



Příloha č. 4 výzvy: DETAILNÍ VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZAKÁZKY

AKTIVITA - MĚKKÉ A MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI

NÁKUPNÍ DOVEDNOSTI - LOGISTIKA NÁKUPU – 16 hodin

Cíl kurzu:

- Pochopit, co je logistika, hlavní pojmy a návaznosti - efektivní rozmístění zdrojů v čase, splnění všech požadavků trhu při minimálních nákladech. Zaměřit se na logistiku zásob a skladů a uvědomit si, že logistika je klíčovou součástí strategie celého podniku.

Náplň kurzu:

- Definice potřeb a zásob
- Optimalizace zásob
- Znalost podnikatelského prostředí, kvalitní předpověď poptávky
- Jak řídit a kontrolovat tok zboží, energií, informací a ostatních zdrojů k zákazníkovi
- Hledání možných úspor
- Vizualizace v logistice
- Analýzy dodavatelského trhu
- Vyhledávání potencionálních dodavatelů
- Vyhodnocení dodavatelů
- Budování vztahů s dodavateli

VYJEDNÁVÁNÍ S DODAVATELI – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Poznat svůj vlastní styl a seznámit se s principy úspěšného vyjednávání, získat praktické poznatky pro zlepšení svých vyjednávacích schopností, logická prezentace a dovednost umět je přesvědčivě obhájit.

Náplň kurzu:

- Zásady úspěšného vyjednávání
- Postoje dobrého nákupčího
- Kombinování různých stylů vyjednávání
- Příklady vyjednávacích taktik a strategií
- Argumentaci nákupčího
- Umění mluvit, naslouchat a klást otázky

- Postup vyjednávání v obtížných situacích
- Schopnost uvědomit si svoje nedostatky a naopak umět využívat svoje přednosti

POKROČILÉ VYJEDNÁVACÍ TECHNIKY – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Zvládat pro mnohé kritickou fázi obchodního vyjednávání – vyjednávání o ceně. Naučit se tlaku na snižování ceny a to prostřednictvím zasazení vyjednávání do jiného rámce. Naučit argumentovat ve věci ceny, nebát se svou cenu sdělit.

Náplň kurzu:

- Vliv ceny na rozhodování o koupi, souvislost ceny a přínosu služby
- Emoce a racionalita v rozhodování
- Fáze vyjednávání, kdy hovořit o ceně
- Argumentace – konstrukce argumentů, jejich načasování
- Cenové námitky a ústupky
- Konkrétní postupy, techniky a triky cenového nátlaku
- Práce s ústupky v cenovém vyjednávání
- Nejobvyklejší chyby v cenovém vyjednávání

INTERNAL AUDITOR IMS – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Cílem je seznámit účastníky kurzu s požadavky tří zásadních norem, které jsou ve firmách certifikovány. Jedná se o ISO 9001 (QMS), ISO 14001 (EMS) a OHSAS 18001 a s technikami a psychologií auditování.

Náplň kurzu:

- Úvod do problematiky ISO norem, zásady managementu kvality
- Požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2009
- Požadavky normy ČSN EN ISO 14001:2005
- Požadavky normy ČSN OHSAS 18001:2008
- Pozice interního auditora v systému managementu řízení
- Záznamy z auditu - plán, program, zpráva – vzorové formuláře

HODNOCENÍ ZAMĚSTNANCŮ – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Cílem kurzu je seznámit se s jednotlivými etapami procesu hodnocení zaměstnanců, propojit tento proces s ostatními navazujícími personálními procesy ve vaší firmě. Účastníci kurzu získají a prakticky si nacvičí dovednosti potřebné pro zdárný průběh hodnotícího pohovoru.

Náplň kurzu:

- význam hodnocení zaměstnanců pro manažera, podřízeného i celou firmu,
- proces hodnocení a jeho vazba na ostatní personální procesy (vzdělávání, motivační systém, odměňování aj.),
- metodika, příprava, vedení a vyhodnocení rozhovoru,
- časté chyby, ke kterým dochází při přípravě a hodnocení procesu hodnocení,
- organizace hodnocení,
- vyhodnocení rozhovoru, hodnotící dotazník,

ŠTÍHLÁ VÝROBA I. - 16 hodin

Cíl kurzu:

- Účastník kurzu se naučí zaměřit pozornost do oblasti administrativních a nevýrobních podnikových činností, které jsou výrazným zdrojem plýtvání a nízké flexibility, naučí se analyzovat, měřit, organizovat a zlepšovat administrativní a nevýrobní procesy a propojit administrativní a nevýrobní procesy s výrobními procesy tak, aby bylo možné docílit plynulý, hospodárný a efektivní tok produkce.

Náplň kurzu:

- Postavení a kompetence mistra
- Manažerské dovednosti mistra
- Efektivní komunikace

ŠTÍHLÁ VÝROBA II. - 16 hodin

Náplň kurzu:

- Týmová spolupráce a vedení pracovníků
- Zlepšování procesů, optimalizace práce a projektování pracovního místa

ŠTÍHLÁ VÝROBA – ORGANIZACE PRÁCE A MANAGEMENT STRESU – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Poznat, jak využít techniky krátkodobého i dlouhodobého plánování a organizování v rámci plnění různých úkolů. Naučit se naplánovat a rozdělit úkoly a předcházet a zvládat stresové situace.

Náplň kurzu:

- Časový management, cíle a procesní orientace
- Delegování, motivace, kompetence
- Plánování úkolů
- Rozhodování pod stresem
- Jak předcházet stresovým situacím a relaxace

OBCHODNÍ JEDNÁNÍ, VYJEDNÁVÁNÍ A ARGUMENTACE – 16 hodin

Cíl kurzu:

Komunikační dovednosti - verbální i neverbální obchodní komunikace, zachycení nákupních signálů a jejich efektivní využití. Struktura a nezbytné náležitosti obchodního rozhovoru, zvládání složitých situací při jednání, skupiny zákazníků, práce s nimi a jak nastavení následné péče o ně...

Náplň kurzu:

- Nezbytné komunikační dovednosti
- Typologie osobnosti při vyjednávání
- Argumentace
- Strategie tlaku
- Strategie tahu
- Vyjednávání
- Zásadní strategie
- Strnutí, závěr

PSYCHOLOGIE V OBCHODĚ – 16 hodin

Cíl kurzu:

- Zdokonalit se ve vytváření příjemné atmosféry obchodního jednání a vybudování vztahu se zákazníkem, naučit se identifikovat různé typy zákazníků a přizpůsobit jím způsob a obsah obchodního jednání, porozumět psychologickým potřebám zákazníka, zdokonalit se v efektivní komunikaci se zákazníkem.

Náplň kurzu:

- Psychologie v obchodní praxi
- Psychologie zákazníka/klienta
- Budování vztahu s klientem, kde cílem je jeho dlouhodobá spokojenost s produktem
- Empatie, vcítění se do klienta
- Psychologické aspekty prodeje
- Typy chování zákazníků
- Komunikace se zákazníkem

TELEFONICKÁ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM – JAK ZÍSKAT KLIENTY NA SVOU STRANU – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Ujasnění a sjednocení principů komunikace po telefonu v prodejní praxi, získání dovedností obratně komunikovat s klientem po telefonu, získání schopnosti dobře zvládat námítky a řešit reklamace ke spokojenosti zákazníka.

Náplň kurzu:

- Specifika komunikace po telefonu
- Potřeby zákazníka, naslouchání

- Technika kladení otázek, zvládání námitek, formulace, call skript
- Reklamace, stížnost, asertivita

TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE - 8 hodin

Cíl kurzu:

- Uvědomit si význam týmové spolupráce v týmu i mezi týmy. Seznámit se se způsoby komunikace.

Náplň kurzu:

- Podstata týmové práce a spolupráce
- Sestavování týmu, týmové role
- Komunikace – vedení a koučink zaměstnanců

FIREMNÍ KULTURA - 8 hodin

Cíl kurzu:

- Umět rozlišovat vztah jednotlivých zaměstnanců k firmě a ovlivňovat firemní kulturu dle potřeb organizace Získat odpověď na otázku, co ovlivňuje další rozvoj celkové výkonnosti firmy, dílčích procesů i zaměstnanců.

Náplň kurzu:

- Firemní kultura
 - ✓ Čím je tvořena firemní kultura
 - ✓ Cíle firemní kultury
 - ✓ Zdroje firemní kultury
 - ✓ Typy firemní kultury
 - ✓ Otevřená komunikace - význam firemní kultury
 - ✓ Specifika firemní kultury
 - ✓ Naše pravidla- funkce firemní kultury
- Firemní kultura x podniková kultura

VEDENÍ PRACOVNÍHO TÝMU - 16 hodin

Cíl kurzu:

- Rozvíjení schopnosti uvědomit svoji roli ve vedení týmu, budovat svoji neformální autoritu, identifikovat vlastní styl vedení lidí, popsat rozvržení týmových rolí. Naučit se efektivněji uplatňovat svoje manažerské dovednosti, analyzovat dynamiku vývoje týmu, rozvíjet, motivovat a efektivně vést tým a lépe najít nevhodnější přístup ke zvládání obtížných situací v týmu.
-

Náplň kurzu:

- Osobnost manažera, jeho role ve společnosti
- Leadership

- Klíčové činnosti a zodpovědnosti leadera
- Motivace zaměstnanců
- Strategické myšlení, plánování, rozhodování
- Řešení konfliktů
- Efektivní komunikace ve firmě

ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVITY PROCESŮ - 16 hodin

Cíl kurzu:

- Představení nástrojů ke zvyšování efektivity procesů.

Náplň 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
- Kde se v lidech skrývá potenciál k vyšší efektivitě
- Zvládání změn jako konkurenční výhoda
- Manažerské styly – jejich vliv na výkonnost a motivaci lidí
- Rozdíly mezi vzděláváním a rozvojem firmy

TIME MANAGEMENT - 8 hodin

Cíl kurzu:

- Naučit se správně si stanovit priority, efektivně plánovat v různém časovém horizontu, chápout delegování jako nástroj rozvoje vlastního týmu i snížení svého časového zatížení.

Náplň kurzu:

- Sebepoznání – jak využívám svůj čas – co to znamená být efektivní
- Vedení – stanovení priorit a zadávání úkolů
- Řízení – plánování času a návaznost na práci s cíli
- Delegování

AKTIVITA - OBECNÉ IT

MS Excel – 16 hodin

Cíl kurzu:

- Naučit se základy práce v programu MS Excel.

Náplň kurzu:

- Seznámení se s programem + základní operace
- Práce se soubory
- Základy práce s daty
- Základní výpočty
- Relativní adresace
- Základní úpravy tabulky
- Grafy
- Podmíněné formátování

MS Word – 16 hodin

Cíl kurzu:

- Naučit se základy práce v programu MS Word.

Náplň kurzu:

- Seznámení s programem
- Práce s dokumenty
- Základní úpravy písma
- Základní úpravy odstavce
- Styly
- Záhlaví a zápatí
- Tisk

MS Outlook – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Naučit se základy práce v programu MS Word.

Náplň kurzu:

- Základní seznámení s programem
- Deník
- Poznámky
- Kontakty
- Úkoly
- Elektronická pošta
- Kalendář

MS Powerpoint – 8 hodin

Cíl kurzu:

- Naučit se základy práce v programu MS Powerpoint.

Náplň kurzu:

- Seznámení s programem
- Plánování prezentace
- Základy práce se souborem
- Průvodce
- Obrázky
- Tabulka
- Grafy
- Organizace snímků
- Úpravy prezentace
- Promítání

AKTIVITA – TECHNICKÉ VZDĚLÁVÁNÍ

Řidičské oprávnění skupiny „T“ - 10 hodin

Cíl kurzu:

- Získat řidičské oprávnění skupiny „T“

Základní kurz svařování dle ČSN EN ISO 9606-1, metoda 311

- 160 hodin

Cíl kurzu:

- Získat oprávnění k výše uvedené činnosti

Základní kurz svařování dle ČSN EN ISO 9606-1, metoda 135

- 160 hodin

Cíl kurzu:

- Získat oprávnění k výše uvedené činnosti

Kurz svařování dle ČSN EN ISO 9606-1, metoda 135

- 160 hodin

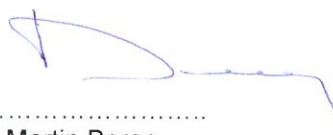
Cíl kurzu:

- Získat oprávnění k výše uvedené činnosti

Obsluha a programování CNC obráběcích strojů používaných v nábytkářském průmyslu - 174 hodin

Cíl kurzu:

- Získat oprávnění k výše uvedené činnosti

Datum a podpis osoby oprávněné jednat za zadavatele	V Jablonném nad Orlicí dne 08. 06. 2017.  Ing. Martin Beran
---	--