

Manažerské dovednosti			
Cílová skupina	Téma	Rozsah (den = 8 hodin)	Hlavní cíl kurzu
	Manažerské dovednosti pro TOP management	2	Získat znalosti v oblasti manažerských dovedností TOP managementu, které přispívají k efektivnímu vedení firmy.
	Management a vedení lidí	2	Prohloubit manažerské dovednosti pro vedení lidí k vysoké výkonnosti a spokojenosti.
	Vedení pracovního týmu a řízení lidí	2	Prohloubit manažerské dovednosti pro vedení lidí k vysoké výkonnosti a spokojenosti – vědět, jak aplikovat personální kompetence a porozumět týmovým procesům, aby mohly být co nejlépe využity ke zvýšení synergie a výkonnosti pracovního
	Motivace a hodnocení zaměstnanců	2	Porozumět principům motivace a efektivnímu motivačnímu systému.
	"Zdravé Sebe-Vědomí" aneb Báječný život - Využijte své podvědomí ve svůj prospěch	2	Cesta jak mít zdravé Sebe-Vědomí a vědomě ovlivňovat kvalitu svého života.
	Náročné situace v komunikaci - asertivita a zvládání konfliktů	2	Zvládnout vědomou a cílenou komunikaci v náročných situacích.
	Komunikace jako nástroj vyjednávání	2	Zvládnout vědomou a cílenou komunikaci v náročných situacích při vyjednávání.
	Odolnost vůči stresu a prevence stresu	2	Získat praktickou dovednost při využití jednotlivých metod a postupů při zvládání následků stresových situací a podpořit psychickou i fyzickou regeneraci.
	Emoční inteligence	2	Osvojit si principy emoční inteligence.
	Komunikační dovednosti	2	Poznat svůj komunikační styl, naučit se komunikovat jasně, stručně, bez emocí.
	Zvládání námitek	1	Umět se vypořádat s námitkami (nejen) zákazníků.
	Asertivita a řešení konfliktů	1	Osvojit si asertivní pravidla, naučit se je používat v praxi a umět jednat i v konkrétních nekomfortních situacích.
	Efektivní přátelská obsluha	2	Upevnit a rozvíjet obslužné dovednosti účastníků.
	Prodejní dovednosti pro vedoucí prodejen	2	Zlepšit si své prodejní dovednosti a dovednosti podřízených, osvojit si proces a techniky aktivního prodeje.
	Aktivní prodej (prodavačky)	2	Zvýšit úroveň dovedností aktivního prodeje obsluhy prodejen, porozumět procesu aktivního prodeje.
	Zvládání náročných situací	2	Získat schopnosti, jak správně předcházet konfliktům a pohotově reagovat a komunikovat v kritických situacích.
	Komunikace s problémovým zákazníkem, předcházení konfliktům	2	Zlepšit komunikaci obsluhy na prodejně, naučit ji řešit problémové situace s klienty a předcházet tak konfliktům.
	Řešení konfliktů a reklamací	2	Naučit se řešit reklamace a problémové situace s klienty a předcházet konfliktům, mít asertivní chování ve vztazích se zákazníky.
	Základy manažerských dovedností pro vedoucí prodejen	2	Pochopit a zvládnout jednotlivé manažerské styly řízení, uvědomit si vliv stylu vedení na výkonnost vedoucích prodejen a obsluhy prodejen.