**Přehled a struktura vzdělávacích kurzů**

Firma: ADLER Czech, a.s.

Místo realizace projektu (školení): sídlo firmy (Ústí nad Labem, konkrétní místo bude upřesněno, náklady hradí zadavatel)

Školící den: 8 hodin čistého výukového času + 2 přestávky 15min/ks + oběd 30 minut

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Cílová skupina pro kurzy 1-4**  Telefonický referent  Celkový počet osob: cca 31  Počet skupin: 4 (rozděleno dle jazyků CZ a ENG - CZ1, CZ2, ENG1, ENG2)  CZ1: 8-12 účastníků – 5dnů  CZ2: 8-12 účastníků – 5 dnů  ENG1: 4-6 účastníků – 5dnů  ENG2: 4-6 účastníků – 5dnů | |  |  |  |

**Vzdělávací kurz 1 – Prodejní dovednosti (2 dny)**

Oslovení zákazníka

Profil Váš i Vašeho zákazníka

Co od Vás zákazník očekává?

Identifikace obtíží při prodeji – proč od nás zákazník nekupuje

Telefonický rozhovor / nácvik

Práce se znaky a výhodami produktu

Kladení otázek a naslouchání

Metoda SPIN

Překonávání námitek

Uzavírání rozhovoru

Sekvence rozhovoru

1.identifikace

2. rozvoj

3. diskuze

4. finalizace - uzavírání

5. dokumentace

Cross - selling

Up - selling

Písemná komunikace

Péče o klíčové zákazníky

**Vzdělávací kurz 2 – Prodejní dovednosti 2 (1 den)**

Příprava prodeje

Silné a slabé zahájení

Sondování

Metoda SPIN

Argumentace se zaměřením na uspokojování potřeb protistrany

Prodej ceny a užitku

Motivace “vnitřního” zákazníka

Uzavření dohody

Signály k uzavření

Typologie našeho “vnitřního”zákazníka

Využití typologie osobnosti – diagnostika protistrany – převedení na praxi

Jak na jednotlivé typy

**Vzdělávací kurz 3 – Profesionalita a image prodejce (1 den)**

Profesionální osobní vystupování

Práce na autenticitě, spontaneitě

Zlepšení dynamiky projevu a vystupování

Profil Váš i Vašeho zákazníka

Co od Vás zákazník očekává?

Identifikace obtíží při prodeji – proč od nás zákazník nekupuje

Jak lépe „prodávat“ své projekty, myšlenky, nápady

Struktura prezentace a argumenty

Psychologie a způsoby argumentace

Sortiment

Znalost produktu

Znalost konkurence

Znalost trhu

Time management obchodníka

Cíle a plánování – prodej je hra čísel

Práce s prioritami, klíčové a kritické aktivity

**Vzdělávací kurz 4 – Obtížný zákazník (1 den)**

Diplomatický jazyk - dovednost převést hovor na konstruktivní rovinu  
Komunikační dovednosti pro zvládnutí negativního chování - naslouchání, empatie, verbální  
pohotovost, pohotovost v argumentaci  
Volba správných slov pro vyjádření myšlenek - jak může dojít k nepochopení  
Dva názory a skutečnost  
Obranné mechanismy, kde vznikají  
Typy útočných argumentů a námitek v komunikaci  
Jak zvládat útočnou a zablokovanou protistranu  
Prolomení blokády  
Jak zvládat útočnou a zablokovanou protistranu  
Principy pozitivní komunikace a přesvědčování  
skupinová diskuze - pochopení 5 faktorů blokování  
Jak zvládnout různé typy negativního chování  
Nácvik technik, zvýšení schopnosti pohotově agumentovat v těchto situacích :  
Agrese, nátlak, útočnost - zvládnutí konfliktu  
Manipulace - jak se bránt manipulaci a nátlaku  
Neochota se dohodnout, přehlížení problému  
Přemrštěné požadavky  
Předstíraná spolupráce  
Podpásové útoky - urážky, jízlivosti, zesměšňování, lživá obvinění

**Cílová skupina pro kurzy 5-11**

Team leader, Supervisor Call centra, Trenér/školitel obchodního oddělení

Celkový počet osob: 7-8

Počet skupin: 1 (český jazyk)

**Vzdělávací kurz 5 – Asertivita (1 den)**

Dílna asertivity – prohloubení dovedností ke zvládnutí asertivity

Co je asertivní chování

Manipulace a kontramanipulace

Techniky kontramanipulace v praxi - nácvik

Emoční odolnost a nácvik psychohygieny

Jak se prosadit a říci “ne”, jak přijmout odmítnutí

Asertivní metoda poškrábané gramodesky jako základ

Vyjednávací houpačka jako nadstavba pro asertivní ne

Techniky pro konstruktivní asertivní komunikaci

Nácvik nepříjemných rozhovorů : agresivní, “nechápavý” stěžovatel, negativista….

**Vzdělávací kurz 6 – Zvýšování týmového výkonu (1 den)**

Principy modelu týmového výkonu

Jednotlivé stupně

Jaké jsou stupně týmového výkonu

Jak pomocí modelu týmového výkonu zvyšovat spolupráci a motivaci lidí

Co je tým?

Analýza úkolu a definice týmu

Práce s týmem a výkonem týmu

Vedení s orientací na výsledek

Individuální přístup - situační styl vedení

Jak zajistit plnění plánu a výkon týmu

Monitorování pokroků

Průběžné poskytování zpětné vazby

**Vzdělávací kurz 7 – Zpětná vazba - hodnotící pohovor (1 den)**

Kritika a sebevědomí

Proč nám kritika vadí

Kritika jako zpětná vazba za účelem změny

Kritika - zpětná vazba jako nástroj motivace?

Cíle kritiky

Přínosy kritiky

Motivující a demotivující kritika

Pravidla účinného podávání zpětné vazby - aneb triky, jak to správně podat

Konkrétní kritika - praktický nácvik

Konkrétní kritika měřitelných ukazatelů (úkolů)

Poradna zpětné vazby

Rozbor situací z praxe účastníků

**Vzdělávací kurz 8 – Manažerské vyjednávání (2 dny)**

Dva názory a skutečnost

Obranné mechanismy, kde vznikají

Jak s tím souvisí asertivita

Vyjednávací strategie

Nejčastější vyjednávací styly a analýza vlastního vyjednávacího stylu.

Vyjednávací postupy – soupeření, kooperace, metoda win-win.

Práce s emocemi a zamezení jejich využití druhou stranou.

5 asertivních technik pro vyjednávání a nastolení rovnováhy

Komunikační nástroje vyjednávacího procesu.

Techniky efektivního zvládání námitek

4 osobnostní typy ve vyjednávacím procesu

Konflikty při jednání

Zvládnutí obtížného komunikačního partnera - podřízený, kolega

**Vzdělávací kurz 9 – Change management (1 den)**

Jak zvládnout řídit lidi v rychle se rozvíjející společnosti

Jak zvýšit schopnost zvládat změnové prostředí

Změna a sebemotivace

Nahrazení nefunkčních schémat

Postup pro zvládání stresu ze změny

1. zaměřit se na to, co můžeme kontrolovat - praktická práce na vlastní “změně”

2. zvýšit toleranci k nejistotě ( NLP techniky a sebemotivační techniky, kolo životní rovnováhy,

kreativita)

3. najít “toleranční vzor + silné aktéry - technika “mentorův stůl”

4. co mi změny přinesou, co odnesou ( technika “stolní konstelace”)

5. změna jako součást práce vedoucího

Dovednosti manažera pro zvládání změn

Předpoklady pro úspěšnou realizaci změn

**Vzdělávací kurz 10 – Jak zvládnout emoce a stres (2 dny)**

Co je EQ - k čemu pomáhá a jak nás posiluje

Výprava do světa vlastních emocí

Zablokovaná komunikace - jak zvýšením EQ otevřít komunikační kanály

Vliv emocí na pracovní výkon a vztahy

Motivace a sebemotivace

Cíle a motivace

Stres a sebekontrola

Emoční inteligence v komunikaci

Empatie a sladění, naladění na potřeby protistrany - klienta

Jak změnit nefungující vzorce chování a reakcí - práce s emočně nevyzrálou protistranou

Manipulace, konflikt a odpor

Odhalení vlastních vzorců a limit

**Vzdělávací kurz 11 – Koučující manažer a selfkoučink (1 den)**

Proces koučinku

Osobnost kouče-manažera

V jakých situacích koučink využít

Koučující styl

Kdy je možné koučovat

Jak koučovat

Koučování ke zvýšení výkonu

GROW

Seberozvoj

Jak působím - sebereflexe

Jak využít svůj potenciál

Jak se prosadit

V čem a jak se dál rozvíjet

Sebemotivace a práce se změnami

**Cílová skupina pro kurzy 12-13**

Trenér/školitel obchodního oddělení

Celkový počet osob: 3-4

Počet skupin: 1 (český jazyk)

**Vzdělávací kurz 12 – Training & Development Manager I. (Best Practice) (2 dny)**

Cíle vzdělávání a rozvoje zaměstnanců

soulad mezi firemními a vzdělávacími cíli

analýza potřeb vzdělávání a rozvoje

měření výkonnosti a diagnostika potenciálu

váš aktuální systém vzdělávání a jeho potřeby

Příprava rozpočtu a jeho řízení

vyčíslení předpokládaných nákladů na vzdělávání

příprava na nečekané výdaje a plánování rezerv

krizový rozpočtový plán pro případ zhoršení ekonomické situace

návaznost rozpočtu na obrat společnosti

T&D manažer a jeho role

očekávání top managementu

spolupráce v rámci HR týmu

kompetence napříč odděleními a pracovními týmy

identifikace vzdělávacích potřeb a jednotná strategie

Příprava vzdělávacího plánu

přístupy ke vzdělávání (typy vzdělávacích programů, zkušenosti a různé pohledy)

individuální vzdělávací plány

učící se organizace – interní předávání znalostí

aktuální potřeby a situace společnosti

Best practices vzdělávacích programů

mateřská dovolená jako možnost zvýšení loajality a odbornosti

rozvoj pracovníků věkové kategorie 50+

specifika vzdělávání v etapě propouštění

vzdělávání cizinců

zahraniční stáže

Talent Management

práce s absolventy

vzdělávání top managementu

**Vzdělávací kurz 13 – Training & Development Manager II. (Best Practice) (2 dny)**

Specifikace potřeb a výběr vzdělávacího programu

identifikace cílů z pohledu firemní strategie

interní lektoři versus externí dodavatelé

logistika, rozpočet a smluvní zajištění vzdělávacích aktivit

role HR specialistů v procesu výběru, realizace a hodnocení

Měření efektivity a vyhodnocování

identifikace rizikových faktorů a bariér v hodnocení

kontinuita ve vzdělávání a propojení vzdělávacích aktivit s praxí

specifika měření soft a hard skills a jazykových kompetencí

způsoby monitoringu rozvojových aktivit

průběžné hodnocení dopadu vzdělávání na chování zaměstnanců

Specifika konkrétních vzdělávacích programů

vstupní program pro nové top manažery

mezinárodní Leadership Program

individuální přístup versus univerzální řešení

současné trendy v jazykové výuce

Problematika interních lektorů

interní versus externí lektor – příležitosti a rizika

kritéria výběru interních lektorů

příprava a další rozvoj interních lektorů

kombinace interní a externí spolupráce – nutnost, nebo módní trend?

**Cílová skupina pro kurzy 14**

Team Leader, Supervisor Call centra, Trenér/školitel, Admin. podpora obchodního oddělení, Vedoucí obchodního oddělení

Celkový počet osob: cca 12 osob

Počet skupin: 2 (český jazyk)

**Vzdělávací kurz 14 – Excel pokročilá (2 dny)**

