

PŘÍLOHA č.1: Specifikace předmětu plnění

Název kurzu	Délka kurzu v h	Účastníci	Stručný obsah
Prodejní dovednosti I.	6	asistent/-ka prodeje	aktivní prodej v prodejně, oslovování zákazníků, zjištění nákupní motivace, řešení potřeb zákazníka, rozdíl v nakupování mužů a žen, chyby při obsluhování zákazníků
Prodejní dovednosti II.	6	asistent/-ka prodeje	užitek zboží pro zákazníka, argumentace, zvládání námitek, zvyšování efektivity prodeje
Efektivní mezigenerační komunikace	6	asistent/-ka prodeje	v čem se liší generace X a Y a Z, jak s jednotlivými generacemi pracovat, efektivně komunikovat a jak je motivovat
Typologie osobnosti a efektivní komunikace	6	asistent/-ka prodeje	typologie osobnosti, efektivní a srozumitelná komunikace s jednotlivými druhy osobností
Zvládání obtížných situací	6	asistent/-ka prodeje	problémové typy zákazníků a jak s nimi jednat, nástroje efektivního řešení obtížných situací, empatie a zvládání námitek
Neverbální komunikace v obchodě	6	asistent/-ka prodeje	jak porozumět zákazníkům z jejich gest, mimiky a postojů těla, zákaznická typologie
Vedení prodejny a podpora prodeje	6	asistent/-ka prodeje	merchandising, marketing a podpora prodeje prodejny
Úkolování a delegování	12	vedoucí obchodu, vedoucí prodejny, zástupce vedoucí, manažeři z centrály	styly vedení, úkolování a delegování
Řešení konfliktů na pracovišti	12	vedoucí obchodu, vedoucí prodejny, zástupce vedoucí, manažeři z centrály	konflikty na pracovišti a jejich vliv na tým a výkonnost, domněnky a nepochopení, předcházení konfliktům a jejich řešení

PŘÍLOHA č.1: Specifikace předmětu plnění

Název kurzu	Délka kurzu v h	Účastníci	Stručný obsah
Strategické obchodní plánování a rozhodování	12	vedoucí obchodu, vedoucí prodejny, zástupce vedoucí, manažeři z centrály	strategické obchodní plánování, tržní podíly, rozvoj zaměstnanců, investice, marketingová podpora, finanční plánování a rozhodování
Nábor a zaškolování zaměstnanců	12	vedoucí obchodu, vedoucí prodejny, zástupce vedoucí, manažeři z centrály	příprava na výběrové řízení a jeho průběh , zaškolení a adaptační plán zaměstnance
Motivace zaměstnanců	6	vedoucí obchodu, vedoucí prodejny, zástupce vedoucí, manažeři z centrály	druhy motivací motivační teorie, hlavní zdroje motivace a sebmotivace, nefinanční motivace zaměstnanců
Zpětná vazba a vytýkání	12	vedoucí obchodu, vedoucí prodejny, zástupce vedoucí, manažeři z centrály	struktura zpětné vazby, efektivní zpětná vazba, kritika a vytýkání
Týmová spolupráce	6	asistent/-ka prodeje, vedoucí obchodu, vedoucí prodejny, zástupce vedoucí, manažeři z centrály	tým, týmové role a spolupráce, charakteristiky úspěšného týmu, nejčastější důvody selhání fungování týmu, techniky týmové spolupráce
Komunikace bez hádek	6	asistent e-shopu, obchodní zástupce, administrativní pracovníci, grafici, marketingoví pracovníci, manažeři a vedoucí	empatie a aktivního naslouchání, emoce a jejich zvládání, komunikace negativních věcí, složky nenásilné komunikace

PŘÍLOHA č.1: Specifikace předmětu plnění

Název kurzu	Délka kurzu v h	Účastníci	Stručný obsah
Stres a relaxace	12	asistent e-shopu, obchodní zástupce, administrativní pracovníci, grafici, marketingoví pracovníci, manažeři a vedoucí	stres a relaxace, syndrom vyhoření, relaxační techniky, zdravý životní styl