|  |  |
| --- | --- |
| **Název zakázky** | **CARent Praha s.r.o. vzdělává své zaměstnance!** |
| **Název projektu** | **CARent Praha s.r.o. vzdělává své zaměstnance!** |
| **Registrační číslo projektu** | CZ.03.1.52/0.0/0.0/16\_043/0005551 |
| **Název/ obchodní firma zadavatele** | CARent Praha s.r.o. |
| **Sídlo zadavatele** | Služeb 256/5, Malešice, 108 00 Praha |
| **IČ zadavatele / DIČ zadavatele** | 15888436/CZ15888436 |

**Specifikace vzdělávacích kurzů společnosti CARent Praha s.r.o.**

**Část 1) Měkké a manažerské dovednosti**

Účastníky kurzů budou vedoucí pracovníci, asistentky, prodejci náhradních dílů

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název kurzu** | **Obsah kurzu** | **Celkový počet osob** | **Počet skupin** | **Délka kurzu v hodinách pro 1 skupinu** |
| Psychologie prodeje | Prodejní rozhovor a jeho fáze,  psychologie prodeje,  práce s cílovou skupinou,  metody získávání zákazníků. | 8 | 1 | 16 |
| Prodejní a přesvědčovací techniky | Řízení prodeje,  taktika při jednání s klientem,  uspořádání a přizpůsobení argumentů,  odpovídat s citem na klientovy námitky. | 8 | 1 | 16 |
| Zvládání námitek | Druhy a význam námitek,  námitky jako signál zájmu,  techniky překonávání námitek,  námitky na cenu. | 7 | 1 | 16 |
| Profesionální asistentka – management podpory manažerů | Efektivní využití času a informační management,  jak profesionálně vystupovat,  úspěšná podpora projektů a týmů,  asertivní naslouchání,  péče o klienty. | 9 | 1 | 16 |
| Telefonní komunikace | Specifika telefonické komunikace,  formy telefonických hovorů,  struktura telefonního rozhovoru. | 9 | 1 | 16 |
| Organizace a vedení pracovního setkání | Role jednotlivých účastníků na setkání: moderátor, vedoucí akce, prezentátoři, vedoucí workshopových skupin,  krizové situace a jejich řešení,  nespokojený účastník akce a řešení stížností. | 6 | 1 | 16 |
| Motivace zaměstnanců | Způsoby motivace v návaznosti na základy typologie,  motivace jednotlivců a motivace týmů,  demotivátory. | 10 | 1 | 16 |
| Vedení hodnotících pohovorů | Psychologie vedení hodnotícího rozhovoru,  sdělování nepříjemných informací pro hodnoceného,  hodnocení jako motivační nástroj. | 10 | 1 | 16 |
| Efektivní komunikace | Základní pravidla,  verbální a neverbální komunikace,  komunikační trychtýř. | 10 | 1 | 16 |
| Asertivní jednání | Druhy manipulačních technik,  základní prvky asertivního přístupu,  asertivní techniky v praxi. | 10 | 1 | 16 |
| Time management | Co je to Time Management 4. generace,  umění říct „NE“,  Identifikovat „zloděje času“ a preventivně s nimi pracovat,  systém rozdělení práce. | 10 | 2 | 8 |
| Vedení a koučink zaměstnanců | Role manažera,  činnosti manažera,  vývojové stupně managementu,  nástroje manažera,  činnosti podřízených,  PDP, Individuální rozhovory. | 10 | 2 | 16 |

**Část 2) Technické a jiné odborné vzdělávání**

Účastníky kurzů budou prodejci, technici, automechanici, autoklempíři, autolakýrníci

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název kurzu** | **Obsah kurzu** | **Celkový počet osob** | **Počet skupin** | **Délka kurzu v hodinách pro 1 skupinu** |
| Zbožíznalectví A | Nabídka prodávaných služeb spojená s odborným poradenstvím zákazníkovi,  senzorická kontrola a zhodnocení druhu a kvality produktů,  znalost produktů/služeb nabízených konkurencí,  doplňky automobilů,  specifikace motorů, převodovek, diferenciálů,  příprava a zajištění STK,  náhradní díly. | 18 | 2 | 16 |
| Opravy motorových vozidel | Sytém opravárenství a podstata servisní služby,  identifikace potřeb klienta,  postupy pro profesionální přípravu zakázky,  předvedení služeb zákazníkovi a informace zákazníka o dalších nabízených možnostech. | 68 | 6 | 16 |
| Diagnostika motorových vozidel | Diagnostické postupy a diagnostické přístroje,  identifikace potřeb klienta  postupy pro profesionální přípravu zakázky,  předvedení služeb zákazníkovi a informace zákazníka o dalších nabízených možnostech. | 68 | 6 | 16 |
| Zbožíznalectví B | Pneumatiky,  diagnostika vozu,  náhradní díly,  specifikace motorů, převodovek a diferenciálů,  příprava a zajištění STK,  servis: vzduchotechnika,  elektroinstalace,  klempířské a lakýrnické práce,  doplňky automobilů,  laserová geometrie náprav. | 68 | 6 | 16 |