|  |  |
| --- | --- |
| **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 |