1. **Vyjednávání a argumentace**

|  |
| --- |
| * *Proč vyjednávat a nesmlouvat*
 |
| * *Postoj vs. zájem*
 |
| * *Měkké, tvrdé, principiální vyjednávání*
 |
| * *Jak pracovat s BATNOU*
 |
| * *Nejfrekventovanější chyby při vyjednávání*
 |
| * *Kouzlo používání otázek*
 |
| * *Oddělte lidi od problému - technika 10ti kroků*
 |
| * *Tvorba alternativ*
 |
| * *Vyjednávání se skupinou*
 |
| * *Emoce při vyjednávání a jejich využití k zachování vztahů*
 |

1. **Asertivní jednání**

|  |
| --- |
| * *Definice asertivity*
 |
| * *Asertivita vs. pasivita vs. agrese*
 |
| * *Účel a principy asertivní techniky*
 |
| * *Nástroje asertivní komunikace*
 |
| * *Manipulace a jak se jim bránit*
 |
| * *Asertivní kritika*
 |
| * *Asertivní pozitivní zpětná vazba*
 |

1. **Efektivní komunikace**

|  |
| --- |
| * *Komunikační proces a pravidla efektivní komunikace*
 |
| * *Jak vybudovat důvěru při vzájemné komunikaci*
 |
| * *Komunikační typologie*
 |
| * *Neverbální komunikace a jak ji propojit s verbálním projevem*
 |
| * *Umění přesvědčit*
 |
| * *Komunikační typologie*
 |
| * *Empatie a zvládání námitek*
 |
| * *Reakce na agresivní a pasivní chování komunikačního partnera*
 |
| * *Omluvy a přijímání omluv*
 |
| * *Kritika a přijímání kritiky*
 |
| * *Pochvala a přijímání pochvaly*
 |
| * *Specifika telefonické komunikace*
 |

1. **Emoční inteligence**

|  |
| --- |
| * *Definice "emoční inteligence" a její využití*
 |
| * *Emoční dovednosti a metody vlastní reflexe*
 |
| * *Techniky kontroly emocí ve vypjatých situacích*
 |
| * *Jak získávat přátele - klíčové techniky*
 |
| * *Empatie a její využití v diplomacii*
 |

1. **Firemní kultura**

|  |
| --- |
| * *Co to je firemní kultura*
 |
| * *Z čeho se firemní kultura skládá*
 |
| * *Definování sdílených hodnot firmy*
 |
| * *Přínos a výhody začlenění do firemní kultury*
 |
| * *Zpětná vazba a její role ve firemní kultuře*
 |
| * *Jak vytvářet firemní kulturu*
 |
| * *Negativa silné firemní kultury*
 |
| * *Adaptace nových zaměstnanců do firemní kultury*
 |

1. **Komunikace v obtížných situacích**

|  |
| --- |
| * *Význam komunikace v mezilidských vztazích*
 |
| * *Obtížné situace v komunikačním procesu*
* *Doporučení pro profesionální komunikaci*
* *Paralingvistika*
 |
| * *Základní dovednosti v komunikaci*
 |
| * *Kritická zpětná vazba*
 |
| * *Komunikace před publikem a základy řečnictví*
 |
| * *Práce se stresem*
 |
| * *Komunikace při prodeji*
 |
| * *Komunikace v managementu*
* *Konflikty a jejich eskalační postupy – technika rybí kost*
 |
| 1. **Konfliktní situace**

|  |
| --- |
| * *Definice konfliktu a jeho řešení*
 |
| * *Tři kroky k asertivnímu řešení konfliktní situace*
 |
| * *Aktivní naslouchání*
 |
| * *Námitky – technika rozklíčování*
 |
| * *Typologie lidí a její využití v konfliktech*
* *Manipulace a jejich protriky*
1. *Vedení a koučink zaměstnanců*
* *Osobnost manažera, jeho role ve společnosti*
* *Přístupy k vedení lidí a optimalizaci vlastního stylu*
* *Efektivní způsoby vedení lidí*
* *Co je to motivace a její vztah k výkonnosti a využívání běžných situací pro motivaci*
* *Základní principy koučinku obchodního týmu*
* *Stanovení cíle koučování a jeho vyhodnocování*
* *Zpětná vazba jako nástroj kouče*
* *Individuální přístup k různým typům lidí při koučování*
1. *Management (řízení) změn*
* *Řízení změny jako cílevědomá činnost, která efektivně vede k vytčenému cíli*
* *Oblasti změn*
* *Změna vs. krizový management*
* *Spouštěcí mechanizmy změn*
* *Kroky řešení změny*
* *Nositelé změn*
* *Kaizen*
* *Jak správně vysvětlit a udržet změnu*
* *Bariéry bránící změně a jak je překonat*
* *Změna chování zaměstnanců*
1. *Motivace zaměstnanců*
* *HODNOTÍCÍ ROZHOVOR*
* *Efekt správně vedeného hodnoticího rozhovoru*
* *Příprava hodnotitele a hodnoceného*
* *Organizace, průběh a vedení rozhovoru*
* *Struktura hodnoticího rozhovoru a práce s hodnoticím formulářem/dotazníkem*
* *Metoda podstatných faktů*
* *Nejčastější chyby, kterých se dopouštíme*
* *Ukázky z praxe, trénink a praktický nácvik na konkrétních příkladech*
* *VÝZNAM A SPRÁVNÉ VEDEN9 MOTIVAČNÍCH ROZHOVORÚ*
* *Význam motivačních rozhovorů*
* *Rozhovor strukturovaný - řešení dlouhodobějšího problému, příprava a správné vedení*
* *Motivační stimuly, identifikace potřeb jednotlivců a jejich využití k motivaci*
* *Zdroje demotivace a jednání s demotivovanými lidmi*
 |
| 1. *Obchodní dovednosti*

|  |
| --- |
| * *Pravidla zákaznického přístupu – role obchodníka – ztotožnění se a aktivní přístup*
 |
| * *Užitek a potřeby zákazníka – jak zjistit a využít – metoda 0123*
 |
| * *Komunikace v obchodním procesu*
 |
| * *Typologie zákazníků – poznávání zákazníků a jednání s různými typy zákazníků*
 |
| * *Prostředky verbálního a neverbálního působení na zákazníky*
 |
| * *Prodejní technika ve vazbě na nákupní proces*
 |
| * *Efektivní argumentace*
 |
| * *Technika prolinkování*
 |
| * *Uzavírací techniky a uzavření obchodu*
 |
| * *Cross sell, up sell*
1. *Prezentační dovednosti*
* *Cíl prezentace –posluchači, sdělení, prostředí. Seznámit se se zásadami prezentačních dovedností a technik, které fungují*
* *Struktura prezentace. Naučit se prezentaci připravit, vést a vyhodnotit v souladu s cíli*
* *Verbální a neverbální komunikace. Rozvinout úroveň stávajících prezentačních dovedností pro zaujetí publika*
* *Tréma, stres. Zvýšit si sebevědomí při prezentaci*
 |

1. *Stres a jeho odstraňování*

|  |
| --- |
| * *Doporučení pro ZVLÁDÁNÍ STRESU*
 |
| * *STRESOVÁ SITUACE – terminologie, předpoklady, odpovědnost, motivace, emoce*
 |
| * *TYPY STRESU – příčina, důsledek, dopad na organizmus*
 |
| * *JAK KOMUNIKOVAT SE STRESEM – stres v každodenním životě, předcházení, uvolňování, řešení, vnější a vnitřní příčiny stresu, stupně stresu,*
 |
| * *NÁCHYLNOST NA STRESOVÉ REAKCE – prevence, opatření, znovuzotavení, selhání, syndrom vyhoření*
 |
| * *ŽIVOTNÍ STYL – time management, stravování, spánková hygiena, duševní hygiena, pohybová hygiena, emoční hygiena*
 |
| * *TECHNIKY ZVLÁDÁNÍ STRESU, RELAXACE, UVOLŇOVACÍ CVIČENÍ*
 |

1. *Time management*

|  |
| --- |
| * *Sebepoznání – jak využívám svůj čas – co znamená být efektivní?*
 |
| * *Vedení – stanovení priorit a zadávání úkolů*
 |
| * *Řízení – plánování času a návaznost na práci s cíli*
 |
| * *Delegování*
 |
| * *Prevence a zvládání stresu*
* *Metoda GTD*
1. *Kompetentní manažer*
* [*Jak úspěšně jednat s lidmi - lepší sebepoznání a poznání druhých*](http://www.gradua.cz/katalog-kurzu/vedeni-tymu-osobni-a-manazerske-kompetence/jak-uspesne-jednat-s-lidmi-lepsi-sebepoznani-a-poznani-druhych.html)
* [*Vedení pracovního týmu*](http://www.gradua.cz/katalog-kurzu/vedeni-tymu-osobni-a-manazerske-kompetence/vedeni-pracovniho-tymu.html)
* *Vedení a facilitace pracovních porad*
* [*Prezentační dovednosti*](http://www.gradua.cz/katalog-kurzu/vedeni-tymu-osobni-a-manazerske-kompetence/prezentacni-dovednosti.html)
* [*Asertivita v praxi*](http://www.gradua.cz/katalog-kurzu/vedeni-tymu-osobni-a-manazerske-kompetence/asertivita-v-praxi.html)
* [*Řešení konfliktů*](http://www.gradua.cz/katalog-kurzu/vedeni-tymu-osobni-a-manazerske-kompetence/reseni-konfliktu.html)
 |
|  |
|  |

1. *Marketingový a komunikační mix*

|  |
| --- |
| * *Doporučení pro MARKETING*
 |
| * *MARKETING – základní terminologie, vývoj, současnost, prostředí, analýzy 5F, PEST, PESTLE, STEEPLED, STEER, SWOT, SPACE, Forecasting, 10 megatrendů*
 |
| * *MARKETINGOVÝ MIX – 4P a 4S (web), 4C, 3V – výrobek, cena, propagace, distribuce, produktový mix, kontraktační mix, distribuční mix, komunikační mix*
 |
| * *MARKETINGOVÁ STRATEGIE – marketingové hodiny – fáze analýz, syntézy, realizace, kontroly a korekce*
 |
| * *Řízení značky, positioning, branding, BCG matice*
 |
| * *REKLAMA – AIDA, prodejní koncepce, Attention, WOMM, pohled podniku, pohled zákazníka*
 |
| * *Principy excellence v marketingovém řízení firmy*
 |
| * *STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ EFQM A PODNIKATELSKÝ PLÁN*
1. *Strategické myšlení, plánování, rozhodování a řízení*
* *Rámec strategického řízení*
* *Mise, vize, strategie*
* *Moderní strategické myšlení*
* *Strategie společnosti*
* *Standardizace investičního rozhodování ve firmě*
* *Finanční plánování a controlling*
 |

1. *Projektové řízení*

|  |
| --- |
| * *Doporučení pro PŘÍPRAVU PROJEKTU, HODNOCENÍ A OVĚŘOVÁNÍ*
 |
| * *PROJEKT – definice, kategorie, oprávnění, inovace*
 |
| * *MANAGEMENT – obecně, v projektování, management projektu a projektový management, týmový management*
 |
| * *ÚKOLY MANAGEMENTU – iniciace, zahájení, plánování, vlastní řízení, koordinace, monitorování, controlling, uzavření projektu*
 |
| * *FÁZE PROJEKTU – předinvestiční, investiční, provozu, vyhodnocení, závěrečná etapa projektu*
 |
| * *ŘÍZENÍ – projektů, rizik, problémů projektu, kvality, zdrojů, efektivity týmu, produktivní komunikace, vedení týmové diskuse, KOMPETENCE A ODPOVĚDNOST*
 |
| * *ZÁSADY A POSTUP PROJEKTOVÁNÍ – zásady, cílovost, reálnost, účel, systém, postupné řešení, efekt, postup projektování, obsah projektování, fáze životního cyklu projektu*
 |
| * *Projekt leadership*
 |

 |

 |
|  |  |