**Příloha č. 3: Obsah vzdělávacích aktivit**

1. **Obchodní jednání** – 16h (2dny, 1den=8hod), celkem 16 účastníků (dvě skupiny), každá skupina = 16hod

* UZAVŘENÝ KURZ
* 2 SKUPINY:
  1. Praha: 5 osob (realizace v prostorách zadavatele v Praze – poskytnuty zdarma)
  2. Karviná: 11 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
* Obchodní komunikace
  1. Obchodní cíl komunikace
  2. Komunikační bariery v obchodním jednání
  3. Získání a udržení důvěry
  4. Zásady efektivní sdělování
  5. Aktivní naslouchání
  6. Komunikační zlozvyky
* Role při jednání
  1. Charakteristika rolí
  2. Klíčové kompetence
  3. Testy obchodních předpokladů
  4. Typologie zákazníků
* Argumentace
  1. Strategie úspěšné argumentace
  2. Složky efektivní argumentace
  3. Argumentace užitkem
  4. Nejčastější chyby při přesvědčování
  5. Modelová situace
* Manipulace
  1. Zakázaná rétorika
  2. Protimanipulační techniky
* Základy prezentace
  1. Přesvědčovací vs. informativní prezentace
  2. Struktura a zásadní okamžiky projevu
  3. Řeč těla při prezentaci
  4. Vlastní přednes
* Obchodní jednání
  1. Skript vs. improvizace
  2. Kriteria úspěšnosti
  3. Aktivní vyhledávání nových obchodních možností
  4. Fáze přípravy
  5. Úvod jednání
* Hlavní část
  1. Analýza stávající situace
  2. Zjištění potřeb
  3. Zachycení nákupních signálů
  4. Prazentace řešení
  5. Argumentace, zpracování námitek
  6. Uzavření dohody
* Závěr
  1. Rekapitulace
  2. Vyvolání pozitivního dojmu
* Praktický nácvik
  1. Modelová situace - simulace reálného obchodního jednání
  2. Zpětná vazba
* Vyjednávání v obtížných situacích
  1. Postoj a zájem
  2. Druhy vyjednávání
  3. Asertivní techniky
  4. Dohoda a cesta k jejímu uzavření
  5. Práce s nezájmem
  6. Lež a podvodné jednání
  7. Problémoví zákazníci a práce s nimi
  8. Praktické případy
* Následná péče o zákazníky
* Business etiketa
  1. Základní pravidla
  2. Very Important Person

1. **Vyjednávání a argumentace –** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 15 účastníků (2 skupiny), každá skupina = 16h

* UZAVŘENÝ KURZ
* 2 SKUPINY:
  1. Praha: 5 osob (realizace v prostorách zadavatele v Praze – poskytnuty zdarma)
  2. Karviná: 10 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
* Umění získat přehled nad rozhovorem
* Jak si srovnat myšlenky
* Správné stanovení cílů rozhovoru
* Volba správné formulace myšlenky

Techniky vedení rozhovoru

* Jak stanovit pravidla rozhovoru
* Jak udržet hlavní linii
* Jak si udržet odstup, aby měl manažer "volné ruce" a "čistou hlavu"
* Jak vést kolegy k tomu, aby řešili své problémy samostatně
* Jak přesně zacílit jednání
* Jak usměrnit kolegy využíváním jejich citací a popisem situací
* Jak pomocí rámování zesílit vlastní argumenty

Situace

* Zacílení společného jednání (např. porady, plánování,...)
* Vyjednávání s kolegy a podřízenými
* Vedení podřízeného k samostatnosti
* Rozhodování konfliktů mezi podřízenými
* Komunikace pravidel, která mají být dodržována
* Motivační podání novinek nebo změn
* Uklidnění emocí partnera před jednáním
* Empatický projev pro získání spojenectví
* Probouzení lidskosti v partnerovi
* Poskytování zpětné vazby
* Kárání a pochvala
* Udržení kontroly nad rozhovorem při moderaci
* Chování při verbálním útoku
* Vyjednávání o zvýšení platů

1. **Prezentační dovednosti -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 16 účastníků (dvě skupiny), každá skupina = 16h

* UZAVŘENÝ KURZ
* 2 SKUPINY:
  1. Praha: 5 osob (realizace v prostorách zadavatele v Praze – poskytnuty zdarma)
  2. Karviná: 11 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
* Základy prezentace
* [Rozvoj prezentačních dovedností](https://www.skoleni-softskills.cz/kurz/Rozvoj-prezentacnich-dovednosti-PZD2.aspx)
* PZD3
* [Interaktivní cílená prezentace](https://www.skoleni-softskills.cz/kurz/Interaktivni-cilena-prezentace-PZD3.aspx)
* [Efektivní využívání prezentačních prostředků a pomůcek](https://www.skoleni-softskills.cz/kurz/Efektivni-vyuzivani-prezentacnich-prostredku-a-pomucek-PZD4.aspx)
* [Praktický nácvik prezentačních dovedností](https://www.skoleni-softskills.cz/kurz/Prakticky-nacvik-prezentacnich-dovednosti-PZD5.aspx)
* [Rétorika](https://www.skoleni-softskills.cz/kurz/Retorika-PZD6.aspx)
* co dělá prezentaci poutavou a co naopak odradí,
* na co se při prezentaci orientovat,
* osoba prezentujícího – image a první dojem
* sebevědomá řeč těla a získání suverenity projevu,
* zvládnutí verbální a neverbální složky projevu,
* jak se připravit, když je málo času,
* jak si poradit s prezentační technikou (flipchart, PowerPoint apod.),
* tréma a její zvládnutí,
* prezentační zlozvyky a co s nimi,
* techniky práce s publikem a příprava na reakce posluchačů,
* jak vést prezentaci,
* trénink improvizace,
* analýza videa,
* diskuze, výměna zkušeností.

1. **Nátlakové metody, jak se bránit -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 12 účastníků (jedna skupina)

* UZAVŘENÝ KURZ
* 1 SKUPINA:
  1. Karviná: 12 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
* Nejčastější typy nátlakových metod
* Co je a co není manipulace
* Umět odhalit strategie a techniky manipulátorů
* Typologii manipulátorů
* Nácvik technik proti manipulaci
* Jak pracovat s negativními emocemi, které manipulace vyvolává
* Posílení sebedůvěry a sebevědomí jako základ antimanipulačních technik

1. **Komunikace v obtížných situacích -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 8 účastníků

* OTEVŘENÝ KURZ
* 8 ÚČASTNÍKŮ:
  1. Praha: 4 osoby (realizace v prostorách dodavatele na území hl. m. Prahy – zajišťuje dodavatel)
  2. Karviná: 4 osoby (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)

**KOMUNIKACE – ZNALOSTI**

* obavy provázející obtížnou komunikaci a jejich negativní dopady,
* role respektu v komunikaci,
* neshoda jako zdroj synergie,
* zvládání emocí a koncentrace na porozumění a dohodu,
* vznik nedorozumění a jak ho minimalizovat,
* jak komunikovat před vznikem konfliktu,
* jak komunikovat ve vzniklém konfliktu.

**TECHNIKY:**

* pokročilé kladení otázek,
* přerámování rozhovorů,
* vyjednávání pravidel a jejich využití v rozhovoru,
* silná argumentace,
* prvky asertivní komunikace,
* principy úniku ze slepé uličky,
* rozbor konkrétních podnětů účastníků.

1. **Motivace zaměstnanců -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 4 účastníci

* OTEVŘENÝ KURZ
* 4 ÚČASTNÍCI:
  1. Karviná: 4 osoby (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)

**MOTIVACE A SEBEMOTIVACE:**

* • význam motivace,
* • způsoby motivace v návaznosti na základy typologie,
* • motivace jednotlivců a motivace týmů,
* • pozitivní a negativní motivace,
* • demotivátory,
* • zainteresovanost zaměstnanců na výkonnosti celé společnosti,
* • postup při tvorbě systému odměňování,
* • úloha základní a variabilní složky mzdy.

**ZAMĚSTNANECKÉ BENEFITY:**

* • jednotlivé typy benefitů,
* • současné trendy v poskytování benefitů,
* • nefinanční motivace.

1. **Efektivní komunikace -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 5 účastníků

* OTEVŘENÝ KURZ
* 5 ÚČASTNÍKŮ:
  1. Karviná: 5 osob (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)

**Komunikační dovednosti jako pracovní nástroj**

* verbální a neverbální komunikace,
* cíl komunikace,
* komunikační bariéry,
* jasné a stručné vyjadřování,
* aktivní naslouchání,
* akceptace specifik partnera, empatie,
* nejčastější chyby v komunikaci,
* pozitivní komunikace.

**Řeč těla a její efektivní využití**

* umění rozpoznat a správně vyhodnotit neverbální komunikaci,
* využití řeči těla při různých typech jednání.

**Komunikační styly - přizpůsobení komunikace situaci a partnerovi**

* autodiagnostika vlastního komunikačního stylu,
* identifikace partnerova komunikačního stylu,
* umění přizpůsobit se partnerovi.

**Rozvoj interní komunikace**

* efektivní předávání informací mezi odlišnými komunikačními partnery,
* efektivní přenos informací.

1. **Obchodní dovednosti -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 7 účastníků

* OTEVŘENÝ KURZ
* 7 ÚČASTNÍKŮ:
  1. Praha: 4 osoby (realizace v prostorách dodavatele na území hl. m. Prahy – zajišťuje dodavatel)
  2. Karviná: 3 osoby (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* Novým pravidlům komunikace
* Jak využívat vztahový marketing
* Jak budovat silný vztah se zákazníky
* Jak na konkurenci
* Jak při prodeji využívat automatismů nevědomí
* Jak v sobě nalézt vlastní komunikační přednosti
* Jak vytvářet cenovou politiku

1. **Kreativní metody v řízení -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 5 účastníků

* OTEVŘENÝ KURZ
* 5 ÚČASTNÍKŮ:
  1. Karviná: 5 osob (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* Co je kreativita
* Aspekty tvůrčího myšlení
* Překážky tvůrčího myšlení a jak je překonávat
* Kreativní techniky a jejich praktické vyžití
* Kreativita v týmu - a jak jí vyvolat
* Metody pro podporu kreativity

1. **Zvyšování efektivity procesů -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 4 účastníci

* OTEVŘENÝ KURZ
* 4 ÚČASTNÍCI:
  1. Karviná: 4 osoby (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* • Analýza procesů ve firmě a efektivita   
  • Kritické body   
  • Manažerská struktura   
  • Sdílení informací ve firmě   
  • Job description a překrývání pracovních pozic   
  • Personální audit   
  • Proaktivita zaměstnanců a jejich motivace   
  • Metoda SMART   
  • Delegování   
  • Jak vytěžit know-how zaměstnanců   
  • Fluktuace a efektivita   
  • Vnitřní výpověď

1. **Vnitrofiremní komunikace -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 18 účastníků (dvě skupiny), každá skupina = 16h

* UZAVŘENÝ KURZ
* 2 SKUPINY:
  1. Praha: 4 osoby (realizace v prostorách zadavatele v Praze – poskytnuty zdarma)
  2. Karviná: 14 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
* Jak se liší komunikace v rozdílných pracovních pozicích (nadřízení vs. podřízení)
* K čemu je fungující vnitrofiremní komunikace dobrá
* Jak nastavit vhodnou strategii komunikace v rámci firmy a jak hodnotit její úspěšnost
* Jaké nástroje interní komunikace se v praxi osvědčily a jak se zavádějí (např. interní časopis, intranet aj.)
* Jaké může mít interní komunikace dopady
* Která média můžeme dnes k interní komunikaci využívat a jak to dělat efektivně
* Existuje něco jako krizová firemní komunikace

1. **Daň z přidané hodnoty -** kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 1 účastník

* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* DPH – základní pojmy
* Předmět daně
* Sazba daně
* Plátce DPH
* Skupinová registrace a skupina plátců
* Identifikovaná osoba
* Nespolehlivý plátce
* Registr plátců DPH registrovaných v České republice
* Ověření plátce DPH
* DIČ - daňové identifikační číslo
* Ověření DIČ v EU
* Bankovní účty plátců DPH
* Formuláře k DPH

1. **Účtování v cizí měně –** 8 hodin kurz (1 den), celkem 1 účastník

* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* Kursy pro přepočet cizí měny (v účetnictví a u DPH) – řešení kursových rozdílů – dopad na daň z příjmů
* kursové rozdíly při úhradě dluhů a inkasu pohledávky
* záloha v cizí měně a její vyúčtování – kursové rozdíly
* základní kapitál a cizí měna – vznik společnosti, zvyšování základního kapitálu
* finanční leasing v cizí měně – kursové rozdíly
* opravné položky k pohledávkám v cizí měně
* cestovní náhrady a přepočtové kursy
* závěrkové přepočty cizí měny – vyúčtování kursových rozdílů
* vnitřní směrnice účetní jednotky o přepočtu cizích měn a vzniku kursových rozdílů.

1. **Cestovní náhrady -** 8 hodin kurz (1 den), celkem 1 účastník

* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* Výklad obsáhne legislativní změny včetně provázanosti na související předpisy (především zákon o daních z příjmů), vysvětlení nejčastějších chyb a omylů. Budou řešeny i nejasnosti ze strany posluchačů.

**Obsah**

* příklady výpočtu náhrad cestovních výdajů u zaměstnanců
* postup u zaměstnance a zaměstnavatele
* lhůty
* zodpovědnost
* výpočty tuzemských náhrad
* výpočty zahraničních náhrad
* cizí měny
* krácení náhrad
* paušalizace náhrad
* pohled z hlediska zákona o daních z příjmů a DPH
* použití služebních vozidel pro soukromé účely
* náležitosti a příklady VPSM

1. **AutoCad 3D a základy** – kurz 16 hodin (2dny, 1den=8hod), celkem 1 účastník

* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* Seznámení s AutoCADem
* Zobrazení objektů
* Kreslení základních objektů
* Manipulace s objekty
* Organizace kreslení a informační příkazy
* Změny a modifikace objektů
* Komentáře ve výkrese
* Šrafování objektů
* Kótování
* Znovu využitelný obsah
* Vytváření dalších objektů ve výkrese, tabulky
* Rozvržení a vykreslování
* Vytvoření šablon výkresů

1. **Windows 8** – kurz 8 hodin (1 den), celkem 1 účastník

* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)

Automatizace hromadného nasazení operačního systému

* Instalace operačního Window 8 pomocí odpovědního souboru
* Přehled služby Windows Deployment Services
* Instalace a konfigurace služby Windows Deployment Services
* Windows Automated Installation Kit (Windows AIK)
* Vytváření, zachycení a úprava obrazů operačního systému
* Nasazení obrazů operačního systému pomocí služby Windows Deployment Services
* Práce s odpovědními soubory

Automatizace a skriptování běžných úkonů správy

* Práce s naplánovanými úlohami
* Úvod do skriptovacího jazyka PowerShell
* Správa a automatizace operačního systému
* Konfigurace uživatelského prostředí pomocí zásad skupiny
* Správa aktualizací operačního systému

1. **MS EXCEL – středně pokročilí –** kurz 16 hodiny (2 dny, 1 den=8hod), celkem 1 účastník

* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)

Doplnění a shrnutí základních pojmů

* klávesové zkratky pro usnadnění práce v Microsoft Excel
* nabídka Vložit jinak, Najít a nahradit

Formátování tabulek

* vkládání a odstranění buněk, řádků a sloupců
* skrytí a zobrazení řádků a sloupců

kopírování formátů

Podmíněné formátování (Conditional Formatting)

* pomocí hodnoty buňky
* pomocí vzorce
* rychlé styly v podmíněném formátování
* Vzorce
* základní matematické operace
* úprava vzorce
* rychlá kontrola vzorce
* kopírování a přesouvání vzorců
* relativní a absolutní adresace buněk ($A$1)
* zadávání složitějších vzorců
* pojmenování buněk a oblastí
* vliv přesunů a kopírování při absolutním adresování

Funkce

* použití základních funkcí a jejich zobrazení v řádku vzorců
* zadání funkce v buňce
* úpravy vzorců s funkcemi
* funkce KDYŽ (IF)
* vybrané funkce z kategorie Text, Datum a čas

Propojení

* propojení listů, sešitů Microsoft Excel
* propojení s aplikací Microsoft Word a Microsoft PowerPoint

Grafy

* automatický formát grafu - doporučené grafy
* základní typy grafů
* vytvoření a úprava grafu

Databáze v Microsoft Excel

* základní pojmy
* zásady práce s daty
* ukotvení příček
* seřazení dat podle hodnoty nebo formátu
* automatický filtr
* seskupení dat

Tisk v Microsoft Excel

* oblast tisku
* opakování hlavičky na každé stránce
* pokročilé nastavení vzhledu stránky pro tisk

**19) MS Word -** kurz 16 hodin (2 dny, 1 den=8hod), celkem 1 účastník

* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* vytvářet textové dokumenty, pohybovat se v nich a formátovat je
* práce s tabulkami, grafy a dalšími grafickými prvky
* pokročilé techniky práce s dlouhými dokumenty, vytvoření obsahu, rejstříků a seznamu obrázků a tabulek.
  + 1. **MS Outlook -** kurz 8 hodiny (1 den), celkem 1 účastník
* OTEVŘENÝ KURZ
* 1 ÚČASTNÍK:
  1. Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách dodavatele na území ČR max. do 150 km od Karviné – zajišťuje dodavatel)
* efektivně pracovat se zprávami elektronické pošty,
* vytvářet kontakty,
* plánovat své události pomocí elektronického diáře a nechat si aplikací hlídat konečné termíny úkolů.