**Příloha č. 3**

**Specifikace vzdělávacích aktivit projektu**

**– měkké dovednosti**

**Měkké a manažerské dovednosti:**

**Kurz č. 1:**

**Název: Konfliktní situace**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* pojem konflikt/jeho podstata, zdroje, příčina, pravidla průběhu, důležitost
* reakce a emoce účastníků,
* druhy konfliktů a možnosti řešení
* verbální komunikace při řešení konfliktu
* výhody a nevýhody asertivity
* neverbální komunikace
* umění naslouchat
* předcházení konfliktům

**Kurz č. 2:**

**Název: Marketing a podpora prodeje**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* Provázání obchodních a marketingových cílů a aktivit organizace
* Finance, obchod, marketing - vzájemné vazby
* Akvizice zákazníků – extenzivní marketing
* Vytěžení stávajících zákazníků – intenzivní marketing
* Měřitelnost marketingových aktivit
* Návratnost marketingových investic
* Podpora prodeje – motivační  nástroje
* Stimulace odběru pro zákazníky i další obchodníky
* Soubor nástrojů komunikačního mixu – reklama
* Systémy komunikace
* Publicita

**Kurz č. 3:**

**Název: Obchodní dovednosti 2**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* Přípravná fáze prodeje + Nácvik
* Analytická fáze prodeje + Nácvik
* Oslovení zákazníka
* Domluvení schůzky
* Vedení jednání
* Využití typologie zákazníka

**Kurz č. 4:**

**Název: Obchodní dovednosti 3**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* Prezentační fáze prodeje + Nácvik
* Evaluační fáze prodeje + Nácvik
* Správná argumentace
* Jak být uvolněný a sebevědomý
* Jak efektivně zahájit jednání
* Plánování jednání
* Jak získat na závěr jednání jasný výsledek

**Kurz č. 5:**

**Název: Psychologie v obchodě**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* Motivace obchodníka a stanovení reálných cílů prodeje
* Jak zvolit vhodnou strategii pro úspěšnou komunikaci s klienty
* Jak na psychologicky účinnou komunikaci aneb jak pozitivně překvapit klienta (sketchnoting –
* vizuální zpracování poznámek)
* Jak budovat vztah a získat důvěru s klienta
* Jak se rozvíjet
* Jak motivovat klienta (typologie)
* Jak používat neverbální komunikaci a jak rozpoznat tajné komunikační vzorce
* Jak využít psychologii při prodeji (vhodná argumentace s ohledem na osobnostní typ klienta
* Příprava a reakce na argumenty klienta

**Kurz č. 6:**

**Název: Zvyšování výkonnosti**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* firemní kultura, hodnoty, vize, poslání – jejich vliv na výkonnost firmy a motivaci
* vliv prostředí na chování lidí (loajalita, angažovanost, motivace, fluktuace...)
* funkční motivace lidí – kde jsou hranice benefitů
* zvyšování výkonnosti firmy přes změnu a myšlení lidí
* informace z praxe – popisy a vysvětlení principů úspěšných projektů
* kde se v lidech skrývá potenciál k vyšší efektivitě
* zvládání změn jako konkurenční výhoda
* manažerské styly – jejich vliv na výkonnost a motivaci lidí (koncepce Grid ® prof. Blakea)
* návody na správné přístupy k rozvoji lidí a organizace
* jak rozvíjet lidi, týmy a firmu, aby byly vidět výsledky
* rozdíly mezi vzděláváním a rozvojem firmy
* správná aplikace koučování, trénování, školení a negativní dopady jejich chybné aplikace

**Kurz č. 7:**

**Název: Projektové řízení**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* Definice projektového řízení
* Vysvětlení základních pojmů (projekt, životní cyklus, dílčí projekty apod.)
* Zásady projektového managementu (rizika, kontrola a řízení)
* Kompetence manažera projektu a složení projektového týmu
* Rozplánování a realizace úkolů
* Správné stanovení cílů a zadání projektu
* Moderní metody řízení projektu (splnění požadavků na věcné, časové a nákladové provedení)

**Kurz č. 8:**

**Název: Time management IV. generace**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* Nový pohled na organizaci každodenního pracovního života
* Schopnost rozlišovat pracovní cíle a osobní priority, stanovení konkrétních kroků
* Modely plánování
* Praktické techniky proti plýtvání časem na pracovišti
* Návody v praxi, které šetří čas v moderním pojetí a s využitím moderních technologií
* Efektivní plánování času

**Kurz č. 9:**

**Název: Asertivita v pracovní praxi**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu:

* Rozlišování komunikačních stylů a identifikace vlastního
* Vhodné momenty pro použití asertivního chování a jeho alternativy
* Asertivní desatero
* Rovnováha mezi porozuměním ostatním a vlastní asertivitou
* Asertivní techniky
* Přijímání kritiky a umění na kritiku reagovat

**Kurz č. 10**

**Název: Prezentační dovednosti (Presentation skills)**

Minimální rozsah vyuč. hodin: 16 hodin včetně závěrečné zkoušky

Závěrečná zkouška: 1 hodina

Počet zapojených zaměstnanců: 5-14

Obsah kurzu: You will prepare and practice how to successfully present and catch the attention of audience

* Certainty in presentation
* Working with stress and stagefright
* How to catch up
* Prepare and structure of the presentation
* How to get started (first impression, attitude, gesture, voice work)
* How to overcome any difficult situations (technical problems ....)
* Interaction with viewers