|  |
| --- |
| **Specifikace předmětu zakázky****Část 1)** |
| **KURZ** | **Přibližný očekávaný obsah kurzu** | **Oblast školení** | **počet dní na kurz** | **celkem dní poptávaných** |
| Prodejní dovednosti | Základní pojmy obchoduRozbor fází obchodního jednáníChyby v jednáníPrincipy obchodováníZpětná vazba z jednáníPráce se zákazníkemTrénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Emoční inteligence | Dovednosti emoční inteligence Jak poznat a pochopit, co prožíváme v rovině emocíÚčinné a praktické sebeovládání Možnosti uvolnění vlastních emocíNávyky v oblasti emocí Zvládání spouštěčů negativních emocí Prevence nedorozumění  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Typologie osobnosti | Charakterové vlastnosti lidíVývoj charakteru jedinceCharakterové typy osobnostiDefinice určitého charakteruRozlišení a rozpoznání daného typuZákladní rysy jednotlivých typůTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 4 |
| Řešení konfliktů | Základní druhy konfliktůPříčiny vzniku konfliktůKonflikty při jednáníPostupy pro zvládání konfliktních situacíDohody a motivace protistranyTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Kritické myšlení | Pozitivní přístupDestrukce a negace v praxiPrincipy kritického myšleníVliv na zdraví jedinceVyznačování se kritického myšlení v kolektivuNásledky kritického myšleníTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Firemní kultura (FK) | Definice FKTvorba FKVýznam budování značkyBudování image firmyTypy FKZaměstnanec & kultura | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Psychologie v obchodě | Efektivita prodejeJak se chovat na schůzkáchPsychologické taktiky při jednáníPlánování protikrokůNatlačení zákazníka do „mých“ šablonJak prodávat, když nikdo nekupujeSíla osobnosti při jednáníTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Pokročilé vyjednávací techniky | Taktiky prodejeNátlakové metody v obchoděStrategické korekce jednáníVolba strategie během jednáníNouzové strategie – vrácení do hryFeedback z jednání a jeho analýzaTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 2 |
| Stres a jeho odstraňování | Příčiny vzniku stresuNegativní dopady na zdravíŠkálování stresorůSebemotivace a odbourávání stresuDopady stresu na jednání s lidmiMetody na pozitivní zpracování stresových situacíŘešení nepohodlných situacíTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 8 |
| Vedení obchodního jednání se zákazníkem | Druhy obchodních jednáníPříprava na jednáníDomluvení si schůzky se zákazníkemPrvní dojem a jeho vytvořeníInformace o firmě – způsoby využitíPrezentace a reprezentaceVyjednávání o ceněUzavření obchoduPráce se zákazníkemTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Komunikace v obtížných situacích | Vznik obtížných situacíDruhy situacíPostupy pro zdárné jednání v obtížíchVyrovnání psychiky před jednánímPrezentace a chování v obtížné situaciOdvrácení nepříjemných otázekTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Sebeřízení, vystupování a obhajoba návrhů | Sám sobě vedoucímOsobní management – definice bodůVystupování a jednání v praxiImage a jeho vytvářeníObhajoba myšlenek, návrhů a názorůZvládání kritiky a předsudkůTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Obchodní komunikace po telefonu | Nevýhody telefonických rozhovorůNa co si dát pozor při telefonováníPříprava telefonátuVedení rozhovoru po telefonuOdrazení odmítnutí, nepříjemnostíAgenda a zápisy z telefonátuTrénink | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Zdolávání námitek | Příčiny vzniku námitekRozbor námitek, otázek a předsudkůTechniky pro efektivní zdolávání námitekPostupy pro zdolávání námitekVytvoření vlastní databanky námitekTvorba vlastních zdrojů | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Prezentační dovednosti | Příprava vlastní prezentaceVystupování a jednání během prezentaceVerbální a neverbální komunikaceZapojení publikaZapojení didaktických pomůcekTrénink  | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 6 |
| Organizace pracoviště - zvýšení produktivity | Základní pojmy5S v praxiZdvojení činnostíUspořádání pracoviště – modely z praxePracovní doba a odstranění zlodějů časuMotivace pracovníků Cílový management v procesu zvýšení efektivityPráce se zaměstnanci – hodnotící pohovoryModerní způsoby při reorganizaci pracovištěModerní způsoby řízení zaměstnanců | Měkké a manažerské dovednosti | 2 | 4 |
| Projektové řízení | Vznik projektu, analýza projektuStruktura a logika projektu,Výběr lidí do projektuManagement projektu,Realizace a kontrola během realizaceTok informací v týmuNejčastější chyby během trvání projektuUkončení projektu, kontrola a konečné vyhodnoceníCvičná 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 programemFormátování dokumentůEvidence souborůTvorba souborů v programuPráce s grafy, obrázkyVytváření tabulekFormátování souborů pomocí stylůTrénink  | Obecné IT kurzy | 2 | 2 |
| MS Outlook pro začátečníky | Elektronická pošta (princip, popis programu).Posílání a přijímání elektronické poštyDalší možnosti odesílání elektronické poštyPosílání 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 programemSoubory, grafy a jejich organizaceKontingenční tabulky a jejich ovládáníTachometrové grafyFormátování Přehledy a analýzyTrénink | Obecné IT kurzy | 2 | 2 |
| Excel pro mírně pokročilé | Tvorba tabulekOvládání časových funkcíOvládání početních funkcíPráce s daty Tisk dokumentůPráce s programemTrénink  | Obecné IT kurzy | 2 | 2 |