink na certifikaci dle IPMA® či NSK. | Měkké a manažerské dovednosti | 3 | 3 |
| **Specifikace předmětu zakázky**  **Část 2)** | | | | |
| MS Word pro mírně pokročilé | Práce s programem  Formátování dokumentů  Evidence souborů  Tvorba souborů v programu  Práce s grafy, obrázky  Vytváření tabulek  Formátování souborů pomocí stylů  Trénink | Obecné IT kurzy | 2 | 2 |
| MS Outlook pro začátečníky | Elektronická pošta (princip, popis programu).  Posílání a přijímání elektronické pošty  Další možnosti odesílání elektronické pošty  Posílání a přijímání souborů-příloh pomocí elektronické pošty.  Třídění pošty, mazání, úprava složek s došlou nebo odeslanou poštou.  Společné operace v programu MS Outlook (archivace, filtrování, třídění, tisk).  Komunikace dat z programu MS Outlook s ostatními programy MS Office | Obecné IT kurzy | 1 | 1 |
| MS Excel pro pokročilé | Práce s programem  Soubory, grafy a jejich organizace  Kontingenční tabulky a jejich ovládání  Tachometrové grafy  Formátování  Přehledy a analýzy  Trénink | Obecné IT kurzy | 2 | 2 |
| Excel pro mírně pokročilé | Tvorba tabulek  Ovládání časových funkcí  Ovládání početních funkcí  Práce s daty  Tisk dokumentů  Práce s programem  Trénink | Obecné IT kurzy | 2 | 2 |