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* | | | | |
|  | |  |