

KATALOG TRÉNINKŮ

VÝLETY ZA VZDĚLÁVÁNÍM



Katalog tréninků

Přestavujeme vám základní nabídku tréninkových témat zaměřených na rozvoj klíčových praktických dovedností, které si vaši pracovníci potřebují osvojit, aby se posunuli k vyšší profesionalitě a efektivitě. Obsah tréninků samozřejmě můžeme přizpůsobit konkrétním potřebám a specifikům vaší firmy. Rádi pro vás připravíme i zcela originální tréninky a rozvojové akce a staneme se vaším partnerem v rozvoji a růstu vašich lidí.

Těšíme se na spolupráci!

Tým Ottima

Obsah

- 4 Proč jsme si vybrali Ottimu
- 5 Proč byste si měli vybrat Ottimu?
- 6 Představujeme interní tým Ottima
- 7 Představujeme tým lektorů
- 10 Co umíme a co pro vás můžeme udělat

11 Komunikační dovednosti

- 12 Atraktivní a přesvědčivá prezentace
- 13 Zenová prezentace
- 14 Asertivita jako zdravé sebeprosazení a obrana proti manipulaci
- 15 Efektivní komunikace v týmu
- 16 Zvládání konfliktů a náročných situací
- 17 Taktiky jednání v nepřímém vedení

18 Osobní rozvoj

- 19 Zdravý životní styl
- 20 Mozkový jogging
- 21 Aby záda nebolela
- 22 Co skrývá lidská tvář
- 23 Skryté emoce
- 24 Stress management a prevence syndromu vyhoření
- 25 Řízení sebe, času a priorit
- 26 Rozvoj sebedůvěry a sebevědomého vystupování
- 27 Osobnostní typologii k snadnější komunikaci
- 28 Zvládání změn
- 29 Rozvoj kreativity
- 30 Emoční inteligence jako předpoklad efektivního jednání s lidmi
- 31 Jak motivovat sám sebe
- 32 Oči jako rys

33 Manažerské dovednosti

- 34 Umění vést k výsledkům – performance management 21. století
- 35 Praktické manažerské minimum
- 36 Situační styly vedení
- 37 Jak rozvíjet potenciál lidí a vybrousit diamant
- 38 Jak motivovat druhé
- 39 Hodnocení a zpětná vazba jako nástroje k cílenému rozvoji vašich lidí
- 40 Účinné a smysluplné delegování
- 41 Manažer jako kouč a mentor
- 42 Víze, strategie a podniková kultura
- 43 Od plavčíka ke kormidelníkovi aneb Základy leadershipu
- 44 Efektivní vedení porad
- 45 Nábor a adaptace zaměstnanců
- 46 Change management
- 47 Projektové řízení
- 48 Procesní řízení
- 49 Finance pro nefinanční manažery
- 50 Neformální leader

51 Obchod v terénu

- 52 Cílené koučování v poli
- 53 Kontakt se zákazníkem na prodejně
- 54 Strukturovaný obchodní proces
- 55 Zjišťování potřeb zákazníka
- 56 Zvládání námitek a účinná argumentace
- 57 Techniky uzavírání obchodu
- 58 Základy vyjednávání
- 59 Vyjednávání pro pokročilé
- 60 Participační přístup v obchodním jednání
- 61 Osobnostní typologie a její využití v obchodní praxi
- 62 Psychologie prodeje
- 63 Emoce jako klíč k prodejnímu úspěchu
- 64 Konzultativní prodej
- 65 Účinná akvizice po telefonu
- 66 Prodej po telefonu
- 67 Key account management současnosti
- 68 Jak to vidí nákupčí?
- 69 Základy financí a obchodní matematiky
- 70 Strategické plánování a prioritizace v obchodě

71 Naši klienti

Proč jsme si vybrali Ottimu

„S firmou Ottima spolupracujeme v oblasti rozvoje soft skills a manažerských dovedností našich pracovníků. Na spolupráci oceňujeme především kvalitu lektorů Ottimy, jejich zkušenosti z praxe a ochotu naslouchat našim potřebám a požadavkům. Přínosná je i zpětná vazba z tréninků a doporučení dalšího rozvoje. Je vidět, že lidé z Ottimy přistupují ke vzdělávání opravdu komplexně a systematicky. Nejde jim jen o uskutečnění dílčího tréninku, ale opravdu jim záleží na dlouhodobé spolupráci, kdy jsou u pracovníků vidět reálné dopady do praxe. Firma Ottima připravuje své tréninky s nadšením, což se odráží i ve vzájemné bezproblémové komunikaci.“

Jitka Voláková, HR professional plant
JOHNSON CONTROLS AUTOMOBILOVÉ SOUČÁSTKY, k.s.

„S Ottimou spolupracuje PRO-DOMA, SE, již 6 let. Naším cílem je dlouhodobý efekt vzdělávání zaměstnanců, který Ottima naprosto splňuje a nabízí. Veškerá školení připravuje v souladu s našimi potřebami a záměry. Vzdělávání a školení přizpůsobuje cílové skupině zaměstnanců, respektuje naše strategie, cíle a firemní kulturu. Lektorů mají zkušenosti z našeho businessu s vynikající orientací v daném tématu. Jejich prioritou vůči naší společnosti je kvalita vzdělávání, naše spokojenost, seriózní přístup a velmi otevřený vztah. Preferují také maximálně praktické zaměření vzdělávacích programů. Pro firmu PRO-DOMA, SE, zajišťuje Ottima nadstandardní kompletní servis a věřím, že naše spolupráce bude pokračovat i do budoucna. Mohu vřele doporučit.“

Radka Čechová, HR manager
PRO-DOMA, SE

„Společnost Ottima je náš dlouholetý obchodní partner ve vzdělávání. Naší vizí je poskytnout kvalitní vzdělávání zaměstnancům, což je ve spolupráci se společností Ottima mnohem snazší cíl. Kurzy se připravují na míru našim potřebám a požadavkům. Ceníme si ochoty a vstřícnosti při plánování a realizaci kurzů. V současné době na základě pozitivních zkušeností naši spolupráci v oblasti vzdělávání prohlubujeme.“

Ing. Vít Langer, manažer odboru vzdělávání
Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.,
Vienna Insurance Group

„Se společností Ottima jsme navázali velmi příjemnou spolupráci již v roce 2007. V současné době spolupracujeme na projektu rozvoje obchodního týmu, v minulosti jsme společně školili rovněž soft a manažerské dovednosti. Vyhovuje nám její proklientský přístup a skvělí lektorů, kteří pochopili naše potřeby a trénink nám ušili na míru. Ottima je flexibilní, kdykoli máme nějaké přání, ochotně nám vyjdou vstříc. Těšíme se na další spolupráci.“

Milan Mašek, sales manager ČR
Mars Czech s.r.o.

„Ottimu jsme si vybrali především pro její proklientský přístup. Lektorům Radku Cieslarovi a Petře Bendové záleží na skutečném pochopení našich potřeb a tréninky tomu pak na míru uzpůsobují. Oba jsou skuteční profesionálové. Spolupráce se zázemím Ottimy je velmi příjemná, oceňujeme vždy perfektní servis a úsměv na tváři.“

Kateřina Fousková, training specialist
Electro World s.r.o.

„Ottima nás přesvědčila, abychom využili nadání jejich lektorů připravit školení měkkých dovedností nikoli z katalogu, ale plně na míru. Spolupráce s paní lektorkou byla velmi příjemná a našeho rozhodnutí určitě nelitujeme.“

Anna Kratochvílová, specialista know-how
Havel & Partners s.r.o., advokátní kancelář

„Ottima je tým odborníků, kteří se vám dostanou pod kůži. Výsledkem naší tříleté spolupráce jsou úspěšné projekty zaměřené především na rozvoj talentů a manažerů. Na lidech jim opravdu záleží.“

Veronika Klápková, HR manager
Mondi Štětí a.s.

Proč byste si měli vybrat Ottimu?

1. Protože pracujeme systematicky a přinášíme výsledky.

Jsme zavedená vzdělávací a konzultační společnost s 11 lety praxe, naše služby využívá přes 50 firem z různých odvětví a většina z nich s námi spolupracuje opakovaně.

2. Protože na lidech záleží.

Specializujeme se na people management, tedy práci s lidmi a vše, co s tím souvisí.

3. Protože klademe důraz na detail a nasloucháme.

Osobně se věnujeme každému projektu i kurzu a připravujeme je podle potřeb klienta.

4. Protože kvalita a expertnost jsou pro nás podmínkou.

Máme stálý tým spolupracujících lektorů, všechny známe osobně a sledujeme jejich praxi.

5. Protože umíme změny implementovat.

Firmu vidíme jako celek, víme, jak propojit personální řízení s praxí, a máme výsledky.

A navíc – to, co děláme, nás baví.

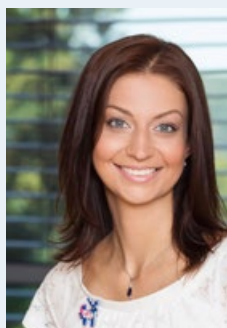
Představujeme interní tým Ottima



Barbora Krieglerová
director

Od roku 2000 jsem měla možnost se rozvoji lidí věnovat z několika různých úhlů. Ve vzdělávání dospělých, náboru a výběru i mnoha dalších oblastech personálního řízení jsem působila jak na straně dodavatele, tak na straně zákazníka. Sama jsem si také vyzkoušela roli interní trenérky komunikačních a manažerských dovedností. V průběhu své profesní kariéry se neustále utvzuji

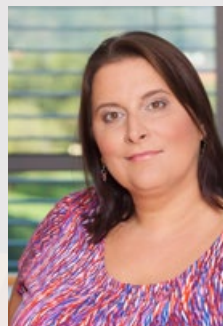
v tom, že cílený rozvoj lidí a zájem o ně je jedním z hlavních faktorů úspěchu jakékoli společnosti. Za zcela klíčové považují, že je třeba se zaměřit nejen na zvyšování výkonnosti, ale také na spokojenost, loajalitu a nadšení zaměstnanců. Podpořit lidi v jejich energii a umožnit jim růst, sílit a rozvíjet se v souladu s jejich přirozeným talentem.



Zuzana Horková
project manager

V oblasti tréninku a rozvoje lidí působím od roku 2009. Pracovala jsem se zákazníky ze soukromého i veřejného sektoru – např. jsem řídila několikamilionový projekt rozvoje dovedností pracovníků ministerstva a dlouhodobý manažerský program pro mistry velkého výrobního závodu. Baví mě příprava a realizace development center, která pomáhají lidem rozkrývat jejich po-

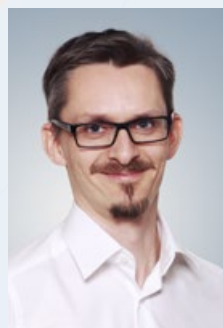
tenciál. Ráda navrhuji rozvojové aktivity na míru klientům, aby jejich zaměstnanci mohli nejenom podávat lepší výkon, ale cítili také aktivní podporu a skutečný zájem o svou osobu.



Kateřina Dobiášová
key account manager

V oblasti rozvoje pracuji již od roku 2005. Podílela jsem se na různých typech vzdělávacích projektů, např. vývoj originálních m-learningových kurzů nebo rozsáhlý projekt Třetí kariéra, který byl zaměřený na rozvoj zaměstnanců 50+. V současné době se věnuji vedení vzdělávacích projektů a akcí, mou novou vášní se stal také obchod a péče o klienty Ottimy. Pokud mám

příležitost, také sama školím mému srdci blízké téma stress managementu. Moje práce je rozmanitá a velice mě baví a naplňuje. Je pro mě radost podílet se na rozvoji lidí a vidět, že odcházejí z tréninků s úsměvem na tváři a s pocitem, že to pro ně bylo přínosné.



Jindřich Sláma
visual and text enhancer

Ke vzdělávání jsem se dostal hned po absolvování vysoké školy. Většinu své praxe se věnuji především dvěma oblastem: grafické úpravě materiálů a jejich textovým úpravám. Upravuji např. prezentace tak, aby byly pro publikum poutavé. Skriptům a výukovým materiálům pro účastníky tréninků dávám strukturu, aby se v nich dobře zorientovali a měli chuť je i po tréninku otevřít.

U všech materiálů dbám na gramatickou správnost textů a jejich pohodlné čtení.

Představujeme tým lektorů



Petra Bendová

Zaměření

Osobnostní rozvoj, obchodní, manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Petra využívá vlastní zkušenost z obchodu a řízení lidských zdrojů. Dokáže se naladit na potřeby jednotlivců

i týmů, být pro ně empatickým partnerem a nenásilně je podpořit v jejich rozvoji.

Motto

Svoboda – zodpovědnost – sebevědomí.



Marián Béreš

Zaměření

Osobnostní rozvoj, obchodní, manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Díky vlastním manažerským zkušenostem Marián dokáže konstruktivně komunikovat s manažery na všech úrovních, poskytnout jim užitečnou zpětnou vazbu a nové pohledy na jejich každodenní situace.

Motto

Život je otázkou priorit – je jen na nás, co si zvolíme.



Martin Blažek

Zaměření

Obchodní, manažerské a komunikační dovednosti

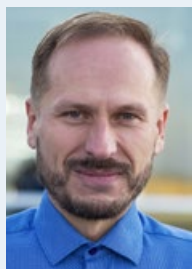
Přidaná hodnota

Identifikuje problémové oblasti a stanoví kroky k jejich zlepšení v rámci interních standardů i vnesených nových

pohledů a myšlenek. K vývoji a implementaci dané tematiky nadchne kolegy i podřízené, kteří přispějí k rozvoji a zavedení nových standardů.

Motto

Jít do neznáma je lepší než zůstat tam, kde nic není. (Spencer Johnson)



Radek Cieslar

Zaměření

Obchodní, manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

S využitím vlastních zkušeností z obchodně-manažerské praxe je Radek přirozeným trenérem pro všechny obchodní týmy, zejména pokud potřebují zapojit nováčky

či stmelit postupy a strategie.

Motto

Když někdo tvrdí, že to zná, ještě to neznámá, že to dělá.



Ivana Červená

Zaměření

Osobnostní rozvoj, obchodní, manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Díky nadšení pro téma dokáže Ivana strhnout i nejzarputilejší odpůrce tréninků a umí předat zkušenosti ze své

praxe tak, aby je účastníci pozitivně přijali.

Motto

Život je jako ozvěna. Když se ti nelíbí to, co slyšíš, změň to, co říkáš. (James Joyce)



Ivana Feliciani

Zaměření

Osobnostní rozvoj a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Ivana pomáhá lidem znovu objevovat, že tělo a psychika, tedy náš vnější a vnitřní svět, jsou v mnoha směrech

hluboce propojené a že klíč k osobní změně, rozvoji i řešení problémů máme sami ve svých rukách.

Motto

Dívej se, hledej a nepřestávej žasnout.



Lucie Havrdová

Zaměření

Marketing, obchod, zdravý životní styl

Přidaná hodnota

Spolupráce s Lucií přináší firmám i jednotlivcům naladění a motivaci k plnění cílů a úkolů spolehlivě, radostně a s energií.

Motto

Nevím, neznám, neumím v mém slovníku neexistuje.



Karolína Kaslová

Zaměření

Osobnostní rozvoj, manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Při své trenérské práci Karolína využívá znalosti z psychologického koučování. V průběhu tréninku ráda pracuje s dynamikou skupiny a využívá netradiční formy rozvoje.

Motto

Mysl je jako padák – funguje, jen když je otevřená.



Lucie Komorousová

Zaměření

Obchodní a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Lucie dokáže efektivně definovat potřeby klienta a připravit praktické rozvojové aktivity v různých úrovních obchodních a komunikačních dovedností. Specializuje se především na konzultativní styl prodeje.

Motto

Život každého člověka je cestou k sobě samému.



Roman Krátký

Zaměření

Osobnostní a manažerský rozvoj

Přidaná hodnota

Roman má praktické manažerské zkušenosti a je také expert v rozvoji lidí a firem s dvanácti lety zkušeností. V jeho kurzech můžete očekávat propojení

manažerské praxe s nejnovějšími poznatky z managementu a osobního rozvoje.

Motto

Jdi dál, hledej a objevuj, respektuj a _____.



Richard Machan

Zaměření

Osobnostní rozvoj, manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Richard má přirozenou tendenci druhé lidi podporovat, hledat v nich to dobré a ukázat jim, jak s tím mohou pracovat.

Zaměřuje se zejména na řízení změn na úrovni jednotlivců i firem.

Motto

Změna ožívuje.



Pavel Nykodým

Zaměření

Prodejní, komunikační a prezentační dovednosti, typologie, rozvoj osobnosti

Přidaná hodnota

Výborně identifikuje tréninkové potřeby, získá si důvěru a navodí přátelskou atmosféru. Umí prezentovat benefity

tréninků, a zejména najít dokonalá řešení pro společnosti i zaměstnance. Spojuje zkušenosti z komerčního sektoru s poznatky ze studia humanitních oborů.

Motto

Vím, pro co žiju, proto žiju.



Josef Pešek

Zaměření

Obchodní dovednosti

Přidaná hodnota

Josef přináší realistický přístup při zavádění změn v řízení obchodu stejně jako v tréninku obchodních dovedností. Je to praktik, který dokáže přizpůsobit

osvědčená pravidla specifikům podnikání konkrétní firmy.

Motto

Život беру takový, jaký je.



Libuše Petrovic

Zaměření

Osobní rozvoj, komunikační a obchodní dovednosti

Přidaná hodnota

Na seminářích využívá jak vlastní zkušenosti, tak nejnovější poznatky z dané oblasti. Klienti na ní nejvíce oceňují její

zapálení pro věc a umění vtáhnout účastníky do děje. Jejím cílem je nejen předat nové informace o problematice, ale především naučit, jak je zužitkovat v praxi.

Motto

Malý ten, kdo si malých cílů dává.



Michaela Picková

Zaměření

Manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Dokáže skloubit potřeby zaměstnanců s potřebami a možnostmi společnosti a hledá efektivní řešení šitá na míru dané společnosti. V práci s manažery

těží z vlastní praktické zkušenosti z pozic manažera, ředitele HR a jednatele/zástupce majitele společnosti.



Lenka Synečková

Zaměření

Manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Baví ji provázet klienty na cestě vpřed a sledovat jejich úspěchy, proto pracuje interaktivní formou. Chce, aby byl trénink zážitkem a aby si klienti odnesli

co nejvíce praktických zkušeností a dovedností. Do tréninků zahrnuje i poznatky z koučovací praxe a neurovědy.

Motto

Život je jako jízda na kole. Abyste udrželi balanc, musíte se neustále pohybovat dopředu. (Albert Einstein)



Jan Žižka

Zaměření

Manažerské a komunikační dovednosti

Přidaná hodnota

Díky dlouholetým zkušenostem z vrcholových manažerských funkcí je Jan schopen předat velmi praktický pohled na témata spojená se strategickým a finančním řízením společnosti a vedením lidí.

Motto

Opravdového úspěchu dosáhneš tehdy, když děláš to, co máš rád.

Co umíme a co pro vás můžeme udělat

TRÉNINK

ONLINE UČENÍ

**KOUČOVÁNÍ,
MENTORING**

**TALENTOVÉ
PROGRAMY**

M-LEARNING

KOMUNIKAČNÍ

dovednosti



Rozsah kurzu
2 DNY

Atraktivní a přesvědčivá prezentace



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Pro mnoho lidí je prezentace před obecnstvem stále velmi nepříjemná záležitost. Na intenzivním praktickém nácviu v bezpečném prostředí tréninkové skupiny získáte konkrétní doporučení a nástroje, které vám pomohou účinně se vyrovnávat s možnými nepříjemnými aspekty

prezentace – trémou, nejistotou, strachem atd. Naučíte se připravit se na prezentaci tak, že už se nebudete muset ničeho obávat a dokážete využít prezentaci jako příležitost k rozšiřování svého vlivu a získání posluchačů pro věc.



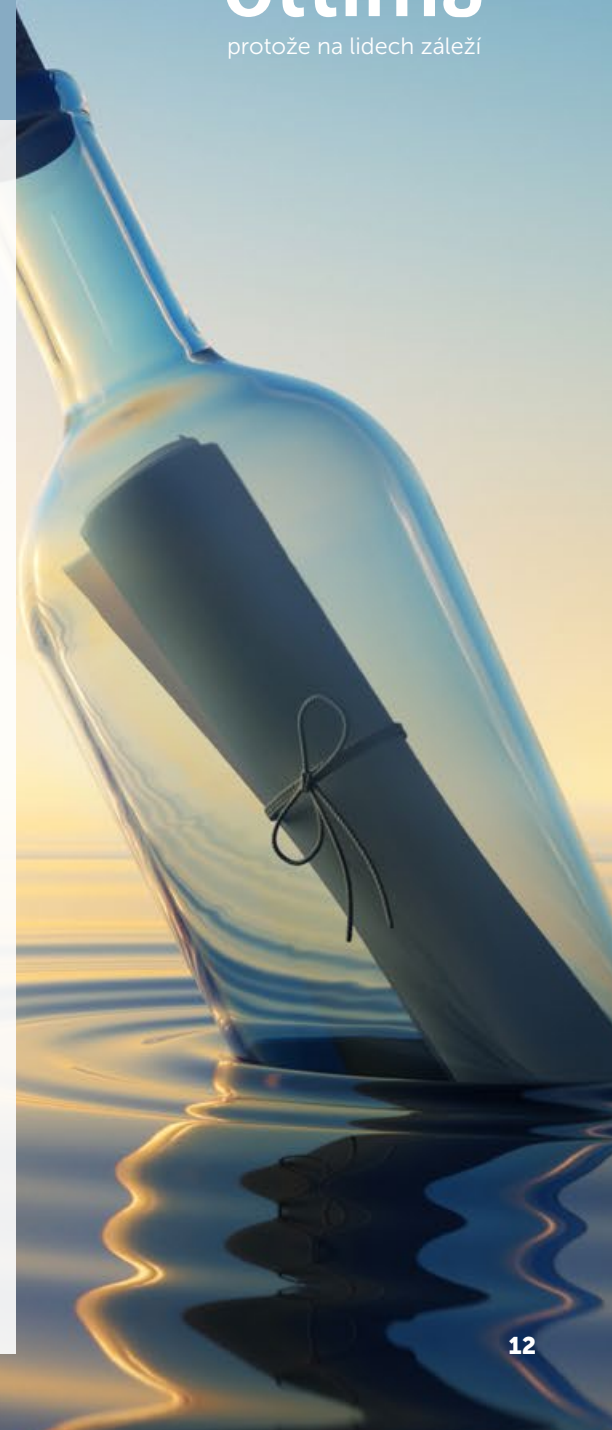
CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se vytvořit a představit profesionální prezentaci tak, že každého zaujmete, získáte jeho pozornost a přesvědčíte ho – zkrátka uspějete
- Lépe psychicky zvládnete vystupování na veřejnosti, vyrovnáte se s trémou a naučíte se s ní pracovat
- Naučíte se pohotově reagovat na podněty z publika
- Úspěšně zvládnete obtížné situace při prezentaci a nenecháte se zbytečně rozhodit



RÁMCOVÝ OBSAH

- Kouzlo prvního dojmu, jak získat, podporovat a udržet pozornost publika
- Základní „zaklínadla“ proti trémě a nervozitě
- Příprava na prezentaci metodou 6P – počet, potřeby, pravděpodobné reakce, preference, připravenost, profil
- Červená nit – vyprávějte svou prezentaci příběh
- Jsem tady pro vás – pamatujte, že úspěchem není prezentaci „přežít“, ale dosáhnout žádoucího dopadu u posluchačů
- Praktické tipy pro lepší dojem – co při prezentaci dělat s rukama, jak se zbavit řečových parazitů, kdy rozdat publiku tištěné podklady, jak reagovat na námitky, jak se vyrovnat s kritikou
- Příklady best practice – načerpejte inspiraci od profíků



Rozsah kurzu
2 DNY

Zenová prezentace



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Moderní posluchač už má dost nudných prezentací! Má dost i nudných řečníků, kteří nepochopili, že v dokonalé prezentaci nejde o předání informací, ale o zprostředkování emocí. Dopřejte posluchačům zážitek, inspirujte je

příběhem, nadchněte je pro věc – jedině tak zaujmete jejich pozornost, uděláte dojem a dosáhnete cílů, které jste si stanovili.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se vytvářet originální prezentace, které prodají vaši myšlenku
- Poznáte sílu emocí a naučíte se s ní aktivně pracovat
- Stanete se vypravěči příběhu, který si vaši posluchači budou chtít vyslechnout až do konce
- Seznámíte se s moderními trendy v oblasti vizualizace



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co dělá prezentaci poutavou? EMOCE – EMOCE – EMOCE!
- Základní principy přístupu k prezentacím – tajemství Steva Jobse
- Svědomitá příprava, poctivý trénink a poučení z vlastních chyb – jedině to je správná cesta k dokonalosti
- Ingredience perfektní prezentace – obsah, přednes, design
- Současné moderní trendy a zákonitosti vizualizace – čistota, jednoduchost, hravost
- Využití symboliky a kreativity k vytvoření dojmu
- Co ukážu, co řeknu, co rozdám
- Velké finále a call to action



Rozsah kurzu
1 DEN

Asertivita jako zdravé sebeprosazení a obrana proti manipulaci



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Asertivita představuje souhrn zásad komunikace a zároveň přístup k životu. Je to přístup, který umožňuje přímé a otevřené jednání a chování, jímž člověk dokáže prosadit své zájmy a požadavky, uspokojit své potřeby, vyjádřit ná-

zory a city, ale současně bere v úvahu i potřeby a zájmy druhých lidí. Díky asertivnímu přístupu se stanete integrovanou osobností, která neublíží sobě ani druhým a respektuje práva druhých, ovšem hájí i svá práva.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Lépe pochopíte chování své i druhých lidí, budete umět odhadnout reakci komunikačního partnera, přizpůsobit mu svoje jednání a získat ho na svoji stranu
- Uvědomíte si, že vaše vlastní potřeby a názory jsou stejně důležité jako potřeby a názory druhých
- Zlepšíte svou schopnost brát věci s nadhledem, nebát se, nerozčilovat se
- Dokážete bez pocitů viny sdělovat i nepříjemná rozhodnutí



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co je a není asertivita
- Rozdíly mezi pasivním, agresivním a asertivním chováním – jak tyto vzorce chování identifikovat u sebe i u ostatních a vhodně na ně reagovat
- Základní asertivní práva a povinnosti
- Jak jednat přímo a otevřeně, abyste dokázali prosadit vlastní zájmy a požadavky, uspokojit své potřeby, vyjádřit názory a city a zároveň brali v úvahu i potřeby a zájmy druhých lidí
- Jak se účinně bránit manipulaci a vyvarovat se vlastní manipulace druhých
- Umění říkat „ne“
- Asertivní kritika a pochvala – jak je poskytovat a přijímat



Rozsah kurzu
1 DEN

Efektivní komunikace v týmu



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Komunikace s druhými tvoří naprostý základ našeho fungování ve společnosti. Zároveň je ale častým zdrojem nejrůznějších zádrhelů a problémů, neboť často předpokládáme, že ostatní lidé mají stejné vidění světa jako my

sami. Pochopení toho, proč mezi lidmi tak často vznikají komunikační šumy a nedorozumění, vám pomůže lépe vycházet s vaším okolím a být pro druhé příjemným komunikačním partnerem.



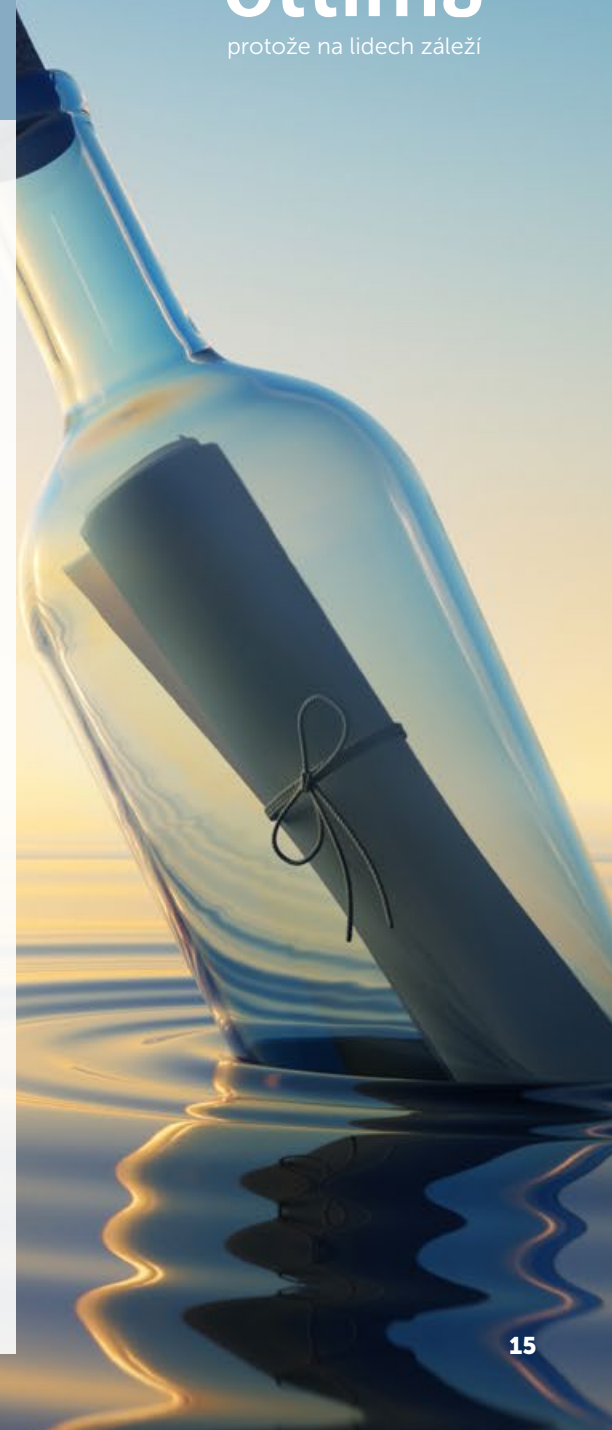
CO SI Z KURZU ODNESETE

- Posílíte svou schopnost efektivně komunikovat s druhými
- Naučíte se dávat druhým prostor, správným způsobem se ptát, ověřovat si vzájemné porozumění a skutečně aktivně naslouchat
- Podíváte se za hranice vlastní „škatulky“ a pochopíte, že stejný výrok nebo situaci je možné vnímat a chápat mnoha různými způsoby
- Dokážete úspěšně a rychle navázat vztah a vazbu s komunikačním partnerem



RÁMCOVÝ OBSAH

- Sebereflexe – vaše silné a slabé stránky v komunikaci
- Verbální a neverbální komunikace
- Proč si tak často nerozumíme – co mi druhý říká a co já slyším, komunikační šumy a bariéry
- Moudrost starých Toltéků: nevytvářejte si žádné domněnky – proč se bojíme ptát a raději si vytváříme vlastní výklady
- Jsou vaše uši otevřené? Soustředíte se na to, co vám druhý říká, nebo si už v duchu připravujete, co řeknete vy jemu?
- Principy efektivního dotazování, typy otázek, diagnostický trychtýř
- Barevná typologie – jak přizpůsobit svou komunikaci různým typům osobností
- Průzkum komunikačních dovedností – jak vnímá mou komunikaci okolí



Rozsah kurzu
1 DEN

Zvládání konfliktů a náročných situací



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Různé druhy vypjatých situací tvoří nedílnou součást našich životů. Každý člověk se dennodenně dostává do kontaktu s mnoha různými lidmi s odlišnými pohledy a názory. Je proto užitečné naučit se vhodně zacházet

s vlastními emocemi, umět číst emoce druhých a vhodně na ně reagovat a předcházet konfliktům a nedorozuměním. A když už konflikt vznikne, je pro život dobré umět ho konstruktivně vyřešit.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, proč konflikty vznikají, a díky tomu se jim naučíte efektivně předcházet
- Odhalíte své osobní spouštěče negativních emocí, což vám pomůže změnit přístup a ustát řadu nepříjemných situací
- Když už konflikt nastane, naučíte se reagovat tak, abyste zbytečně nestupňovali negativní emoce a došli jste k pozitivnímu řešení
- Díky systému BIO se naučíte lépe vyjadřovat své pocity, aby vás druhá strana skutečně pochopila



RÁMCOVÝ OBSAH

- Management emocí – jak aktivně pracovat s vlastními emocemi a nenechat se emocemi ovládat
- Porozumění osobním spouštěčům jako klíč ke změně přístupu a zažitých vzorců chování
- Rozbušky a příčiny konfliktů, jak konfliktům účinně předcházet
- Konstruktivní řešení konfliktu – postup, strategie a pravidla řešení konfliktů
- Konstruktivní zvládání emocí a jak o nich mluvit – systém BIO (Behavior – Opportunity – Impact)
- Konstruktivní a destruktivní aspekty konfliktů, jak se z konfliktu poučit
- Varovné signály skrytých konfliktů
- Praktické relaxační techniky pro nepříjemné situace



Rozsah kurzu
2 DNY

Taktiky jednání v nepřímém vedení



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Také jste už unaveni z toho věčného „politikaření“ v práci? Na pracovišti se často dostáváme do situací, kdy potřebujeme ovlivnit kolegy nebo spolupracovníky (v projektových týmech, napříč odděleními apod.), ale nemáme na ně přímý vliv, protože nejsme jejich nadřízení. V kurzu

si ukážeme, jaké taktiky a strategie můžete využít, abyste prosadili svoje cíle, získali možnost dělat práci také podle sebe a zároveň si udrželi dobré vztahy pro další spolupráci. Vytvoříte si vlastní plán řešení konkrétního problému, který vás tíží.



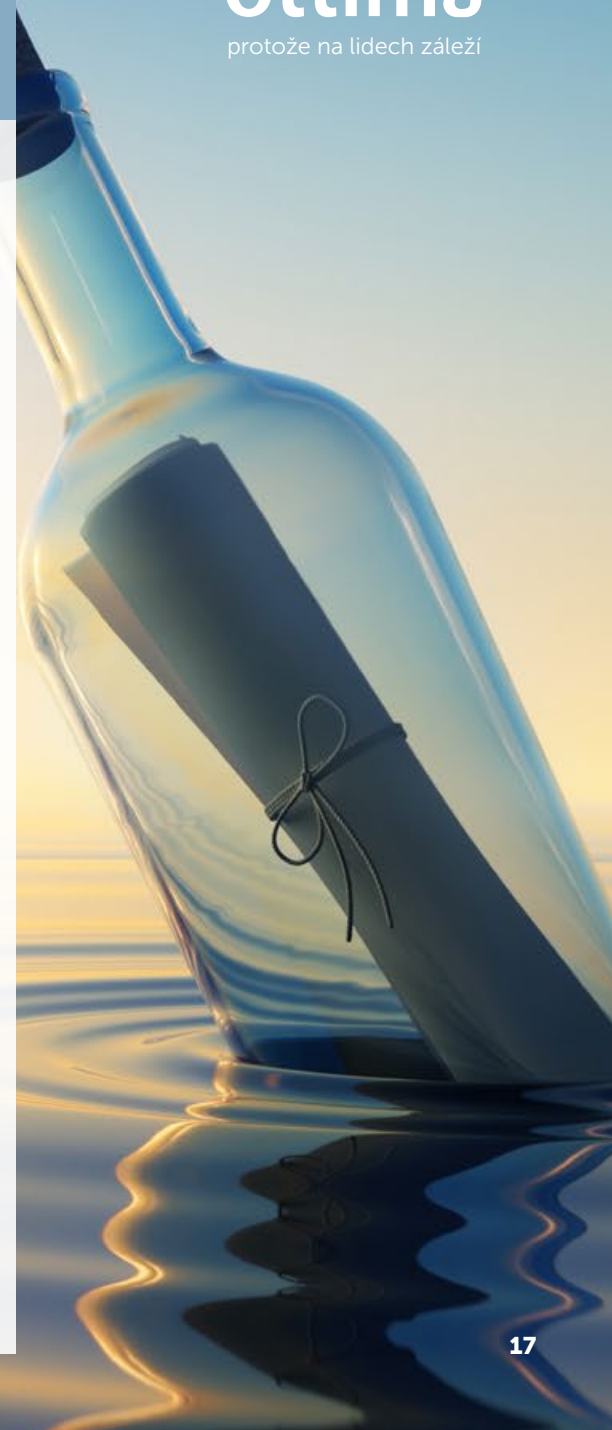
CO SI Z KURZU ODNESETE

- Osvojíte si pozitivní taktiky k ovlivnění spolupracovníků, kteří nejsou vaši podřízení, ale potřebujete s nimi spolupracovat a získat je pro věc
- Seznámíte se s pěti základními strategiemi a jejich přiměřeným použitím v praxi, aby vám sloužily
- Vyberete si hlavní problém a budete na něj v průběhu kurzu aplikovat myšlenky a dovednosti, které v kurzu získáte
- Vytvoříte si devadesátidenní taktický plán k naplnění svých konkrétních cílů



RÁMCOVÝ OBSAH

- Taktická úskalí a strategie v každodenních situacích
- Jak rozpoznat taktizování v ožehavých tématech na pracovišti
- Jak čelit negativním taktikám
- Angažování vyhýbavých typů
- Zneškodnění agresivních oponentů
- Jak se postavit taktice kompromisů
- Jaké pozitivní taktiky použít, abyste dosáhli svých cílů a zároveň si budovali dobré pracovní vztahy
- Moje pozitivní taktická kampaň



OSOBNÍ rozvoj



Rozsah kurzu
1 DEN

Zdravý životní styl



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Tématu zdravého životního stylu se dostává stále více pozornosti, ale mnoho lidí má stále pocit, že je to něco příliš složitého, omezujícího a neslučitelného s každodenním životem běžného smrtelníka. Kurz je vhodný pro každého, kdo cítí potřebu něco ve svém životě zlepšit, ale přesně

neví, jak na to. Chcete se cítit dobře? Mít více energie? Upravit svou váhu? Pomůžeme vám nastartovat zdravou změnu založenou na vašich individuálních potřebách a možnostech.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Porozumíte ukazateli BMI a poznáte svá zdravotní rizika
- Budete vědět, jaký pohyb zvolit v souvislosti s vašimi konkrétními osobními cíli
- Dozvíte se, co má obsahovat každý pokrm, aby byl nutričně vyvážený a zároveň vám chutnal
- Poznáte vhodné potraviny, které česká kuchyně opomíjí, ale jsou přitom zcela běžně k dostání
- Získáte konkrétní rady k životu v rovnováze a sestavíte si jednoduchý osobní plán, jak toho dosáhnout



RÁMCOVÝ OBSAH

- Čtyři pilíře zdravého životního stylu – psychika, pohyb, odpočinek, výživa
- Moje aktuální hodnota BMI a co z toho pro mě vyplývá
- Pohyb a jeho zákonitosti – vytrvalost, redukce tuku, budování svalové hmoty
- Bílkoviny, sacharidy, tuky, cukry – co nám přinášejí a na co si dát pozor
- Jak si správně vybírat potraviny, „zabijáci“ v našich jídelničkách
- Superpotraviny a co o nich ještě nevíte
- Jak má vypadat správná snídaně, svačina, oběd a večeře
- Tvorba vlastního plánu pro zdraví

Mozkový jogging



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Myslet, vnímat, zpracovávat informace, učit se, hledat tvořivá a efektivní řešení běžných situací, radovat se z fungující paměti a dobrych nápadů – to vše potřebujeme všichni a každý den. Naše psychické a fyzické zdraví tvoří dynamický a vzájemně provázaný systém. Nepoužívané

svaly ochabují a totéž se děje i s mozkem – heslo „buď ho použivej, nebo o něj přijdeš“ totiž platí bez výjimky. Naučte se „krmit“ svůj mozek tím, co potřebuje, aby vám dlouho a dobře sloužil.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Poznáte, jak pružný a aktivní je váš mozek
- Vyzkoušíte si techniky rozvíjející schopnost vnímání, koncentrace a zpracování a vyhodnocování informací
- Naučíte se, jak si zapamatovat jména, tváře, čísla i témata
- Dokážete propojit celý mozek jednoduchými fyzickými aktivitami, které můžete zařadit do každodenního života
- Odnese si praktický návod, jak udržovat svůj mozek, a tím i sebe v kondici



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co má mozek rád a co ne
- Tvořivost a paměť – dvě strany jedné mince
- Jdeme ve stopách génů – propojení levé a pravé hemisféry
- Cvičení pro mozek se zapojením všech zdrojů
- Cvičení na koncentraci, pružnost a rychlost myšlení, rozšířené vnímání informací a jejich vyhodnocování
- Rozvíjení prostorové orientace, verbálního myšlení, tvořivosti
- Práce s pamětí aneb dobře uložit = dobře vybavit (jména, čísla, technika LOCI)
- Minimum pro každodenní kondici

Upozornění

Jogging znamená, že postupně zvyšujeme zátěž. Připravte se na velkou praktickou aktivitu včetně pohybu a fyzického cvičení a minimum teorie. Zkrátka se zapotíte, protože mozek, který „jede“ na plné obrátky, se také pěkně zahřívá.

Rozsah kurzu
4 HOD.

Aby záda nebolela



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Podle lékařů postihují problémy se zády až 80 % populace a podle tradiční čínské medicíny má až 90 % našich zdravotních problémů kořeny v páteři. Aby záda nebolela, potřebují hlavně bezchybně fungující páteř. Páteř je sama o sobě dokonalý výtvar, na jehož pružnosti a funkčnosti

závisí nejen zdraví našich zad, ale také funkce všech orgánů, a dokonce i naší psychiky. Zacvičte se svou pohodlností a dopřejte své páteři to, co potřebuje – uvidíte, že se vám štědře odmění.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, proč i lidé, kteří sportují a cvičí, mohou mít problémy se zády
- Osvojíte si konkrétní sestavy cvičení, které můžete provádět kdykoli a kdekoli
- Vyzkoušíte si, které cviky jsou pro vás nejvhodnější
- Zjistíte, jak cviky provádět, aby opravdu fungovaly
- Vezmete zdraví svých zad i sebe zpátky do svých rukou



RÁMCOVÝ OBSAH

- Základní postoj a aktivizace stabilizačního systému
- Tělo jako vzájemně provázaný systém a rozprouzení krve v těle
- Aktivní zapojení všech kloubů
- Procvičení nejčastějšího „úzkého hrdla“ – krční páteře a ramen
- Sestava cviků k posílení hrudní a bederní páteře
- Cviky k regeneraci zad a břicha
- Uvolňující cviky na páteř, které můžete dělat kdekoli
- Doporučení kdy, jak a kolik cvičit

Upozornění

Cvičit správně, aby nám to opravdu pomáhalo, se naučíme jenom aktivním procvičováním. Připravte se proto na maximum tělesného cvičení a minimum teorie. Budeme také sledovat, jak na nás jednotlivé pohyby působí, a individuálně upravovat intenzitu cvičení. Vezměte si s sebou chuť něco pro sebe a svá záda udělat.

Odhalte na první pohled vlastnosti vašeho komunikačního partnera

Rozsah kurzu
2 DNY

Co skrývá lidská tvář



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Naše tvář o nás dokáže prozradit mnohem víc, než sami tušíme. A nejde přitom jen o výraz tváře, který do určité míry dokážeme vědomě ovládat. Celá naše tvář je v podstatě výkladní skříň, která poodhaluje, co se skrývá uvnitř. V jednotlivých částech obličeje se projevují konkrétní charakterové vlastnosti. Ačkoli se říká, že oči jsou bránou

do duše, na našem kurzu pochopíte, že touto bránou je celá naše tvář. Naučíte se číst z rysů tváře i mimiky obličeje a díky tomu rychle rozeznat, s kým máte tu čest. Získáte obrovskou výhodu při komunikaci jak v profesionálním, tak osobním životě.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Osvojíte si schopnost odhadnout člověka na první pohled, poznat jeho základní charakterové vlastnosti i jeho silné a slabé stránky
- Dokážete jednoduše rozeznat odlišnosti jednotlivých částí tváře
- Zlepšíte vnímání osoby, která s vámi komunikuje



RÁMCOVÝ OBSAH

- Úvodní seznámení s tisíce let starým čínským uměním siang-mien (čtení v tváři) s ohledem na současnost
- Kdy a jak čtení z obličeje efektivně využívat
- Podrobná analýza tvaru obličeje a všech jeho částí: tvar obličeje, čelo, obočí, oči, nos, pusa, brada, uši
- Analýza reálných obličejů podle fotek
- Praktická cvičení v průběhu celého kurzu

Rozsah kurzu
6–8 HOD.

Skryté emoce



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Budte o krok napřed před ostatními – poznejte pocity a myšlenky vašeho komunikačního partnera díky mimickým výrazům jeho tváře. Tak totiž získáte obrovskou výhodu při důležitých jednáních. Workshop je zaměřený na porozumění lidské mimice, odhalování emocí druhé strany a třeba také pochopení toho, proč se lidé kolem

vás tváří právě tak, jak se tváří. To vše přispěje ke zlepšení vaší komunikace. V průběhu celého workshopu budete mít možnost si vyzkoušet čtení emocí na vlastní kůži a naučíte se odhalovat správné emoce lidí komunikujících s vámi.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Porozumíte mimickým výrazům tváře
- Naučíte se rozpoznávat sedm základních emocí a pochopíte, za jakých podmínek vznikají a co vyjadřují
- Zjistíte, jak emoce fungují a jak nám pomáhají
- Budete umět reagovat na druhé, aniž by cokoli řekli
- Osvojíte si odhalování lži, což si také na vlastní kůži vyzkoušíte



RÁMCOVÝ OBSAH

- Mimika – co je mimika, mimika a emoce, druhy mimických výrazů
- Mimika a osobnost
- Emoce – co jsou emoce, jak fungují, jak reagujeme, spouštěče, jak nám pomáhají
- Sedm základních emocí podle Paula Ekmana
- Jak odhalit lež
- Jak rozluštit emoce lidí, kteří s vámi komunikují

Rozsah kurzu
1 DEN

Stress management a prevence syndromu vyhoření



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Jen málokdo dnes může říct, že ve svém životě neprožívá žádné stresové situace. Určitá míra stresu k našemu životu prostě patří, ale pro zachování duševního zdraví je

nezbytné umět se stresem zacházet efektivně, proaktivně a především preventivně. Díky tomu získáme více energie a budeme zažívat více radosti v životě i v práci.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Poznáte oblasti, ve kterých na vás stres působí, a identifikujete své osobní hranice tolerance vůči stresu
- Objevíte vlastní zdroje vnitřní energie, aby se vaše „baterky“ už nikdy nevybily
- Načerpáte tipy na cílenou relaxaci, aktivní odbourávání stresu, obnovu a udržování své duševní kondice
- Naučíte se udržovat rovnováhu mezi pracovními povinnostmi a osobním životem



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co je to stres a co se s námi ve stresu děje
- Jak nás v každodenním životě ovlivňuje stres, jaké existují hmotné a emocionální stresory
- Já ve stresu – moje stresové situace, moje stresové symptomy, moje stresové chování
- Jak efektivně zvládat stres – metody „tady a teď“, protistresové a relaxační techniky
- Zdroje vnitřní energie
- Priority v mém životě, kudy vede správná hranice mezi osobním a pracovním životem
- Dlouhodobý stres aneb Jak nevyhořet (burn out) – diagnostika úrovně vyhoření v pracovním procesu
- Preventivní kroky, aby nedošlo k vyhoření

Rozsah kurzu
1 DEN

Řízení sebe, času a priorit



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Máte někdy pocit, že nemáte svůj čas pod kontrolou? Že místo abyste vy řídili aktivity, úkoly a termíny, řídí spíše ony vás? Osvojíte-li si efektivní principy moderního

time managementu, naučíte se lépe řídit sami sebe a své aktivity v čase, zbavíte se pocitu bezmocnosti a vrátíte do svého života tolik potřebnou rovnováhu.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Poznáte svoje rezervy v oblasti řízení času, pochopíte souvislosti mezi příčinami těchto rezerv a možnostmi jejich řešení
- Nasměruje se k tomu, že budete nejen plnit své pracovní úkoly v kvalitě a čase, ale také řešit vše potřebné v osobním životě s menší stresovou zátěží a podle aktuálních priorit
- Budete schopni lépe koordinovat firemní cíle se svými cíli profesními i osobními
- Naučíte se efektivně plánovat, stanovovat si priority a své plány skutečně dodržovat



RÁMCOVÝ OBSAH

- Jak být pánem svého času – máte možnost volby
- Time management čtvrté generace – osobní spokojenost v centru pozornosti
- Praktické tipy a nástroje k práci s prioritami a efektivnímu plánování
- Bludný kruh odkládání a jak s ním skoncovat
- Vymezte si vlastní hranice a nenechte se zatáhnout do činností a úkolů nad své časové možnosti
- Jak si uspořádat pracovní den, abyste odvedli dobrou práci a zároveň se při tom bavili
- Kouzlo sebemotivace – snažte se dělat vše tak, jak nejlépe umíte, a budete se cítit dobře

Rozsah kurzu
1 DEN

Rozvoj sebedůvěry a sebevědomého vystupování



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Skutečná sebedůvěra je něco, co vychází zevnitř, je to také naše láska k sobě samým. Často je však sebedůvěra vnímána hanlivě. Avšak bez lásky k sobě samému není možné se harmonicky vyvíjet a navazovat uspokojivé

vztahy s ostatními. Zdravá sebedůvěra ovšem inspiruje – sebevědomí lidé podněcují sebevědomí u svých kolegů, šéfů, zákazníků i přátel.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Díky praktickým nácvikům si budete více uvědomovat vlastní hodnotu a oceňovat se
- Zjistíte, jaké maličkosti dokážou zvýšit váš vliv
- Získáte úctu k sobě a nezávislost na názorech ostatních
- Uvědomíte si, že sebeláska není sobeckost nebo egoismus, ale přirozený a správný postoj k vlastnímu já



RÁMCOVÝ OBSAH

- Sebevědomí vs. sebedůvěra
- Rozdíl mezi nízkou, zdánlivě vysokou a zdravou sebedůvěrou
- Sebereflexe – jaké máte sebevědomí a sebedůvěru
- Bloky a zdroje – jaké překážky si sami stavíme do cesty a jaké zdroje nevyužíváme
- Rozbor předchozích úspěchů – jak ze splněných cílů načerpat energii k dosahování dalších
- Jednoduché kouzlo přiměřených cílů – proč kráčet k nedosažitelnému cíli
- Práce s tělem – jak nás může podpořit naše vlastní tělo
- Vytyčení cesty k úspěšnému dosahování cílů

Rozsah kurzu
1 DEN

Osobnostní typologií k snadnější komunikaci



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Trénink je vhodný pro každého, kdo se dostává do časté interakce s druhými – zákazníky, kolegy či podřízenými. Seznámíte se s barevnou osobnostní typologií a díky tomu lépe pochopíte vzájemné odlišnosti mezi lidmi a získáte praktický základ pro efektivní komunikaci. Osob-

nostní typologie vám pomůže najít odpovědi na dvě základní otázky: „Kdo jsem já a jak reaguji v různých situacích“ a „Kdo je můj partner na druhé straně a jaké reakce mohu očekávat od něj“.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Porozumíte svým vlastním přirozeným kvalitám
- Naučíte se efektivně zacházet s negativními aspekty své osobnosti
- Lépe porozumíte potřebám druhých a naučíte se s nimi pracovat
- Znalost osobnostní typologie vám ulehčí práci a vylepší osobní i pracovní vztahy



RÁMCOVÝ OBSAH

- Historický kontext a základní principy osobnostní typologie
- Koncept čtyř barevných skupin, který člověku pomůže lépe se v sobě vyznat bez „škatulkování“ a diskriminace
- Charakteristiky barevných typů a jejich rozpoznávání v praxi
- Kdo jsem já – určení vlastního barevného typu, poznání vlastních silných stránek a omezení
- Praktické využití barevné typologie – k vyjednávání, budování vztahů, sestavování týmů, fungování v projektových týmech, zadávání úkolů, motivaci, náboru a výběru zaměstnanců apod.

Rozsah kurzu
1 DEN

Zvládání změn



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Změna je přirozená součást našich životů a naší práce, ale jen málokdo skutečně přijímá změnu jako každodenní životní realitu a pozitivní jev. Trénink je inspirován dnes už klasickou knihou o změně a jejím zvládání *Kam se po-*

děl můj sýr? od Spencera Johnsona. Vtipné podobenství o lidičkách Leňovi a Beňovi vám ukáže báječný způsob, jak se efektivně vyrovnat se změnami a chopit se všech následných výzev.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte změnu jako běžný životní a firemní standard
- Naučíte se změny i dočasné komplikace účinně zvládat na psychologické i profesní úrovni
- Získáte inspiraci, nástroje a tipy, jak se nenechat změnami vykolet a dívat se na nové situace věcně, konstruktivně a v kontextu
- Dozvíte se, jak čelit novým nárokům a co dělat, abyste se s těmito nároky vyrovnali



RÁMCOVÝ OBSAH

- Proč jsou změny tak těžké – emoční reakce lidí na změnu, fáze odporu a co s ním
- Vy ve změně – jak na změnu obvykle reagujete, co pro vás osobně změna znamená a jak ji vnímáte
- Proces změny – 8 kroků podle Johna P. Kottera
- Role ve změně
- Hledání možností, jak se se změnou vyrovnat, zvládnout ji a integrovat ji do svého života – profesionální psychologické postupy
- Jak se z Leňa stát Beněm – narativní práce s příběhem *Kam se poděl můj sýr?*

Rozsah kurzu
1 DEN

Rozvoj kreativity



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Tvořivost neboli kreativitu si většinou spojujeme s básníky či malíři a jejich velkými díly, která obdivujeme. Tvoření nás však v běžném životě provází na každém kroku. Tvoříme, když píšeme e-mail klientovi, při plánování nového projektu, doma při přípravě večeře nebo když si ráno

vybíráme, co si oblékneme. Přírozenou tvořivost máme v sobě všichni, jen ji občas musíme trochu povzbudit. Uvidíte, že ta trocha úsilí vám přinese nevidané možnosti, které využijete v práci i v osobním životě.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, v čem vám aktivní posilování kreativity může pomoci v profesním i osobním životě
- Naučíte se aktivizovat pravou mozkovou hemisféru, a tím podpořit nové pohledy na řešení nejrůznějších praktických situací
- Seznámíte se s technikami, které vám umožní lépe využívat potenciál mozku a rozvíjet vaši vnímavost
- Naučíte se efektivně řešit problémy kombinací kreativního a kritického myšlení



RÁMCOVÝ OBSAH

- Rozdíl mezi tvořivostí a talentem
- Vnitřní a vnější bariéry tvořivosti a jak je překonávat
- Cílené rozvíjení vlastní tvořivosti, význam kreativity v dnešním světě
- Jak souvisí kreativita a výkon
- Zapojení pravé hemisféry mozku, stimulace fantazie – mentální rozcvička a aktivizační techniky tvůrčího myšlení
- Out of box – jak vás změna prostředí a uvedení do neobvyklých situací učí kreativně a flexibilně myslet čili zkuste se na věc podívat z jiného úhlu
- Problém jako příležitost, generování možností řešení

Rozsah kurzu
1 DEN

Emoční inteligence jako předpoklad efektivního jednání s lidmi



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Emoční inteligence je schopnost chovat se – a také vést a komunikovat – přiměřeně k situaci, a dosahovat tak nejlepších možných výsledků. Její podstatou je efektivní propojení s druhými na emoční úrovni – zahrnuje porozumění vlastním emocím a motivům stejně jako emo-

cím a motivům druhých. Posílením emoční inteligence dokážete lépe navazovat, udržovat i rozvíjet vztahy, čímž vzroste vaše spokojenost v pracovním i osobním životě.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se odhalovat a korigovat své automatické vzorce chování
- Zlepšíte své schopnosti zvládat vlastní emoce i emoce druhých lidí
- Získáte kompetence utvářet vlastní život a motivovat se s důvěrou ve vlastní síly
- Dokážete hledat cesty ke zlepšení podmínek, analyzovat své chování v zátěžové situaci a účinně se prosazovat při plném respektu ke svému okolí



RÁMCOVÝ OBSAH

- Vztah IQ a EQ
- Základní složky emoční inteligence
- Jak vznikají emoce a jak se projevují
- Tři úrovně emočních pohnutí – afekt, nálada, vášeň
- Nezralé způsoby naplňování potřeb – jak nebýt záchranářem, obětí ani vyděračem
- Moje silné stránky a rezervy v emoční inteligenci
- Cílená práce s vlastními emocemi – sebeovládání, inventura vlastních stereotypů
- Emoční inteligence v každodenním životě – přijímání pravdivé i neoprávněné kritiky, zvládání negativních emocí, sdělování výtek, vyžadování domluvených požadavků

Rozsah kurzu
1 DEN

Jak motivovat sám sebe



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Cítíte, že již nemáte dostatek sil, abyste nastartovali sebe sama? Že vás již netěší to, co děláte? Podívejte se společně s námi na to, kde jsou vaše bloky, jaké množství

pozitivní energie se ve vás ještě skrývá a jak tuto energii znovuobjevit a správně nastartovat. Jen my sami můžeme změnit svůj život a nasměrovat ho na správnou cestu.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, že klíč k udržení vaší motivace spočívá ve vašem vlastním přístupu
- Odhalíte své bloky i zdroje
- Dozvíte se, jak zrušit své demotivátory
- Získáte konkrétní praktické tipy, jak se restartovat



RÁMCOVÝ OBSAH

- Obecná pravidla motivace
- Mé bloky
- Mé vlastní zdroje energie
- Motivační typy, co zvyšuje naši výkonnost
- Moje priority
- Jak vyměnit „musím“ za „chci“
- Sebekoučování

Rozsah kurzu
0,5–1 DEN

Oči jako rys



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Nosíte brýle nebo kontaktní čočky a jste smíření s tím, že to tak bude napořád? Nemusí být! Není důležité, kolik je vám let ani jestli jste krátkozrací, nebo dalekozrací – dobře vidět může každý. Oči patří totiž mezi orgány, které

se dokážou velmi rychle regenerovat, jen je třeba je v tom správně podpořit. V kurzu vám pomůžeme regeneraci zraku úspěšně nastartovat a dáme vám konkrétní návod, jak dále pokračovat a co dělat pro zdraví vašich očí.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se cviky a postupy, které přirozenou cestou zlepšují zrak a zmírňují nebo zcela odstraňují krátkozrakost i dalekozrakost
- Poznáte tajemství, proč vám oční cviky možná nefungovaly
- Dozvíte se praktické „maličkosti“ k odstranění únavy očí při práci s počítačem, čtení, učení apod.
- Získáte návod, jak po kurzu pokračovat samostatně
- A to nejdůležitější – budete lépe vidět a konečně odložíte brýle nebo čočky



RÁMCOVÝ OBSAH

- Tři základní pilíře dobrého vidění
- Zapojení celého těla, rozproudění krve, živin a kyslíku
- Oční cviky – jak je provádět, aby fungovaly
- Uvolňující cvičení, volné zaostřování, dýchání očima, energetická masáž
- Oční meditace a práce se světlem a stínem
- Rozvíjení periferního vidění
- Blesková relaxace unavených očí
- Zapojení emocí i rozumu do práce se zrakem
- Zařazení cvičení do každodenního režimu

Upozornění

Abyste z kurzu získali maximum, naladte se na odložení kontaktních čoček a brýlí nebo je rovnou nechte doma. Naprostou většinu času budeme prakticky cvičit – k plnému využití cvičení vám pomůže volné a pohodlné oblečení.

MANAŽERSKÉ dovednosti

Rozsah kurzu
2 DNY

Umění vést k výsledkům – performance management 21. století



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Existují jednoduché principy, a budete-li je jako manažeři dodržovat, budou vaši lidé dosahovat potřebných výsledků, a navíc budou spokojeni a loajální. Zvýšíte obraty a zisky svých oddělení a firem, zlepšíte kvalitu a rozmnožíte inovace. Zní to jako pohádka? Podíváme se na to,

co má společného Gallupova Q12, Marcianův model RESPECT, motivace Daniela Pinka, nejnovější průzkumy o performance managementu a hlavně vaše současná praxe. Z toho všeho vyvodíme klíčové přístupy v řízení lidí a každý pro sebe určí způsob jejich použití v praxi.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Dozvíte se, kde leží hranice optimální dlouhodobé výkonnosti jednotlivců a týmu
- Zjistíte, zda je důležitější motivace, nebo angažovanost a jaký máte na tyto oblasti vliv
- Budete vědět, co nejvíce ovlivňuje to, že vámi řízený tým se chová a jedná tak, jak potřebujete
- Osvojíte si praktické nástroje každodenního řízení výkonu a práce s potenciálem
- Vytvoříte si vlastní návod pro svou praxi, jak lépe řídit výkon, jak motivovat, delegovat a především „angažovat“ vlastní tým nebo celou firmu



RÁMCOVÝ OBSAH

- Já a můj pracovní výkon – kdy jsem pracovně výkonný/á a proč?
- Jak moje každodenní jednání a vystupování ovlivňuje pracovní chování mých lidí
- Co reprezentuji? Co vyzažuji směrem ke svému týmu? Jsem úspěšný/á?
- Současné best practices a zajímavé průzkumy na téma motivace, performance management a angažovanost
- Pět klíčových tipů, jak být výkonný – bez čeho to v roli manažera nepůjde
- Od sebeřízení k řízení firmy – jak řídíme celou organizaci a jak do toho zapadá řízení týmu a jednotlivců?
- Jak využít principy performance managementu v praxi

Rozsah kurzu
2 DNY

Praktické manažerské minimum



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Kurz je určený zejména pro pracovníky, kteří jsou nově v manažerské pozici nebo se s nimi na manažerskou pozici počítá a je třeba je na to připravit. Díky praktickému

zaměření kurzu se noví manažeři dokážou se svou rolí lépe vyrovnat, pochopí její specifika a naučí se základním manažerským dovednostem.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, co vše s sebou nese role manažera
- Dozvíte se, jak z pozice manažera pozitivně ovlivňovat a efektivně řídit pracovní výkon zaměstnanců
- Naučíte se individuálně přistupovat k pracovníkům na základě jejich osobnostního nastavení, zkušeností i konkrétní situace
- Porozumíte klíčovému významu hodnocení zaměstnanců ke zvýšení jejich motivace, efektivity práce a celkové úrovně profesionality firmy



RÁMCOVÝ OBSAH

- Dvě hlavní role manažera – efektivní řízení výkonnosti a cílená podpora rozvoje podřízených
- Situační styly vedení v praxi – kdy a jak využívat jednotlivé styly vedení a proč je to tak důležité
- Efektivní zadávání úkolů – určování cílů metodou SMART
- Užitečný model pracovní motivace – vliv motivace na výkonnost a spokojenost týmu
- Využití zpětné vazby k podpoře rozvoje podřízených směrem k vyšší samostatnosti a kvalitnímu pracovnímu výkonu
- Jaké lidi mám v týmu – barevná osobnostní typologie a jak komunikovat s jednotlivými typy
- Zlatá pravidla efektivního vedení porad – jak to děláme nyní a jak bychom to mohli dělat lépe

Rozsah kurzu
2 DNY

Situační styly vedení



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Zdá se vám, že věnujete tolik času kontrole a dohlížení na činnosti podřízených, že vám téměř nezbyvá čas na nic jiného? Máte ale dojem, že lidé jinak neplní svěřené úkoly tak, jak od nich očekáváte a potřebujete? Přízpu-

sobte svůj přístup adekvátně konkrétní situaci, zkušenostem a individualitě pracovníka a uvidíte, že s pracovními výkony budete hned spokojenější.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, jak a proč využívat tzv. situační styly vedení
- Ujasníte si, jak vypadá ideální zaměstnanec a jak můžete v praxi sami cíleně podpořit vaše podřízené k tomu, aby byli právě takovými zaměstnanci
- Naučíte se, jak u lidí ve vašem týmu rozpoznat, v jaké „situaci“ se nacházejí a jak s nimi správně mluvit, aby zadaný úkol přijali a splnili
- Uvolníte si ruce díky tomu, že budete u podřízených aktivně podporovat samostatný přístup



RÁMCOVÝ OBSAH

- Vedoucí není kontrolor – role manažera, identifikace vlastního přirozeného manažerského stylu
- Vývoj stylů vedení
- Cyklus vývoje pracovníka ve firmě – kdy je potřeba pracovníkovi věnovat nejvíce času, jak si vychovat ideální zaměstnance
- Postoj a motivace vs. zkušenosti, znalosti a dovednosti
- Východiska situačního vedení – úkolové a vztahové chování
- Čtyři styly vedení a jejich využití v praxi – řekni, prodej, podpoř, deleguj
- Jak správně zadat úkol, aby se k vám vrátilo to, co očekáváte

Rozsah kurzu
1 DEN

Jak rozvíjet potenciál lidí a vybrousit diamant



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Všichni chceme být úspěšní a také chceme, aby byly úspěšné naše týmy. K tomu potřebujeme (mimo jiné) umět rozpoznat silné stránky a odhalit potenciál lidí, které v týmu máme. Musíme dobře znát sami sebe, co nás samotné motivuje a rozvíjí, abychom dokázali dobře pracovat s druhými lidmi a jejich potenciál podporovali a ne-

zabíjeli ho, byť třeba nevědomě. V kurzu vás provedeme tím, jak potenciál správně odhalit a dále s ním pracovat. Dostanete mnoho konkrétních praktických podnětů, které vám pomohou najít v člověku pomyslný diamant a vybrousit ho a tím maximalizovat jeho potenciál.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Porozumíte rozdílům mezi výkonností, kompetencí a potenciálem
- Naučíte se rozpoznávat potenciál u lidí ve svém týmu
- Budete vědět, co potenciál rozvíjí, a co ho naopak zabíjí
- Získáte praktické tipy, jak potenciál lidí v týmu rozvíjet, aby byl přínosem pro vás i pro ně



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co je potenciál
- Rozdíl mezi výkonností, kompetencí a potenciálem
- Jak aktuálně pracuji s potenciálem svého týmu?
- Moje role jako manažera při práci s potenciálem
- Zesilovače a zabíjáci potenciálu
- Jak rozpoznávat potenciál – 4 klíčové parametry k predikci potenciálu
- Nástroje související s rozvojem týmu

Doplňující informace

Kurz nabízíme i ve formě online workshopu v délce 2x 3 hodiny.

Rozsah kurzu
1 DEN

Jak motivovat druhé



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Máte z výkonů a chování podřízených dojem, že jim práce nedělá radost? Že sice udělají, co od nich žádáte, ale chybí jim energie, zájem o věc a proaktivita? Možná je na čase zamyslet se nad tím, jak vy sami můžete v lidech

aktivně podpořit nadšení, účinně pracovat s jejich individuální motivací a šířit pozitivní atmosféru. To vše vyústí v lepší pracovní výsledky.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte význam motivace pro dosažení lepších pracovních výkonů jednotlivců i týmu
- Přijmete za svou roli motivátora a naučíte se ji efektivně využívat
- Porozumíte tomu, že různé lidi motivují různé věci a že kromě finanční odměny existují i jiné a účinnější způsoby motivace
- Osvojíte si praktické motivační nástroje a seznámíte se s neznámějšími motivačními teoriemi



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co je a co není motivace
- Motivace vnitřní a vnější, pozitivní a negativní
- Motivační role manažera
- Maslowova pyramida potřeb – pět základních potřeb člověka
- Herzbergova teorie motivace
- Motivace jako „obchodní“ činnost – jak prezentovat úkol tak, aby v něm pracovník viděl naplnění svých potřeb
- Jaké typy pracovníků máte v týmu a jak je motivovat
- Osm cest k loajalitě a motivaci zaměstnanců

Naučte se podřízeným říkat, v čem si vedou dobře a kde od nich potřebujete změnu

Rozsah kurzu
1 DEN

Hodnocení a zpětná vazba jako nástroje k cílenému rozvoji vašich lidí



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Potýkáte se s tím, že vaši podřízení by svou práci mohli dělat mnohem lépe? Jste rozčarováni z toho, že lidé nedokážou naplnit vaše očekávání a plnit zadané úkoly a cíle? Důležitým předpokladem je profesionální zpětná

vazba a hodnocení. Vysvětlete lidem, co od nich očekáváte, a pak je informujte o tom, v čem konkrétně si vedou dobře nebo špatně. Uvidíte, že pozitivní výsledky se dostaví velmi brzy.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, že hodnocení není pouze formalita a zbytečná administrativní zátěž, ale příležitost využít skutečný potenciál vašich lidí
- Uvědomíte si, zda vašim lidem poskytujete dostačující zpětnou vazbu a dáváte jim jasné cíle tak, aby je mohli naplňovat
- Dozvíte se, jakým způsobem hodnotit a jak často a jak s výsledky hodnocení nakládat
- Díky intenzivním praktickým nácvikům a konkrétním doporučením a návodům se naučíte poskytovat zpětnou vazbu a hodnotit podřízené na profesionální úrovni



RÁMCOVÝ OBSAH

- Osobnost, vztah a cíl – základní pilíře efektivního vedení lidí
- Sebereflexe – jak dokážete poskytovat zpětnou vazbu
- K čemu slouží hodnocení
- Způsoby poskytování a přijímání zpětné vazby v běžné pracovní praxi
- Průběžná zpětná vazba – příležitosti k pozitivní a rozvojové zpětné vazbě
- Klíčové kroky poskytování konstruktivní zpětné vazby
- Profesionální vedení hodnotícího rozhovoru – příprava hodnotitele, příprava hodnoceného, průběh rozhovoru, zásady vedení rozhovoru, chyby při vedení rozhovoru

Delegujte správné úkoly správným lidem a uvolněte si ruce pro další činnosti

Rozsah kurzu
1 DEN

Účinné a smysluplné delegování



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Delegování je častým kamenem úrazu řady vedoucích pracovníků. Vzhledem k pracovnímu vytížení a mnoha úrovním své role se vedoucí často dostávají do známé pasti, kdy sice trpí akutním nedostatkem času, ale zároveň

mají pocit, že musí vše zvládnout sami. Pomůžeme vám z této pasti uniknout a posílit vaši důvěru k podřízeným a díky tomu získat tolik potřebný prostor, čas i energii na řešení toho, co je skutečně váš primární úkol.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte význam delegování a zjistíte, jak na tom sami v oblasti delegování jste
- Naučíte se používat jednoduchý rozhodovací proces – CO, NA KOHO a JAK delegovat
- Zjistíte, jaké úkoly určitě delegovat nemáte
- Naučíte se vhodně zadávat úkoly v kontextu strategických cílů a aktivně posilovat samostatnost vašich podřízených
- Dozvíte se, jak omezit přímou kontrolu, ale zároveň nastavit účinné kontrolní mechanismy, aby byly úkoly splněny v požadovaném čase i kvalitě



RÁMCOVÝ OBSAH

- Manažeri typu A a B, posilování důvěry v druhé a v jejich schopnosti
- Výhody delegování pro manažera, zaměstnance a firmu
- Sebereflexe – jak využíváte delegování
- Co delegovat lze a co ne – rozhodovací proces
- Na koho delegovat – základní kritéria rozhodování, komu úkol v danou chvíli přidělit
- Jak delegovat – příprava, efektivní postup sdělení a zadání úkolu, kontrolní mechanismy, zpětná vazba
- Efektivní zadávání úkolů, předcházení nedorozumění, určování cílů metodou SMART
- Propojení delegování s empowermentem – posilování pravomocí

Rozsah kurzu
1 DEN

Manažer jako kouč a mentor



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Současné ekonomické vlivy zvyšují nároky na výkonnost a flexibilitu firem. Je třeba se stejnými lidmi a za stejných podmínek dosahovat výrazně vyšších výkonů. Koučování a mentoring patří mezi přístupy, které v této situaci umějí pomoci. Respektují člověka a umožňují mu, aby převzal

odpovědnost za svůj pracovní i osobní život, uvědomil si své možnosti rozvoje a našel cesty k naplnění svých cílů. Jsou to přístupy, které dodávají lidem sebedůvěru, motivaci a úspěšnost.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Získáte základní poznatky o koučování a jeho možnostech při vedení lidí
- Budete se umět rozhodnout, v jaké situaci použít který styl
- Naučíte se efektivně využívat otázky a procvičíte si aktivní naslouchání, což jsou hlavní nástroje koučování v managementu
- Získáte návody, jak koučování aplikovat do každodenní činnosti manažera
- Díky koučující zpětné vazbě ze strany trenéra poznáte své silné a slabé stránky v oblasti koučování/mentoringu a budete vědět, na čem u sebe dále pracovat



RÁMCOVÝ OBSAH

- Základní principy koučování a mentoringu a jejich rozdíly
- Co přináší koučování manažerovi, pracovníkovi a společnosti
- Co je to koučování a jeho cíle
- Kdy být koučem a kdy mentorem – nároky na kompetence manažera-kouče
- Umění naslouchat a využívání otázek
- Struktura koučovacího rozhovoru – koučovací model GROW
- Interní standardy PDR (performance development review) – praktická aplikace
- Aplikace na vybrané situace manažera – pozitivní a korigující zpětná vazba, hodnotící a motivační rozhovor

Rozsah kurzu
2 DNY

Vize, strategie a podniková kultura



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Vize (účel), strategie a podniková kultura neexistují v podnikání samostatně. Předpokladem úspěchu firmy je právě jejich provázanost a pružnost v reakci na změny. Profesionální výzkumy ve světě prokázaly, že společnosti se správně definovanou a implementovanou podnikovou

kulturou, která je propojená s vizí a strategií firmy, vykazují z dlouhodobého hlediska výrazně lepší hospodářské výsledky. Díky tréninku získáte přehled o souvislostech a řadu praktických příkladů, jak úspěšně dlouhodobě vést firmu v náročném konkurenčním prostředí.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Získáte informace o propojení vize, strategie a podnikové kultury ve firmě v teoretické rovině i na řadě praktických příkladů
- Poznáte hlavní principy fungování a požadavky akciového trhu
- Seznámíte se jak s obecnou definicí kultury a podnikové kultury, tak s návodem, jak podnikovou kulturu definovat a implementovat
- Na praktické případové studii v podobě jednoduchého podnikatelského záměru si ověříte nastavení klíčových oblastí pro úspěšné fungování firmy



RÁMCOVÝ OBSAH

- Akciový trh
- Provázanost vize, strategie a podnikové kultury
- Proces definování a implementace podnikové kultury
- Vedení lidí, motivace, komunikace
- Práce se změnou
- Rozvoj leaderů a talentů
- Risk management a bezpečnost
- Případová studie

Rozsah kurzu
2 DNY

Od plavčíka ke kormidelníkovi aneb Základy leadershipu



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Význam rozdílu mezi pojmy řízení a vedení rychle pochopíte, jestliže si představíte flotilu lodí. Skupiny námořníků na jednotlivých lodích zajišťují chod motorů a fungování plavidel – to jsou vykonavatelé (řešitelé) problému, v jejich případě směřování lodí k vytyčenému cíli. Každé plavidlo má svého kapitána, který námořníky řídí. Kapitán určuje

pracovní rozvrhy, vytváří pracovní postupy, dohlíží na navigaci, deleguje. Vůdce je velitel flotily, admirál. S nadsledem sleduje celou situaci, zabodává prst do mapy a tam, kde je cíl, určuje trasu. Chcete být tím, kdo určuje směr? Nalodte se a objevte v sobě odvahu vzít pomyslné kormidlo do vlastních rukou.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Na paralele jachtingu hravou formou pochopíte, v čem spočívají principy vůdcovství, inspirujete se příběhy odvážných vůdců a začnete rozvíjet svůj vlastní příběh
- Pochopíte podstatu vůdcovství a začnete uplatňovat vlastní osobnost při formování reality kolem sebe
- Naučíte se efektivně pracovat s hodnotami, vizemi a metodami dosahování cílů
- Posunete se z role pasivního realizátora do role aktivního ovlivňovatele



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co leadership přináší, proč ho rozvíjet a podporovat
- Leader vs. manažer – jak se projevuje pravý vůdce, klíčové atributy úspěšného vůdce
- Sebereflexe – podle čeho poznat, že dobře zvládáte umění vést lidi, jak pracovat na překonání svých rezerv
- Vůdcovské styly, jejich tendence a motivační faktory
- Jachtařské osmero úspěšného leadera
- Závod týmových jachet
- „Kde je vůle, tam je cesta“ – leaderi se zaměřují na možnosti, ne na omezení
- Život není náhoda, ale volba – jak se posunout z reaktivity do proaktivity
- Vaše osobní cesta k leaderovství – akční plán

Rozsah kurzu
1 DEN

Efektivní vedení porad



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Bez pracovních porad se neobejdete. Zároveň by však vás ani vaše kolegy či podřízené neměly stát víc času a energie, než je nezbytně nutné. Naučte se vést pracovní

porady tak, aby byly užitečné, stručné a konstruktivní a směřovaly ke stanoveným cílům.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Dozvíte se, jaké jsou nejčastější chyby a nedostatky porad a naučíte se jich vyvarovat
- Seznámíte se s typologií předsedajících i účastníků a dozvíte se, jak jednotlivé účastníky co nejlépe zapojit
- Naučíte se, jak dobře připravit poradu, stanovit její cíle a sestavit program
- Vyzkoušíte si vybrané techniky řízení porad
- Získáte konkrétní inspiraci v podobě praktického desatera pro vedoucí i účastníky porad



RÁMCOVÝ OBSAH

- Cíle a význam porad
- Typy pracovních porad a jejich odlišnosti
- Příprava na poradu jako klíč k úspěchu
- Základní etapy úspěšné porady
- Typy předsedajících a účastníků porady, jak k nim přistupovat
- Techniky vedení porad – od prezentace po řízení diskuse
- Desatero úspěšné porady pro účastníky a pro předsedající
- Nejčastější chyby při vedení porad

Rozsah kurzu
1 DEN

Nábor a adaptace zaměstnanců



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Výběr správných lidí do týmu nepochybně tvoří základ úspěchu jakékoli činnosti. Jak ale po jednom nebo dvou setkáních poznáte, kdo bude opravdu tím správným hráčem do vašeho týmu? Jak si správně definovat kritéria,

kteřá by měl zaměstnanec splňovat? Jak podpořit nováčka, aby se co nejrychleji stal platným členem týmu? Kurz vám pomůže odpovědět právě na uvedené otázky.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Získáte přehled o zdrojích pro vyhledávání zaměstnanců
- Naučíte se posuzovat životopisy po formální a obsahové stránce
- Osvojíte si proces přípravy na výběrový pohovor a jeho vedení
- Seznámíte se s metodikou kompetenčního pohovoru a procvičíte si ji
- Uvědomíte si cíle adaptačního procesu a jak k němu přistupovat, abyste od začátku s novým zaměstnancem budovali dlouhodobou efektivní spolupráci



RÁMCOVÝ OBSAH

- Plánování pracovních sil a analýza potřeb
- Sedm návyků v praxi náboráře podle Stephena Coveyho
- Nábor zaměstnanců – jaké zdroje slouží k efektivnímu vyhledávání zaměstnanců
- Posuzování životopisu – formální a obsahová stránka
- Jak vést výběrový pohovor
- Rozhodnutí o výběru
- Adaptační proces a specifika zapojování nováčků
- Vyhodnocení zkušební doby a kdy je třeba doporučit ukončení pracovního poměru, jaký postup a formu je žádoucí dodržet

Rozsah kurzu
1 DEN

Change management



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Jedinou jistotou dnešní doby je neustálá změna. To často v lidech vyvolává pocity nejistoty a odmítání. Mezi úlohy vedoucích pracovníků patří lidem změny prezentovat, vysvětlit a „prodat“, aby na ně přistoupili a neměli z nich

zbytečnou obavu a zároveň aby pochopili jejich význam a přijali je za své. Kurz je tedy určen primárně pro pracovníky, kteří jsou ze své role buď přímo samotnými iniciátory anebo mluvčími a ambasadory změn ve firmě.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se odhadnout reakce zaměstnanců na plánované změny a zdokonalíte se ve způsobu překonávání odporu vůči změnám
- Budete umět předcházet negativnímu dopadu změn na chod společnosti
- Seznámíte se s vybranými teoriemi řízení změny v organizaci
- Naučíte se zvolit vhodnou strategii a zdokonalíte se ve schopnosti monitorovat a vyhodnocovat celý proces zavádění změny



RÁMCOVÝ OBSAH

- Přijmout vlastní roli ve změně – rozvinout u sebe pozitivní přístup ke změnám a šířit tento přístup napříč týmem
- Role transformačního leadera – je nebo bude to váš příběh?
- Změna jako nástroj k dosahování cílů a zvýšení úspěšnosti firmy, teorie řízení změny v organizaci
- Příčiny změn a jejich dopady na organizaci, předcházení negativnímu dopadu změn
- Předvídání reakcí zaměstnanců na plánované změny, překonávání odporu vůči změnám
- Výběr vhodné strategie zavádění změn, zdokonalování schopností monitorovat a vyhodnocovat celý proces zavádění změny
- Fáze procesu řízení změny

Rozsah kurzu
2 DNY

Projektové řízení



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Proč jsou některé projekty úspěšné? A proč mají některé zpoždění, nejsou dokončené v očekávané kvalitě či překročí významně rozpočet? Projektové řízení je vskutku komplexní disciplína a vyžaduje dobré plánování, skvělou

komunikaci a předvídaní rizik. Kurz vás provede základní strukturou projektového řízení a vybaví vás nástroji k úspěšnému zvládnutí vašich firemních i osobních projektů.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Osvojíte si postup, díky kterému projekty dovedete úspěšně do konce
- Naučíte se rozpoznávat rizika projektů a zmírňovat je
- Uvědomíte si zásadní roli komunikace v každém projektu
- Na svém konkrétním projektu se naučíte používat všechny nástroje v jednotlivých fázích projektu



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co je to projektový management a kdo je projektový manažer
- Karta projektu – klíčový nástroj úvodní fáze projektu
- Projektový plán – rozdělení projektu na fáze a milníky, identifikace kritické cesty
- Určení rolí a odpovědností (RACI) a analýza účastníků projektu
- Komunikační a akční plán – rozvrh komunikace s jednotlivými účastníky a detailní rozvržení jedné fáze projektu
- Realizace a kontrola – jak se projeví změna v projektu na čase, kvalitě/výkonu a nákladech
- Rozpočet, spolupráce s finančním oddělením a oddělením nákupu – nástroje ke sledování plnění rozpočtu
- Analýza možných rizik projektu a nastavení plánu jejich zmírnění
- Vyhodnocení projektu a zohlednění toho, co fungovalo či nefungovalo, v dalších projektech

Rozsah kurzu
1 DEN

Procesní řízení



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Za vším hledej proces! Dělbá práce je spjata s rozdělením odpovědností a provedení úkonů na jednotlivé články společnosti či týmu. V čem spočívá příčina toho, že jsme s některými dodavateli či poskytovateli služeb spokojeni více a s jinými méně? V procesech. Je totiž důležité mít

procesy nastavené tak, abyste naplnili očekávání zákazníka. V kurzu se naučíte, jak mají firemní procesy fungovat, aby konečný zákazník byl s vaší službou či produktem spokojen.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Zjistíte, proč příslušné procesy existují a jak zapadají do základního obchodního modelu společnosti
- Uvědomíte si, kdo je váš zákazník, kdy a kde se s ním „setkáváte“ a jaká má očekávání
- Naučíte se identifikovat všechny zúčastněné strany procesu a jejich odpovědnosti
- Na vlastním reálném procesu si vyzkoušíte použití základních nástrojů na jeho zlepšení



RÁMCOVÝ OBSAH

- Představení obchodního modelu společnosti – základní kámen pro stavbu procesu
- Definice rozdílu mezi procesem a procedurou
- Kdo je zákazník a jaká jsou jeho očekávání (CTQ – cena, čas, kvalita)
- SIPOC – vstupy a výstupy procesu a jeho hlavní milníky, kde proces začíná a kde končí
- Role a odpovědnosti zúčastněných stran (RACI)
- Představení karty procesu – primárního dokumentu k vedení změny procesu
- Pojmenování příčiny, která proces brzdí, a ověření její pravděpodobnosti
- Nástroje k hledání řešení odstranění příčiny a k výběru nejvhodnějšího řešení

Rozsah kurzu
2 DNY

Finance pro nefinanční manažery



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Na ekonomických výsledcích podniku se podílejí všichni jeho pracovníci. Porozumění finančním ukazatelům, výkazům a zákonitostem finančního řízení bývá ovšem určitou tajuplnou oblastí, ve které se orientuje pouze úzká skupina pracovníků. Základní kurz vám pomůže se

v oblasti podnikových financí lépe zorientovat a pochopit klíčové zákonitosti a principy. Praktické zaměření tréninku na každodenní život firmy uspokojí manažery, kteří chtějí firmě dobře rozumět a odpovídajícím způsobem ji řídit.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Seznámíte se se základními finančními kategoriemi a metodami finanční analýzy
- Naučíte se číst finanční výkazy a kontrolovat finanční zdraví vaší společnosti
- Získáte znalosti o efektivitě jednotlivých zdrojů financování, což vám umožní kvalifikovaně vybrat nejlepší možnou variantu
- Naučíte se používat metody finančního řízení různých druhů aktiv a pasiv a používat metody hodnocení investičních projektů



RÁMCOVÝ OBSAH

- Finanční výkazy a informace, které z nich lze získat, základní ukazatele a charakteristiky
- Základní pojmy finančního řízení podniku
- Struktura a organizace finančního řízení
- Rizika finančního rozhodování
- Základy řízení likvidity – řízení pracovního kapitálu, zásob, pohledávek a peněžitých prostředků
- Finanční plánování a controlling
- Rozbor dat obchodních partnerů a konkurence
- Praktická ukázka a interpretace hodnocení podniku

Rozsah kurzu
2 DNY

Neformální leader



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Být úspěšným a respektovaným leaderem by měla být meta každého manažera. Na příkladech konkrétních silných neformálních leaderů pochopíte, které vlastnosti neformálního leadera charakterizují a které jsou žádoucí i ve vystupování formálního leadera. Neformální leader by měl dobře znát jednak sám sebe, ale i projevy chování

a typologii osobnosti jiných lidí a měl by být velmi empatický. Neformální leaderi také mají dobře zformulované své hodnoty, poslání a vizi, pro které je pak lidé následují. Výstupem z tréninku proto budou vaše konkrétní plány, které vám pomohou vydat se na cestu k roli neformálního leadera.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte základy neformálního vůdcovství
- Zjistíte, jak se dopracovat k tomu, aby vás ostatní uznávali jako neformálního leadera
- Lépe pochopíte chování jiných lidí i své vlastní, a získáte tak potřebný základ úspěšného ovlivňování vztahů
- Vypracujete si svůj plán do budoucna – vize, poslání a hodnoty
- Dozvíte se, jak motivovat sami sebe i ostatní pomocí nenásilných technik



RÁMCOVÝ OBSAH

- Neformální leader – jak se pozná, jaké vlastnosti má, jak komunikuje a jak se prezentuje
- Kdo může být neformálním leaderem a jaké k tomu musí mít předpoklady
- Jak na sobě neformální leader pracuje – které stránky posiluje, aby podával dobré výkony
- Důvěra a respekt jako dvě nejdůležitější vlastnosti neformálního leadera
- Poslání, hodnoty a vize jako základ vnitřního leaderovství
- Základy úspěšného ovlivňování vztahů – komunikace, typologie lidí, umění asertivity
- Jak motivovat sebe i své okolí

OBCHOD

v terénu

Rozsah kurzu

**PODLE
DOMLUVY**

Cílené koučování v poli



PROČ ABSOLVOVAT

Chcete-li dosáhnout skutečného zlepšení vašich obchodních aktivit, je třeba se podívat „pod pokličku“. Vaši klienti se zpravidla nejčastěji setkávají s obchodními reprezentanty nebo zástupci. Ať už je v interní terminologii nazýváte jakkoli, jsou tito lidé pro zákazníky tváří i hlasem vaší firmy. Chcete vědět, jak se zákazníci komunikují? Jestli se umí vhodně doptat na klientovy potřeby, odhalit jeho nákupní motivaci a směřovat jednání k úspěšnému uzavření obchodu? Zda se zákazníci aktivně budují dlouhodobé vztahy založené na vzájemné důvěře? Zajistíme

vám odborníka z praxe, který bude v roli supervizora/kouče přítomen reálným pracovním situacím obchodního zástupce – schůzkám s klienty, telefonickým rozhovorům apod. – a poskytne jemu i nadřazeným přímou a komplexní zpětnou vazbu k jeho výkonu. Obchodní zástupce tak získá konkrétní představu o svých silných stránkách, na kterých může stavět, i o slabinách, na které se bude muset zaměřit. Ve spolupráci se supervizorem/koučem si vytvoří akční plán zlepšení svého výkonu v praxi.



CO SI ODNESETE

- Supervizor/kouč poskytuje účastníkovi přímou zpětnou vazbu na jeho výkon a cíleně ho vede k praktickému posunu směrem k efektivnější komunikaci s klienty a lepším obchodním výsledkům
- Supervizor/kouč hodnotí jednotlivé účastníky strukturovaným způsobem podle předem odsouhlaseného formuláře hodnocení spolujízdy tak, aby vznikl prakticky použitelný výstup pro další interní práci na rozvoji účastníků ze strany vedení



RÁMCOVÝ OBSAH (CO SUPERVIZOR SLEDUJE)

- Příprava a stanovení cílů
- Používání prodejních a pracovních nástrojů
- Profesionální vystupování
- Komunikační a prodejní dovednosti
- Kroky obchodní návštěvy
- Dodržování firemních standardů

Udělejte maximum, aby u vás zákazníci nakupovali a vraceli se k vám

ottima
protože na lidech záleží

Rozsah kurzu
1 DEN

Kontakt se zákazníkem na prodejně



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Klíčem k úspěchu podnikání a obchodu je zákazník – jeho získání, nárůst jeho spokojenosti a jeho udržení. Zákazník s vámi zůstane, bude-li spokojený. To ovlivňuje řada faktorů, z nichž zásadní je přístup prodáváče. Právě prodáváč ovlivní celkový dojem zákazníka z obchodu – i když

si nic nekoupí. Prodáváč má možnost svým přístupem ovlivnit, že zákazník bude mít chuť se do prodejny vracet. Ceny zboží a sortiment někdy změnit nelze, zkuste tedy zlepšit to, co je bezprostředně možné změnit – kontakt prodáváčů se zákazníkem.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Získáte širší pohled na péči o zákazníka
- Uvědomíte si, co všechno může hrát roli v tom, že zákazník bude spokojený a motivovaný k dalšímu nákupu právě u vás
- Zdokonalíte svou komunikaci se zákazníkem, abyste zvýšili svůj profesionální kredit a vzbudili v zákazníkovi pocit důvěry a zájmu o jeho potřeby



RÁMCOVÝ OBSAH

- Zákazník ve středu pozornosti – principy komunikace se zákazníkem
- Osobnost prodáváče – osobnostní předpoklady, osobní motivace, znalosti, schopnosti a dovednosti
- Očekávání zákazníků od prodejny a od obsluhy
- Struktura prodejního rozhovoru
- Navázání kontaktu se zákazníkem
- Fáze zájmu – zjišťování potřeb, dotazování, naslouchání
- Prezentace nabídky
- Překonávání námitek a řešení konfliktů
- Empatie k nákupnímu signálu, uzavření obchodu

Osm kroků strukturovaného obchodního procesu vás dovede k úspěšnému prodeji

Rozsah kurzu
2 DNY

Strukturovaný obchodní proces



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Moderní trh nabízí zákazníkům nepřehledné množství možností. Systém strukturovaného obchodního procesu vám pomůže odlišit se od masy obchodníků, kteří zahlcují zákazníka argumenty o svých produktech, jež ovšem

ve skutečnosti vůbec nepotřebuje. Přístupujte k obchodu jako lékař, který pacienta v první řadě důkladně vyšetří – naslouchá a pozoruje – a až následně doporučí vhodnou léčbu jako řešení jeho problémů.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se chápat potřeby obchodního partnera a logiku jeho rozhodování
- Seznámíte se s efektivními obchodními komunikačními technikami a procvičíte si je
- Dokážete přesvědčivě argumentovat a překonávat námitky
- Naučíte se postupovat profesionálně a efektivně směrem k úspěšnému uzavření obchodu



RÁMCOVÝ OBSAH

- Principy a výhody strukturovaného obchodního procesu – STROP
- Tři složky obchodu, na které úspěšný obchodník nikdy nezapomíná – důvěra, logika a emoce
- Představení fází a kroků prodejního procesu, jak mezi nimi v praxi přecházet
- Analytická fáze – připravte se, plánujte, stanovte si cíle... a pak se ptejte a mějte oči i uši otevřené
- Argumentační fáze – mluvejte jazykem zákazníka, převedte vlastnosti produktu na konkrétní výhody pro zákazníka a užitek, který mu váš produkt přinese v podobě naplněných potřeb
- Rozhodovací fáze – zdůrazněte klíčové výhody pro zákazníka a uzavřete s ním obchod/dohodu

Zjišťování potřeb zákazníka



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Všechny firmy hovoří o tom, že jejich nejvyšším cílem jsou spokojení zákazníci a že pro dosažení tohoto cíle udělají vše. Jenže opak je bohužel často pravdou. Prodejci se snaží bezmyšlenkovitě a za každou cenu prodat, či přímo vnutit zákazníkovi své produkty. Zákazník tak nejednou nakoupí a po příchodu domů se cítí být zcela

nespokojený. Taková situace nastává, když se obchodník nezajímá o naplnění potřeb zákazníka a jeho jediný cíl je prodej. Chcete, aby vaši zákazníci byli skutečně spokojeni? Zajímejte se o jejich potřeby, ptejte se, naslouchejte, ověřujte si a dejte jim to, co doopravdy chtějí.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se zákazníkům skutečně naslouchat a soustředit se na to, co vám říkají
- Budete umět odhalit nákupní motivaci zákazníka
- Dokážete se aktivně a efektivně ptát a odhalit zákaznickou potřebu
- Budete umět zákazníkovi prodávat výhody a přínosy, které od produktu očekává



RÁMCOVÝ OBSAH

- Základní kameny vztahu se zákazníkem
- Potřeby a motivace zákazníka
- Zjišťování potřeb zákazníka
- Otázky, jejich typy a použití
- Principy aktivního naslouchání, diagnostický trychtýř
- Jak doporučit náhradu, doplňkový prodej, up-selling, cross-selling
- Nejčastější chyby v komunikaci se zákazníkem a jak se jim vyhnout

Zvládání námitek a účinná argumentace



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Domníváte se, že jste zákazníkovi atraktivně představili produkt a nabídli mu neodolatelné podmínky, a přesto se vám nedaří obchod uzavřít? Naučte se vnímat zákaznickovy námítky jako znamení zájmu. Podívejte se na věc jeho

očima a zkuste pochopit jeho kupní motivaci. Neargumentujte vlastnostmi produktu, ale konkrétním užitekem pro zákazníka a sami uvidíte, jak úspěšnost vašich obchodů poroste.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, z čeho námítky vznikají a naučíte se je vnímat jako příležitosti
- Naučíte se odlišit pravé námítky od nepravých, poznat jejich podstatu a vhodně na ně reagovat
- Osvojíte si konkrétní praktické postupy pro efektivní práci s námítkami
- Naučíte se věcně reagovat na připomínky zákazníka a argumentovat včetně základů zvládání asertivních technik



RÁMCOVÝ OBSAH

- Co jsou to námítky, jak je poznáte, jaké známe příčiny a druhy námitek
- Nepleťte si námítku s impulsem k vyjednávání
- Překonání námitek – metoda 4P: předvídat, parafrázovat, pochopit, pořešit
- Šťěstí přeje připraveným – vytvoření praktického námitníku
- Základy asertivity, zásady asertivního jednání, asertivní techniky
- Formulace argumentů, argumentační řetězec
- Argumentace vs. manipulace
- Podpora argumentů – důkazy, příklady, pomůcky, zapojení zákazníka

Techniky uzavírání obchodu



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Každý obchodník ví, že bez uzavření není zobchodováno. Je mu známo i to, jak obtížná může tato část obchodního jednání být. Dokážete sice se zákazníkem skvěle navázat vztah a vzbudit jeho zájem a důvěru, přesto se

vám nedaří navýšit procento úspěšně uzavřených obchodů. Osvěžte si některé klíčové principy, které vám pomohou aktivně směřovat obchod k uzavření a navýšit vaši prodejní úspěšnost.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Odhalíte nejčastější bariéry úspěšného uzavření obchodu a naučíte se je překonávat
- Dokážete odhadnout, kdy nastává správný čas k uzavření obchodu
- Díky intenzivnímu nácviku si osvojíte různé techniky uzavření a naučíte se z nich vybrat tu nejlepší pro konkrétní obchodní situaci a konkrétního zákazníka



RÁMCOVÝ OBSAH

- Rekapitulace jednotlivých fází prodejního procesu
- Bariéry na straně prodejce
- Bariéry na straně zákazníka
- Osvědčené uzavírací techniky a vhodné situace pro jejich použití
- Burza nápadů – co nejlépe funguje vám, vzájemná inspirace mezi účastníky
- Intenzivní praktický nácvik uzavíracích technik

Rozsah kurzu
2 DNY

Základy vyjednávání



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Častou chybou nezkušeného obchodníka, který se dostane do situace vhodné k vyjednání, je jeho přesvědčení, že dobrý vyjednávač si hájí pouze své zájmy a neslevuje z nich. Tato nepřístupnost a neschopnost připustit kom-

promis ovšem není vyjednávání. Ta nejlepší vyjednávání, která vytvářejí základy pro dlouhodobé obchodní vztahy, končí výhrou na obou stranách.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Seznámíte se se strukturou vyjednávání
- Naučíte se, jak ve vyjednávání postupovat a čeho se vyvarovat
- Poznáte různé typy vyjednávačů a dokážete posoudit, s kým máte tu čest a jak mu své jednání přizpůsobit
- Osvojíte si účinné vyjednávací techniky a naučíte se efektivně používat různé vyjednávací styly



RÁMCOVÝ OBSAH

- Prodej a vyjednávání – kdy se jedná o prodej, kdy se řeší námitky a kdy přistupujete k vyjednávání
- Typy vyjednávačů
- Vyjednávací styly
- Vyjednávací proces
- Technika MAPOS pro hladký průběh vyjednávání a úspěšný výsledek
- Technika BATNA ke stanovení hranice, kdy je pro vás obchod ještě výhodný
- Základní principy ve vyjednávání – co je a co není povoleno
- Finty úspěšného vyjednávače – vyjednávejte férově, ale chytře

Rozsah kurzu
2 DNY

Vyjednávání pro pokročilé



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Ztrácíte půdu pod nohama, když proti vám stojí silný vyjednávací partner? Nedávejte mu své ústupky zbytečně levně! V kurzu se naučíte, jak si zachovat klidnou hlavu a nenechat se zatlačit do kouta, i když na druhé straně

stojí silný a zkušený partner. Zároveň ale budete mít stále na paměti, že primárním cílem je dosažení dlouhodobých vítězství na obou stranách a spokojených obchodních vztahů na principu partnerství.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Dozvíte se, jak zaujímat správný postoj – k sobě, k partnerovi a k předmětu vyjednávání
- Osvojíte si dva základní vyjednávací styly – poziční a principiální – a naučíte se na ně reagovat a vhodně je používat
- Dokážete se na jednání připravit tak, aby vás nic nerozhodilo
- Seznámíte se s nejčastěji používanými manipulativními taktikami, abyste se jim uměli účinně bránit
- Naučíte se využívat při vyjednávání základní principy barevné osobnostní typologie



RÁMCOVÝ OBSAH

- Vyjednávačovo dilema: spolupracovat, nebo soupeřit – poziční vs. principiální styl vyjednávání
- Matice vyjednávacích stylů
- Čtyři pravidla principiálního vyjednávání
- Vedení obchodního jednání s prvky typologie
- Vyjednávání jako proces, rozdíly v procesu pozičního a principiálního stylu vyjednávání
- Příprava na jednání
- Zlatá pravidla vyjednávače – praktické rady k úspěšnému vyjednávání
- Poznejte taktiky svého partnera – jak může protistrana kličkovat

Rozsah kurzu
2 DNY

Participační přístup v obchodním jednání



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Vaši zákazníci dnes a denně absolvují desítky obchodních jednání s dodavateli. Každý z nich přitom od zákazníka něco vyžaduje – objednávku, navýšení zásob, umístění produktu do regálu a mnoho dalšího. Na druhou stranu jen málokdo přichází za zákazníkem s jasným návrhem,

jak vzájemně profitovat ze spolupráce. Na prvním místě je spokojenost zákazníka a tím pádem i spokojenost obchodníka – obchodní cíle se tak stávají podružnými, a přesto dojde k jejich naplnění. Obchodní vztah se posiluje a orientuje se na dlouhodobou spolupráci a loajalitu.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte rozdíly mezi jednotlivými formami prodeje – nátlakem, rezignací a participačním způsobem – a jejich dopady
- Naučíte se skutečně zjišťovat a pochopit potřeby zákazníka, aktivně prohlubovat vzájemnou důvěru a budovat dlouhodobé obchodní vztahy
- Seznámíte se s technikou vedení analytického rozhovoru
- Zjistíte, NA CO se máte zákazníka ptát – poznáte „4 elementy“



RÁMCOVÝ OBSAH

- Role obchodního zástupce
- Prodej a jeho různé formy – up-selling a cross-selling
- Sebereflexe – jak být efektivní
- Systém průběhu obchodního jednání
- Typy otázek a jejich fungování v praxi – téměř každý zná rozdíl mezi otevřenými a uzavřenými otázkami, ale jen málokdo se umí správně zeptat
- Naslouchání je brána k porozumění
- Analytická fáze obchodního jednání – „4 elementy“ toho, na co se zeptat a co zjišťovat
- Jak si říct o rozhodnutí, aniž by ležel obchodní návrh na stole

Osobnostní typologie a její využití v obchodní praxi



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

V každodenní komunikaci jste jistě již mnohokrát narazili na to, že s někým se vám komunikuje lehce, snadno chápete jeho dotazy a rozumíte jeho obavám, zkrátka máte pocit, že jste na „stejně vlně“. S jinými lidmi je to naopak složité, komunikace drhne a vy nevíte, čím to je, protože máte pocit, že vy sami děláte maximum. A právě to je

kámen úrazu – všichni zákazníci nejsou stejní a je na vás, abyste styl komunikace přizpůsobili založení konkrétního člověka. Neexistuje univerzální šablona, do níž by každý zákazník zapadl, ale základní rozdělení do čtyř barevných osobnostních typů vám pomůže uhladit cestu k efektivní komunikaci s různými typy zákazníků.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Porozumíte vnitřním pohnutkám jednotlivých osobnostních typů
- Naučíte se jednoduše a rychle odhadnout, se kterým typem zákazníka právě hovoříte
- Dokážete svůj styl komunikace i prodejní argumentaci přizpůsobit danému zákazníkovi a jeho založení
- Budete volit vhodné formulace a efektivně využívat motivaci pro nákup



RÁMCOVÝ OBSAH

- Základní principy osobnostní typologie
- Historický kontext – Hippokrates, C. G. Jung, MBTI
- Klíčové charakteristiky barevných typů
- Určení vlastního barevného typu
- Jak si zákazníka otypovat
- Praktická doporučení pro komunikaci s jednotlivými typy zákazníků

Rozsah kurzu
1 DEN

Psychologie prodeje



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Na první pohled se může zdát, že obchod není žádná věda. Zákazník buď má, nebo nemá zájem nakoupit a vy buď prodáte, nebo neprodáte. Ve skutečnosti se však

na vaší prodejní úspěšnosti podílí mnoho aspektů, jejichž uvědomění vám pomůže úspěšnost vašich obchodů systematicky rozvíjet a zvyšovat.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Získáte systematický psychologický pohled na činnost obchodníka
- Budete schopni úspěšně zvládnout obtížné situace v obchodním jednání
- Naučíte se jednoduše dávat zákazníkovi to, co potřebuje, a vyvarovat se toho, co nemá rád
- Na základě „inventury“ vlastní osobnosti a sebe sama v roli prodejce budete umět pracovat na rozvoji vlastních postojů, schopností a dovedností směrem k profesionální prodejní úrovni



RÁMCOVÝ OBSAH

- Osobnost prodejce a jak se z dobrého prodejce stát výborným (sebereflexe)
- Porozumění hlavním překážkám úspěchu v prodeji v oblasti vlastní psychiky – jaké jsou moje osobní strachy a jak je odbourat
- Osobnostní typologie a její využití v jednání se zákazníky
- Nákupní motivace – jaké mají zákazníci základní pohnutky pro nákup a jak tomu přizpůsobit prezentaci nabídky
- Psychologie prodeje v praxi, bariéry v komunikaci se zákazníkem
- Komunikační techniky a dovednosti k úspěšnému jednání se zákazníky
- Jednání s problematickými zákazníky a řešení obtížných situací
- Nákupní signály, uzavírání obchodu, techniky k navýšení prodeje

Rozsah kurzu
2 DNY

Emoce jako klíč k prodejnímu úspěchu



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Zákazníci přicházejí do obchodu z různých důvodů, s různým záměrem a náladou. Jeden něco konkrétního potřebuje, druhý by si pouze rád udělal radost, třetí se jen tak rozhlíží. Jednou si zákazník chce při nákupu příjemně popovídat, jindy jen rychle nakoupit a odejít. Chcete, aby komunikace obsluhy byla pro zákazníka příjemným emocionálním zážitkem, na který bude vzpomínat?

A bude se k vám vracet a svou zkušenost dále sdílet? Naučte se využívat (nikoli zneužívat!) sílu emocí. Empatický přístup plný pochopení, důvěry a skutečného zájmu je tou pravou cestou k srdci zákazníka. Díky citlivé práci s emocemi se dokážete naladit na jeho pocity a předložit mu tu správnou nabídku, kterou v daném emočním okamžiku očekává.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Dokážete rychle rozpoznat emoční naladění zákazníka a pracovat s jeho emocemi
- Pochopíte rozdíl mezi prodejem čistě přes potřeby a prodejem přes emoce
- Naučíte se vytvořit nabídku na základě emocí
- Zvládnete účinně zacházet s vlastními aktuálními emocemi



RÁMCOVÝ OBSAH

- Sebereflexe – kdo jste a jaký je váš postoj k zákazníkům a k prodeji
- Zákazník je nejen váš host, ale zároveň momentální emoce – jak podle toho k zákazníkovi přistupovat
- Jak poznat, proč k vám zákazník přichází – potřeby x emoce
- Prodej prostřednictvím potřeb – to je to, co znáte
- Prodej prostřednictvím emocí – „objevte nový vesmír“: rozpoznání aktuálního emočního rozpoložení zákazníka; vliv emocí při rozhodování; tvorba nabídky, která vyvolá touhu koupit; etika práce s emocemi
- Vaše emoční naladění vs. emoční naladění zákazníka – na co můžete narazit
- Jak pracovat s vlastním aktuálním emočním rozpoložením
- Návuk modelových situací s využitím znalostí o emočním prodeji

Rozsah kurzu
2 DNY

Konzultativní prodej



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Klíčem k úspěchu v obchodu je individualizovaný přístup. V některých odvětvích to platí více a v některých méně, obecně ale lze konstatovat, že doba univerzálních nátlakových technik je dávno pryč. Cílem tréninku je proto

další posílení a rozvoj obchodních dovedností s důrazem na budování dlouhodobých vztahů s obchodními partnery a vytváření pozitivní image firmy.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte výhody konzultativního prodeje
- Získáte další úhel pohledu na prodej, a tím zvýšíte svůj prodejní potenciál
- Osvojíte si techniku PREDICT, která vás úspěšně provede celým prodejním procesem
- Naučíte se budovat dlouhodobou spolupráci se zákazníky na principu win-win



RÁMCOVÝ OBSAH

- Sebereflexe – jaký jste obchodník, na čem můžete dále stavět a v čem se posunout
- Základní principy konzultativního prodeje
- Důvěra a budování vztahu se zákazníkem
- První kontakt s obchodním partnerem – techniky úspěšného navázání vztahu, vytváření dobrého prvního dojmu
- Pyramida motivace obchodního partnera, pochopení jeho potřeb a podmínky k uzavření obchodu
- Konzultativní prodej podle metodiky PREDICT
- Princip obchodní komunikace, argumentace zaměřená na motivaci
- Efektivní práce s námitkami, překonávání námitek

Účinná akvizice po telefonu



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Často slyšíme, že domluvit si schůzku je jednoduché. Leckdo si myslí, že zvednout sluchátko a říct „Zákazníku, potřebuji se s vámi setkat a prodat vám naše produkty nebo služby“ zvládne každý. Jenže praxe ukazuje něco ji-

ného. Na tréninku se naučíte, jak v rámci akvizičního telefonátu zákazníka přesvědčit, aby se s vámi setkal, protože jste tak výjimeční a působiví.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Pochopíte, jak váš postoj ovlivňuje úspěšnost vaší akviziční činnosti
- Uvědomíte si rozhodující momenty telefonního rozhovoru, které určují úspěšnost akvizičního telefonátu
- Osvojíte si účinné techniky telefonování a zbavíte se neefektivních návyků
- Naučíte se vypočítat si míru úspěšnosti telefonického „navolávání“ a stanovit si reálné cíle, které je možné naplnit



RÁMCOVÝ OBSAH

- Klíčové zásady kvalitní přípravy
- Co byste měli vědět o vašem produktu, vaší firmě a nabídkách konkurence, abyste byli důvěryhodní
- Jak získat zájem zákazníka v prvních 20 vteřinách, motivovat ho k rozhovoru a následnému setkání – pravidla sjednávání termínů
- Řeč a správné vyjadřování
- Co by měl obsahovat call script (fáze akvizičního telefonátu) a jak ho správně používat
- Sledování úspěšnosti hovorů a praktické rady k jejímu zvýšení – komu a kdy volat
- Zvládání námitek a nesnadných situací

Rozsah kurzu
1 DEN

Prodej po telefonu



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Prodej po telefonu je v dnešní době čím dál tím obtížnější disciplína. Zákazníci jsou unavení ze záplavy nabídek, mají k dispozici obrovské množství informačních zdrojů a konkurence je tvrdá. Mnoho zákazníků odmítá jakékoli telefonické nabídky už ze zásady. Telefon však na druhou

stranu stále zůstává efektivním nástrojem, bez kterého se četná odvětví prodeje neobejdou. Naučte se využívat tento nástroj profesionálně, získáte konkurenční výhodu a navyšte vaše prodeje.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Naučíte se aktivně vést prodejní rozhovor a přesvědčit klienty neodolatelnými argumenty
- Budete se umět sami naprogramovat k úspěchu při prodávání
- Porozumíte spektru komunikačních nuancí a dokážete je využít k užitku svému i zákazníka
- Budete cíleně řídit klientovy akce i reakce a dovedete vše k úspěšnému uzavření spolupráce



RÁMCOVÝ OBSAH

- Specifika telefonního prodejního procesu a jeho úskalí, zásadní rozdíly oproti prodeji face to face a jak s nimi naložit
- Příprava na telefonní rozhovor po stránce formální, obsahové i psychické
- Tipy k vzbuzení zájmu a získání pozornosti
- Struktura úspěšného telefonního rozhovoru
- Komunikační nástroje, práce s hlasem, dotazování a naslouchání
- Principy krátké a účinné argumentace
- Metoda FAB (feature – advantage – benefit) – převedení vlastnosti produktu na konkrétní užitek pro daného zákazníka tak, aby ho nabídka zaujala
- Nákupní signály a uzavření rozhovoru

Rozsah kurzu
2 DNY

Key account management současnosti



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Tržní prostředí je natolik dynamické a proměnlivé, že v něm může být úspěšný pouze ten, kdo stále drží krok s dobou, sleduje aktuální trendy a dokáže na ně vhodně reagovat. Úspěšný obchodník zároveň musí ana-

lyzovat současný stav, zároveň mít pohled stále upřený do budoucnosti a podle toho efektivně plánovat. V kurzu se proto zaměříme na strategický pohled na zákazníka, abyste mohli své obchodní úspěchy rozvíjet dlouhodobě.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Zorientujete se v aktuální situaci na trhu
- Naučíte se číst potřeby zákazníka, vyznat se v kategorii a rozumět značce, konkurenci a chování spotřebitele
- Dokážete efektivně analyzovat data, číst analytické výstupy a využívat je ve strategickém plánovacím procesu
- Naučíte se přistupovat k zákazníkovi komplexně na základě důsledné analýzy dat



RÁMCOVÝ OBSAH

- Role key account managera v současnosti
- Role nákupčích a category managerů v řetězcích
- Pohled shora na tržní prostředí současnosti
- Sběr a analýza dat a jejich využití
- Analýza a porozumění situaci zákazníka a určení strategické role zákazníka v portfoliu
- Informace o zákazníkovi – co, kde a jak shromažďovat
- SWOT ze tří možných pohledů
- Strategický plánovací proces – cíle, strategie, taktické plány a jejich implementace

Jak to vidí nákupčí?



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Mnoho manažerů se v upřímné snaze naplnit prodejní cíle vlastní organizace chápe veškerých možností, na které „dohlédnou“. Když pak vyrazí na schůzku s nákupčím, bývají často překvapeni rezolutním „ne“ v reakci na většínu jejich návrhů. Zklamaně odcházejí a v hlavě se jim kupí

otazníky na tím, co se stalo a co si to ten nákupčí vymýšlí. Odpověď na otázku, proč spousta jednání s nákupčími končí podobným neúspěchem, je přitom prostá: Nebrali jsme v úvahu to, jak to vidí nákupčí.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Porozumíte jazyku nákupčího, jeho cílům a taktikám a budete jim umět přizpůsobit své jednání
- Uvědomíte si, jak můžete nákupčímu pomoci vyhrát jeho interní „bitvy“, a získat ho tak na svou stranu
- Díky pochopení a zapracování užitečných poznatků do své práce získáte schopnost lépe dosahovat vlastní cílů
- Stanete se pro nákupčí skutečnými partnery a budete těžit ze vzájemně výhodné spolupráce



RÁMCOVÝ OBSAH

- Role nákupčího a její změny v čase
- Klíčové odpovědnosti nákupčího, jeho hodnocení
- Co nákupčí potřebuje?
- Co si nákupčí myslí o vás?
- Strategie nákupčího k dosažení jeho cílů
- Osobnost nákupčího a komunikace s ním
- Promoční mix a jeho síla při jednání s nákupčím
- Vyjednávání očima nákupčího – triky a taktiky

Základy financí a obchodní matematiky



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Rostoucí náročnost trhu vyžaduje, aby prodejci a manažeři prodeje dobře rozuměli ziskovým faktorům, které ovlivňují zákazníka. To vyžaduje znalosti finančních operací umožňujících posouzení příležitostí. Na praktických

příkladech si hlouběji pochopíte finanční problematiku, procvičíte si a prodiskutujete finanční a finančně-obchodní pojmy důležité pro práci obchodního týmu.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Získáte široké povědomí o základních početních znalostech a obchodních financích, abyste lépe pochopili finanční důsledky obchodních aktivit z pohledu firmy i zákazníka
- Osvojíte si dovednost rychle a efektivně provést běžné obchodní kalkulace u zákazníků
- Porozumíte termínům obchodní matematiky a budete je umět správně používat
- Budete si věřit ve svých výpočtech, a získáte tak větší jistotu v argumentaci směrem k zákazníkovi



RÁMCOVÝ OBSAH

- Zdroje dat a jejich analýza
- Přesvědčivá prezentace dat
- Obvyklé poměrové ukazatele využívané v obchodu
- Ukazatele obchodní ziskovosti
- Výpočet marže a obchodní přírážky, kalkulace ceny
- Některé ekonomické kategorie – aktiva, obrátka zásob a pohledávek, pracovní kapitál, oběžná aktiva
- Výkaz zisku a ztráty v detailu, jak pracovníci obchodu mohou ovlivnit čísla
- Úvod do problematiky DPH a spotřební daně
- Bonusy

Strategické plánování a prioritizace v obchodě



PROČ KURZ ABSOLVOVAT

Bez plánování se ve firmě nemůžete posunout dál, ale potřebná koordinace mezi odděleními, a dokonce v rámci oddělení často vázne. Každý se soustředí na svoje priority, jenže právě soulad priorit napříč firmou je zásadní k tomu, abyste dosáhli nejlepších výsledků. Teorii v kurzu probírat nebudeme – připravíme spolu plán na základě vašich

dat a vstupů, abyste po skončení workshopu mohli dále pokračovat a pracovat s odsouhlasenými a přesně definovanými prioritami. Společně budete brainstormovat o potenciálních nových trzích a kategoriích a dokážete vyhodnotit přínosy a náklady nutné k investování do nových trhů.



CO SI Z KURZU ODNESETE

- Zjistíte, koho musíte bezpodmínečně zahrnout do procesu strategického plánování a koho můžete vynechat
- Připravíte si analýzu zákazníků a nastavíte si priority napříč prodejními kanály
- Připravíte si konkrétní akční plán na dvanáct měsíců a odsouhlasíte si střednědobé priority
- Interně se synchronizujete a každý bude vědět, jak přispívá k celkovým výsledkům
- Dokážete si připravit prezentaci cílů a strategického plánu pro top management / představenstvo



RÁMCOVÝ OBSAH

- Šest klíčových kroků k úspěšné strategii
- Podklady k plánování firemní strategie – kde a jak je získáte
- Pochopení kanálů a zákazníků
- Definice optimálního vstupu na trh
- Nastavení interní struktury a zdrojů
- Segmentace a analýza trhu
- Prioritizace podle schopnosti vyhrát a vlivu na náš business
- Akční plán a definice KPI

Naši klienti







ottima 
protože na lidech záleží

OTTIMA s.r.o.

Thámová 21/34, 186 00 Praha 8

www.ottima.cz

Kateřina Dobiášová

key account manager pro vzdělávání

katerina.dobiasova@ottima.cz

+420 608 979 471