PERSONELPROFIT

SZKOLENIA • DORADZTWO PERSONALNE • INTEGRACJA

katalog szkoleń

“Nie pomaga się ludziom
robiąc za nich to, co sami mają zrobić.”
Abraham Lincoln

Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce naszą ofertę szkoleniową.

Katalog Szkoleń Personel Profit zawiera propozycję szkoleń, które podzieliliśmy na 5 modułów tematycznych.

Proponujemy Państwu zapoznanie się z zakresem merytorycznym szkoleń w obszarach:

- Sprzedaż - kompetencje str. 05
- Zarządzanie sprzedażą str. 15
- Obsługa klienta str. 23
- Szkolenia kierownicze str. 31
- Umiejętności osobiste str. 43

Zapraszamy Państwa do naszego serwisu internetowego pod adresem: www. personelprofit. com. pl.

Trenerzy i Konsultanci
PERSONEL PROFIT

Rozdział 1

Sprzedaż - **kompetencje**

Aktywne pozyskiwanie klienta	06
Telemarketing	07
Prowadzenie rozmowy handlowej	08
Prezentacje sprzedażowe	09
Pokonywanie obiekcji klienta	10
Negocjacje handlowe	11
Profesjonalna sprzedaż usług	12
Budowanie wizerunku marki	13
Merchandising	14

Aktywne pozyskiwanie klienta

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników bezpośrednio odpowiadających za rozwój sieci sprzedaży na przydzielonym terenie
- przedstawicieli handlowych, którzy z racji specyfiki sprzedawanego produktu/usługi wykorzystują formę „polecenia"
- handlowców zaangażowanych w sprzedaż produktów, dbających o rozbudowę bazy klientów
- doradców handlowych w branży usługowej

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- metod rozbudowywania i zwiększania własnej bazy klientów
- skutecznego stosowania i wykorzystywania „techniki polecenia"
- aktywności osobistej w kontakcie sprzedażowym
- budowania pozytywnej relacji osobistej z klientem

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- prospecting
- źródła pozyskiwania klienta
- aktywność w kontakcie handlowym, jako narzędzie zwiększania efektywności
- techniki pozyskiwania klienta w kontakcie osobistym
- wykorzystywanie „techniki polecenia"

Czas trwania szkolenia

8 godzin

Sprzedaż-Kompetencje

Telemarketing

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników odpowiedzialnych za kontakt telefoniczny z klientem
- pracowników call center
- doradców handlowych pracujących w strukturach infolinii handlowej
- przedstawicieli handlowych umawiających spotkania sprzedażowe

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- prowadzenia rozmowy telefonicznej w oparciu o opracowaną przez nas strukturę
- docierania do osób decyzyjnych w kontakcie telefonicznym
- radzenia sobie z trudnościami w rozmowie – niemożność uzyskania połączenia, nieprzychylność rozmówcy
- szybkiego i skutecznego umawiania terminu spotkania sprzedażowego
- pracy z własnym głosem w rozmowie telefonicznej
- skutecznego radzenia sobie z wątpliwościami i obiekcjami ze strony klienta
- pozytywnego formułowania wypowiedzi w kontakcie telefonicznym

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- znaczenie głosu w kontakcie telefonicznym
- struktura rozmowy telefonicznej
- niezbędne formuły w rozmowie
- metody wzbudzania zainteresowania
- zasady podtrzymywania uwagi klienta
- „złe zwroty” w telemarketingu

Czas trwania szkolenia

8-16 godzin

Prowadzenie rozmowy handlowej

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników bezpośrednio odpowiadających za kontakt sprzedażowy z klientem
- handlowców zaangażowanych w sprzedaż produktów
- doradców handlowych w obszarze usług, gdzie istota sprzedaży oparta jest o diagnozę potrzeb klientat

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- prowadzenia rozmowy handlowej w oparciu o przedstawioną strukturę
- rozpoznawania potrzeb klienta
- kierowania rozmową poprzez zadawanie pytań
- skutecznego przechodzenia do zamknięcia sprzedaży
- rozpoznawania obiekcji i zastrzeżeń ze strony klienta i formułowania argumentów odpierających obiekcje

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- struktura rozmowy handlowej
- komunikacja w kontakcie handlowym
- metody diagnozowania potrzeb klienta
- zasady zamykania sprzedaży
- przełamywanie obiekcji i zastrzeżeń ze strony klienta

Czas trwania szkolenia

8 godzin

Prezentacje sprzedażowe

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby prowadzące handlowe prezentacje produktów i usług
- handlowców odpowiadający za sprzedaż produktów
- doradców handlowych w obszarze usług
- pracowników, odpowiadających za prowadzenie wewnętrznych prezentacji w firmie

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- zaplanowania i przygotowania profesjonalnej prezentacji
- prowadzenia prezentacji z wykorzystaniem różnego rodzaju urządzeń audiowizualnych
- prowadzenia prezentacji sprzedażowej w kontakcie z klientem indywidualnym, na bazie zdiagnozowanych w rozmowie handlowej potrzeb
- wykorzystywania zasad skutecznego przekazu informacji
- wskazywania korzyści dla odbiorcy w trakcie prowadzenia prezentacji
- aktywizowania audytorium lub słuchacza
- radzenia radzenie sobie w trudnych sytuacjach prezentacyjnych, z trudnym uczestnikiem, z trudnymi pytaniami
- kontrolowania stresu w sytuacji ekspozycji prezentacyjnej

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- zasady prowadzenia prezentacji
- techniczne aspekty prezentacji
- model: cecha – zaleta – korzyść
- pozytywne formułowanie
- pokonywanie obiekcji klienta / uczestnika prezentacji

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Pokonywanie obiekcji klienta

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników bezpośrednio odpowiadających za obsługę klienta
- handlowców zaangażowanych w sprzedaż produktów i usług
- doradców handlowych pracujących z klientem w procesie obsługi posprzedażnej

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- pozytywnego reagowania na pojawiające się obiekcje ze strony klienta
- metod poszukiwania źródeł powstawania zastrzeżeń
- proponowania korzystnych dla obu stron rozwiązań
- pozytywnego formułowania wypowiedzi w kontakcie z klientem, w tym formułowania odmowy
- technik okazywania zrozumienia klientowi
- asertywnych reakcji na krytykę firmy lub krytykę dotyczącą proponowanej oferty
- reagowania na niezadowolenie i agresję ze strony klienta

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- definiowanie obiekcji, jako wartości handlowej
- określanie źródeł powstawania zastrzeżeń
- techniki radzenia sobie z obiekcjami klienta
- rola komunikacji w procesie przełamywania obiekcji
- budowanie na bazie obiekcji długofalowych i satysfakcjonujących relacji z klientem

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Negocjacje sprzedażowe

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- reprezentantów handlowych dysponujących obszarem negocjacyjnym do wykorzystania w kontakcie z klientem
- kupców oraz osoby odpowiadające za zaopatrzenie w firmie
- doradców handlowych w obszarze usług i sprzedaży produktów, poszukujących w kontakcie sprzedażowym najkorzystniejszych rozwiązań

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- profesjonalnego przygotowania do negocjacji
- poznawania zasobów i możliwości partnera w negocjacjach
- metod budowania argumentacji
- technik wywierania wpływu na partnera w negocjacjach
- stosowania chwytów negocjacyjnych
- zachowań interpersonalnych niezbędnych w poszukiwaniu satysfakcjonujących rozwiązań
- unikania pułapek negocjacyjnych

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- analiza przestrzeni negocjacyjnej partnera
- definiowanie własnych obszarów negocjacyjnych
- model: BATNA
- negocjacje pozycyjne vs negocjacje problemowe
- chwyty negocjacyjne

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Profesjonalna sprzedaż usług

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- doradców handlowych w obszarze usługowym
- przedstawicieli handlowych pracujących z rozbudowaną i wielowymiarową usługą, wymagającą dopasowania do indywidualnych potrzeb klienta

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- prowadzenia diagnozy potrzeb klienta
- zadawania ukierunkowanych na klienta pytań w rozmowie handlowej
- zbierania w rozmowie sprzedażowej najbardziej istotnych informacji – parafrazowania, stosowania podsumowań
- prowadzenia prezentacji sprzedażowej ze szczególnym naciskiem na przedstawienie korzyści wynikających z zakupu usług
- odpierania obiekcji i zastrzeżeń
- sprawnego zamykania sprzedaży usług

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- sprzedaż produktów, a sprzedaż usług
- diagnoza potrzeb klienta
- sposoby prowadzenia rozmowy handlowej
- prezentacja korzyści w sprzedaży usług
- narzędzia komunikacyjne niezbędne w sprzedaży usług

Czas trwania szkolenia

16- 24 godziny

Budowanie wizerunku marki

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników struktur marketingu i sprzedaży bezpośrednio odpowiadających za proces budowania wizerunku marki
- handlowców zaangażowanych w sprzedaż produktów i usług, którzy z racji powierzonych im obowiązków wpływają na wizerunek marki

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- zasad budowania silnej pozycji marki
- mechanizmów pozycjonowania marki na tle marek konkurencyjnych
- tworzenia wizerunku marki w firmach branży usługowej
- budowania standardów obsługi klienta, przekładających się bezpośrednio na wizerunek marki

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- tworzenie marki
- pozycjonowanie marki
- określanie Unikalnej Propozycji Sprzedaży
- rola marketingu w procesie budowania pozycji marki
- budowanie wizerunku w sprzedaży usług

Czas trwania szkolenia

8 godzin

Merchandising

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- przedstawicieli handlowych odpowiadających za miejsce produktu na półce w miejscu sprzedaży
- pracowników tworzących strategie ekspozycji produktu w sieci sprzedaży

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- skutecznego eksponowania towaru w miejscu sprzedaży
- zasad współpracy z dystrybutorami hurtowymi i detalicznymi
- mechanizmów kierujących procesami decyzyjnymi klienta, bezpośrednio powiązanych z miejscem produktu w punkcie jego sprzedaży
- skutecznej komunikacji i wywierania wpływu na kierowników punktu sprzedaży

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- rola merchandisingu w procesie sprzedaży
- hierarchia potrzeb klienta
- źródła motywacji do zakupu
- ekspozycja towaru
- działania impulsowe, dobra szybkorotujące

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Rozdział 2

Zarządzanie **sprzedażą**

Rekrutacja pracowników 16

Prowadzenie okresowej oceny pracowników 17

Motywowanie w sprzedaży 18

Coaching, jako narzędzie rozwoju sprzedawców 19

Zarządzanie sprzedażą przez cele 20

Budowanie zespołu 21

Praca z doświadczonym handlowcem 22

Zarządzanie sprzedażą

Rekrutacja pracowników

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- kierowników struktur sprzedaży odpowiedzialnych za pozyskiwanie pracowników do podległego im zespołu
- kierowników zespołu współuczestniczących w naborze i doborze personelu
- kierowników poszukujących handlowców o precyzyjnie określonych kompetencjach
- pracowników działów personalnych i działów kadr odpowiedzialnych za zatrudnienie najlepszych pracowników

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- określania zakresu i poziomu kompetencji na stanowisku reprezentanta działu sprzedaży bądź innych struktur w firmie
- poprowadzenia wstępnej selekcji kandydatów na bazie otrzymanych aplikacji
- prowadzenia rozmowy rekrutacyjnej z kandydatem
- zadawania pytań, precyzyjnie diagnozujących kompetencje i doświadczenie kandydata
- przygotowywania zadań praktycznych do wykonania przez kandydata na spotkaniu rekrutacyjnym
- dokonywania oceny poziomu kompetencji potencjalnego pracownika
- unikania najczęściej popełnianych błędów w ocenie kandydata

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- określanie wymaganych kompetencji handlowca
- wstępna selekcja kandydatów
- zasady prowadzenia rozmowy rekrutacyjnej
- błędy popełniane w trakcie rozmowy selekcyjnej
- metody oceny kandydatów

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Prowadzenie okresowej oceny pracowników

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- kierowników zarządzających zespołem sprzedażowym
- szefów zespołów dokonujących oceny wyników sprzedażowych
- kierowników dokonujących okresowych ocen personelu
- kierowników, którzy planują wdrożenie cyklicznej oceny pracowników

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- tworzenia metodologii okresowej oceny pracowników
- precyzyjnego określania istotnych z poziomu organizacji kryteriów oceny pracownika
- metod komunikowania pracownikom filozofii oceny okresowej
- prowadzenia rozmowy oceniającej z pracownikiem
- udzielania informacji zwrotnej ocenianemu pracownikowi
- wyrażania pochwały i krytyki w stosunku do podwładnego
- zbudowania na bazie przeprowadzonej oceny dalszego planu rozwojowego pracownika lub planu korekcyjnego

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- motywacyjny cel oceny
- oceniane dziedziny (np. wysokość obrotów, jakość sprzedaży, samoorganizacja, stosunki z klientami)
- przygotowanie narzędzi oceny
- prowadzenie efektywnej rozmowy oceniającej
- sporządzanie planu korekcyjnego i rozwojowego

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Zarządzanie sprzedażą

Motywowanie w sprzedaży

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- kierowników poszukujących nowoczesnych narzędzi motywowania pracowników
- szefów napotykających w zespole problem obniżonej motywacji wśród personelu
- szefów chcących zwiększyć efektywność pracowników

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- motywowania pracownika poprzez system nagród, pochwał i wzmocnień
- wyrażania krytyki, udzielania nagany w stosunku do nieakceptowanych zachowań
- udzielania pracownikowi bieżącej informacji zwrotnej na temat jego kompetencji i zachowań
- poszukiwania pozapłacowych narzędzi motywowania personelu
- współpracy ze zdemotywowanym pracownikiem lub zespołem
- motywowania doświadczonych i wypalonych zawodowo pracowników

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- motywowanie pozytywne i negatywne
- gratyfikacje finansowe i pozapłacowe
- narzędzia motywowania
- udzielanie informacji zwrotnej w procesie motywowania pracownika
- rola coachingu w procesie motywacji

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Coaching, jako narzędzie rozwoju sprzedawców

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- kierowników zdecydowanych na to, by współuczestniczyć w rozwoju kompetencji podległych im pracowników
- trenerów wewnętrznych poszukujących narzędzia rozwoju personelu
- szefów poszukujących narzędzia rozwoju dla doświadczonych pracowników
- kierowników, którzy stawiają na rozwój pracowników w realnym środowisku zawodowym

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- kontraktowania z pracownikiem procesu coachingu
- budowania z pracownikiem Bilansu Otwarcia – pierwszej, poprzedzającej proces coachingu, oceny kompetencji
- tworzenia Arkuszy Oceny Coachingowej – kolejnych, sukcesywnie prowadzonych przez coacha, ocen umiejętności pracownika
- oceniania kompetencji i zachowań pracownika
- udzielania pracownikowi informacji zwrotnej
- tworzenia zadań coachingowych dla pracownika
- radzenia sobie z oporem pracownika i lękiem przed oceną

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- kierownik jako coach
- metodologia prowadzenia coachingu
- uczenie człowieka dorosłego
- techniki uczenia
- konstrukcja informacji zwrotnej

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Zarządzanie sprzedażą przez cele

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- szefów struktur sprzedaży odpowiedzialnych za planowanie i realizację celów sprzedażowych
- kierowników wpływających na efektywność zespołów sprzedażowych
- kierowników odpowiadających za komunikację i realizację celów w obszarze sprzedaży

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- ustalania ambitnych i realistycznych celów sprzedażowych
- krótko i długoterminowego planowania sprzedaży
- komunikowania celów sprzedażowych pracownikom struktur odpowiadających za realizację celów
- motywowania i angażowania personelu w realizację celów
- adekwatnego reagowania na opór pracowników, związany z przedstawianymi celami
- kontrolowania poziomu realizacji celów
- nagradzania pracowników za realizację określonych celów
- analizowania przyczyn braku realizacji celów oraz reagowania na tę sytuację

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- planowanie sprzedaży
- ustalanie celów sprzedaży
- odpowiedzialność pracownika w procesie planowania
- bariery w procesie ustalania celów
- przezwyciężanie oporu pracowników
- kontrolowanie i motywowanie pracowników

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Budowanie zespołu

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- szefów zespołów projektowych odpowiedzialnych za ich sprawne i efektywne funkcjonowanie
- kierowników zespołów sprzedażowych, aktywnie zajmujących się rekrutacją nowych członków grupy
- menedżerów zaangażowanych w dynamikę rozwoju zespołu, któremu przewodzą
- szefów firm budujących nowe struktury organizacyjne w firmie
- szefów firm i kierowników borykających się z problemem konfliktu w grupie pracowników bądź też rozpadu zespołu

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- określania niezbędnych kompetencji personelu pracującego w zespole
- oceniania potencjału umiejętności zawodowych pracowników w zespole
- przydzielania określonych zadań z uwzględnieniem możliwości poszczególnych pracowników
- budowania skutecznego przepływu informacji, zarówno pomiędzy kierownikiem a zespołem, jak i wśród członków zespołu
- adekwatnego reagowania na negatywne i destrukcyjne zachowania pojedynczych członków zespołu
- rozwiązywania sytuacji konfliktowych w zespole
- definiowania i długofalowego budowania wspólnego dla pracowników systemu wartości

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- praca zespołowa a indywidualna – ocena potencjału
- tworzenie zespołu zadaniowego
- długofalowa polityka budowania zespołu
- mechanizmy komunikacji zespołowej
- konflikt w zespole

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Praca z doświadczonym handlowcem

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- menedżerów sprzedaży pracujących z doświadczonymi pracownikami
- kierowników borykających się ze spadkiem motywacji u handlowców
- szefów sprzedaży napotykających problem „wypalenia zawodowego” przedstawicieli handlowych
- menedżerów, którzy chcą zapobiec demotywacji pracowników pionu sprzedaży, bezpośrednio wynikającej z długiego stażu w firmie

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- poszukiwania nowych wyzwań i zadań dla doświadczonego pracownika
- dopasowywania stylu kierowania w zależności od poziomu rozwoju zawodowego pracownika
- wychwytywania oznak procesu „wypalenia zawodowego” wśród pracowników struktur sprzedażowych
- reagowania na obniżony poziom motywacji pracownika
- prowadzenia coachingu z doświadczonym pracownikiem
- wpływania na ciągły rozwój zawodowy doświadczonych handlowców

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- wykorzystanie potencjału doświadczonego handlowca
- rola doświadczonego pracownika w zespole i organizacji
- coaching, jako narzędzie rozwoju
- zadania stawiane doświadczonemu pracownikowi
- walka z rutyną i wypaleniem zawodowym

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Rozdział 3

Obsługa **klienta**

Tworzenie firmowych standardów obsługi klienta 24

Obsługa klienta przez telefon 25

Profesjonalna obsługa klienta 26

Rozpatrywanie reklamacji 27

Metody postępowania z trudnym klientem 28

Budowanie lojalności klienta 29

Radzenie sobie z własnymi emocjami w kontakcie z klientem 30

Tworzenie firmowych standardów obsługi klienta

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- szefów firm branży usługowej i handlowej
- kierowników struktur odpowiadających za profesjonalną obsługę klienta
- menedżerów zainteresowanych ujednoliceniem poziomu obsługi klienta w ramach oddziałów firmy
- menedżerów firm oferujących klientowi zaawansowane produkty i usługi, wymagające indywidualnego doradztwa

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- samodzielnego tworzenia firmowego standardu obsługi klienta, dopasowanego do specyfiki organizacji
- precyzyjnego określania parametrów standardu obsługi
- wdrażania standardu w organizacji
- zmotywowania pracowników do przyjęcia zasad określonych w standardzie
- tworzenia systemu kontroli utrzymania standardu

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- rola standardu obsługi w budowaniu wizerunku marki i firmy
- definiowanie standardu, z uwzględnieniem specyfiki firmy
- metody wdrażania standardu obsługi
- sposoby kontroli projektu
- znaczenie czynnika ludzkiego w utrzymaniu standardu obsługi klienta

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Obsługa klienta przez telefon

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników struktur call center
- pracowników odpowiadających za obsługę klienta w kontakcie telefonicznym
- pracowników obsługi posprzedażnej
- pracowników branży handlowej i usługowej, pracujący z klientem przez telefon
- pracowników odpowiadających za obsługę klienta wewnętrznego

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- skutecznego komunikowania z rozmówcą w kontakcie telefonicznym
- prowadzenia rozmowy w sytuacji trudnej bądź roszczeniowej
- tworzenia standardu kontaktu telefonicznego, w zależności od specyfiki firmy i rodzaju połączeń przychodzących
- stosowania sprawdzonych zwrotów w kontakcie telefonicznym
- pozytywnego formułowania wypowiedzi
- umiejętnego stosowania odmowy w rozmowie telefonicznej

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- obsługa klienta przez telefon – rozmowy przychodzące
- znaczenie głosu w kontakcie telefonicznym
- procedury postępowania
- niezbędne zwroty w rozmowie
- obsługa klienta wewnętrznego

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Profesjonalna obsługa klienta

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników bezpośrednio zaangażowanych w obsługę klienta
- managerów pionu obsługi klienta
- pracowników firm branży handlowej i usługowej
- pracowników różnych struktur w organizacji bezpośrednio działających na rzecz klienta wewnętrznego
- personel odpowiedzialny za utrzymanie satysfakcji klienta

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- rozpoznawania i zaspokajania potrzeb klienta
- stosowania użytecznych formuł w kontakcie z klientem
- pozytywnego formułowania wypowiedzi
- reagowania w trudnych, bądź nietypowych sytuacjach
- okazywania zrozumienia klientowi
- prowadzenia i kontrolowania rozmowy z klientem, w trakcie jego obsługi
- budowania lojalności klienta na bazie jego zadowolenia z obsługi

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- profesjonalna obsługa, jako narzędzie zaspokajania potrzeb klienta
- metody rozpoznawania potrzeb
- niezbędne i użyteczne zwroty
- obsługa trudnego klienta i trudnych sytuacji
- okazywanie zrozumienia

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Rozpatrywanie reklamacji

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników zaangażowanych w posprzedażną obsługę klienta
- personel struktur sprzedaży odpowiadający za rozpatrywanie reklamacji
- pracowników call center
- pracowników firm branży handlowej i usługowej
- przedstawicieli handlowych odpowiadających zarówno za sprzedaż, jak i obsługę posprzedażną klienta

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- określania przyczyn niezadowolenia klienta
- precyzyjnego, proceduralnego określania sposobu rozpatrzenia reklamacji
- negocjowania rozwiązań satysfakcjonujących dla klienta i dla firmy
- kontrolowania emocji w procesie rozpatrywania reklamacji – zarówno własnych, jak i klienta
- komunikowania odmowy klientowi, w przypadku nieuzasadnionej reklamacji

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- reklamacja, jako punkt wyjścia do pozyskania lojalności klienta
- procedury obsługi zgłoszeń reklamacyjnych
- techniki odmowy w zdarzeniach reklamacyjnych
- radzenie sobie z emocjami – własnymi i klienta
- metody komunikacji z klientem: reklamacje uzasadnione i nieuzasadnione

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Metody postępowania z trudnym klientem

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników bezpośrednio zaangażowanych w obsługę klienta
- personel odpowiedzialny za rozpatrywanie reklamacji
- pracowników call center
- przedstawicieli firm handlowych i usługowych, pełniących funkcje doradcze w kontakcie z klientem
- pracowników struktur sprzedażowych, napotykających w kontakcie z klientem na sytuacje trudne

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- adekwatnego reagowania na trudne sytuacje w kontakcie z klientem: agresję, negatywizm, krytykę, niezdecydowanie
- pozytywnego formułowania wypowiedzi w stosunku do „trudnego klienta"
- okazywania i komunikowania zrozumienia klientowi
- asertywnego reagowania na trudne zachowania ze strony klienta
- stawiania granic klientowi roszczeniowemu w sytuacji nieuzasadnionych żądań
- kontrolowania własnych emocji w trudnych sytuacjach obsługi klienta

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- radzenie sobie z agresją i niezadowoleniem klienta
- techniki budowania pozytywnych relacji z trudnym klientem
- sposoby udzielania odmowy
- przyjmowanie krytyki ze strony klienta
- zachowania asertywne – model OWSP

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Budowanie lojalności klienta

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- menedżerów pionu sprzedaży i pionu obsługi klienta
- kierowników punktów sprzedaży
- pracowników firm handlowych i usługowych
- pracowników odpowiedzialnych za budowanie programów utrzymaniowych i lojalnościowych

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- definiowania potrzeb klienta oraz określania źródeł jego motywacji zakupu
- rozpoznawania wartości szczególnie cenionych przez klientów firmy
- budowania programów lojalnościowych i utrzymaniowych dla pozyskanych klientów
- komunikowania klientom zasad programów lojalnościowych i utrzymaniowych

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- motywacja klienta dotycząca zakupu
- zasady budowania lojalności klienta
- zdobywanie wiedzy o potrzebach klienta
- programy lojalnościowe
- budowanie wizerunku firmy przyjaznej klientowi

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Radzenie sobie z własnymi emocjami w kontakcie z klientem

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników bezpośrednio odpowiedzialnych za profesjonalną obsługę klienta
- przedstawicieli struktur sprzedaży, którzy pragną lepiej kontrolować własne emocje w kontakcie z klientem
- personel pionu sprzedaży borykający się z problemem emocjonalnego wypalenia zawodowego
- pracowników odpowiadających za rozpatrywanie reklamacji
- pracowników firm handlowych i usługowych

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- asertywnego reagowania w kontakcie z klientem
- pozytywnego formułowania wypowiedzi
- skutecznego odreagowywania negatywnych emocji
- radzenia sobie z napięciem i stresem
- komunikowania własnych emocji
- motywowania się do budowania pozytywnych relacji z klientem

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- pozytywna komunikacja w kontakcie z klientem
- rola nastawienia i własnej motywacji
- znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- zachowania asertywne
- radzenie sobie ze stresem

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Rozdział 4

Szkolenia **kierownicze**

Umiejętności menedżerskie	32
Zarządzanie zespołem	33
Prowadzenie coachingu	34
Zarządzanie przez cele	35
Motywowanie pracowników	36
Ocena pracowników	37
Prowadzenie zebrań	38
Budowanie zespołu	39
Reakcje na konflikt w zespole	40
Zarządzanie zmianą	41

Szkolenia kierownicze

Umiejętności menedżerskie

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- menedżerów odpowiadających za prowadzenie i realizację projektów
- szefów realizujących zadania biznesowe wraz z podległym mu zespołem

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- ustalania celów i zadań zawodowych dla siebie i zespołu
- wskazywania priorytetów w działaniu
- planowania działań zespołu w czasie
- kontrolowania poziomu realizacji celów biznesowych
- prowadzenia spotkań i zebrań z pracownikami
- skutecznego komunikowania celów podległemu personelowi
- budowania własnego wizerunku szefa
- udzielania pracownikom informacji zwrotnych: pozytywnych i negatywnych
- radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i stresogennymi

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- organizacja czasu i pracy
- gospodarowanie informacją
- sztuka przemawiania
- umiejętność prowadzenia zebrań
- stres w pracy
- umiejętność postępowania z ludźmi

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Zarządzanie zespołem

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- kierowników zarządzających zespołem w organizacji
- menedżerów projektowo prowadzących zespół

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- budowania zespołu zadaniowego
- dobierania pracowników do istniejącego zespołu, z uwzględnieniem poziomu kompetencji oraz cech osobowych
- planowania zadań dla poszczególnych członków zespołu
- rozliczania efektywności pracy zespołu i jego poszczególnych członków
- motywowania zespołu do efektywnego działania
- prowadzenia spotkań i zebrań z zespołem
- rozwiązywania konfliktów i radzenia sobie z destrukcyjnym członkiem zespołu

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- różnice między grupą a zespołem
- organizowanie pracy zespołowej
- ocena pracy zespołowej
- role i odpowiedzialność w zespole
- radzenie sobie z konfliktami w zespole
- komunikacja w zespołach

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Prowadzenie coachingu

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- menedżerów zainteresowanych uczestnictwem w rozwoju podległych im pracowników
- pracowników struktur personalnych w firmie
- kierowników i szefów zespołów

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- komunikowania filozofii coachingu pracownikom
- radzenia sobie z lękiem pracownika przed oceną coachingową
- dokonywania oceny początkowej poziomu kompetencji pracownika – tzw. bilansu otwarcia
- budowania metodologii coachingu z uwzględnieniem specyfiki organizacji
- prowadzenia spotkań coachingowych
- dokonywania oceny kompetencji pracownika
- udzielania pracownikowi informacji zwrotnej na temat poziomu obserwowanych kompetencji
- przygotowywania zadań i ćwiczeń coachingowych

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- coaching, jako narzędzie rozwoju pracowników
- uczenie człowieka dorosłego
- metodologia coachingu
- udzielanie informacji zwrotnej pracownikowi
- coaching, jako pomysł na wypalenie zawodowe i rutynę

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Zarządzanie przez cele

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- menedżerów zarządzających organizacją
- kierowników projektów

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- precyzyjnego określania biznesowych celów organizacji
- definiowania priorytetów – z uwzględnieniem ważności i pilności zadań
- komunikowania i monitorowania poziomu realizacji celów w organizacji
- angażowania personelu do monitoringu wykonania zadań zaplanowanych
- eliminowania barier w realizacji zaplanowanych celów
- modyfikacji celów w procesie kontroli, z uwzględnieniem zmian otoczenia i warunków biznesowych

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- cele organizacji
- odpowiedzialność w procesie planowania
- bariery w ustalaniu celów i w planowaniu
- przezwyciężanie barier
- wykorzystanie zarządzania przez cele do realizacji planów organizacji

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Motywowanie pracowników

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- kierowników poszczególnych struktur w organizacji
- szefów zespołów

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- oceniania poziomu realizacji zadań w powiązaniu z kompetencjami pracowników
- rozpoznawania potrzeb pracowników
- wywierania wpływu na podległy personel
- prowadzenia rozmów z pracownikami, z naciskiem na rozmowę oceniającą
- delegowania zadań, odpowiedzialności i uprawnień doświadczonym pracownikom
- udzielania pełnomocnictw
- dobierania motywatorów w zależności od poziomu rozwoju zawodowego pracownika
- udzielania pochwał i wyrażania krytyki

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- podstawowe prawa motywacji
- zdefiniowanie osiągnięć
- wymagania i wyniki
- coaching jako narzędzie motywowania i rozwoju pracowników
- udzielanie pełnomocnictw, delegowanie zadań, odpowiedzialności i uprawnień

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Ocena pracowników

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- pracowników działów kadr i działów personalnych zainteresowanych wprowadzeniem systemu okresowych ocen pracowniczych
- kierowników poszczególnych struktur w organizacji
- szefów zespołów

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- jasnego formułowania kryteriów i przedmiotu oceny personelu
- prowadzenia efektywnych rozmów oceniających
- przekazywania informacji pracownikowi na temat poziomu realizacji zadań
- formułowania celów i zadań dla pracowników
- udzielania pochwał i nagradzania pracowników
- formułowania uwag krytycznych i karania pracowników za brak realizacji przyjętych zadań
- przyjmowania informacji zwrotnej ze strony pracownika

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- ocena jako narzędzie kierowania
- oceny bieżące
- skuteczne oceny okresowe
- prowadzenie efektywnych rozmów oceniających
- praktyka oceniania, pozytywne i negatywne aspekty przeprowadzania ocen pracowniczych
- pracownicy stwarzający problemy

Czas trwania szkolenia

16 godzin

Prowadzenie zebrań

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- szefów zespołów projektowych
- menedżerów zarządzających personelem

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- trafnego doboru rodzaju (formuły, formy) prowadzonego zebrania ze względu na postawione cele
- przygotowania harmonogramu spotkania
- zaplanowania i przestrzegania czasu przeznaczonego na poszczególne moduły zebrania
- przygotowania własnego wystąpienia przed zespołem pracowników bądź audytorium
- postępowania z trudnym uczestnikiem zebrania – niezainteresowanym, dociekliwym, napastliwym
- stosowania technik uatrakcyjniających formę zebrania

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- rodzaje zebrań
- przygotowanie do efektywnego zebrania
- harmonogram spotkania
- trudny uczestnik na zebraniu
- expose na zebraniu

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Budowanie zespołu

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- kierowników projektu
- kierowników zespołów

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- definiowania celów i zadań do realizacji zespołowej
- określania kompetencji merytorycznych i predyspozycji osobowościowych poszukiwanych członków zespołu
- precyzyjnego dokonywania podziału zadań z naciskiem na optymalne wykorzystanie umiejętności członków zespołu
- budowania spójności zespołu na bazie wypracowanego systemu wartości
- motywowania zarówno poszczególnych członków zespołu, jak i zespołu jako całości
- sprawnego komunikowania się z zespołem
- radzenia sobie z konfliktem w zespole

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- integracja poprzez działanie
- budowanie komunikacji w zespole – praca z informacją
- podział ról i zadań w zespole
- budowanie wartości grupowych
- motywacyjny aspekt współpracy

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Reakcje na konflikt w zespole

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- szefów zespołów projektowych
- menedżerów firm koordynujących pracę kilku zespołów w ramach organizacji

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- definiowania z zespołem sytuacji konfliktowej
- określania źródeł i klaryfikowania przyczyn konfliktu
- angażowania członków zespołu w rozwiązanie konfliktu
- radzenia sobie z destrukcyjnymi członkami zespołu – niezaangażowanymi, agresywnymi, kwestionującymi
- usprawniania procesów komunikacyjnych w zespole
- tworzenia spójnego systemu przepływu informacji – w tym procedur
- budowania nowej jakości na bazie sytuacji trudnych

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- dobre i złe strony konfliktu
- przyczyny konfliktów
- techniki wspomagające efektywne zarządzanie konfliktami i ich rozwiązywanie
- interwencja w konflikt – metody rozwiązywania sporów przez osoby neutralne
- czy konflikty muszą być rozwiązywane?

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Zarządzanie zmianą

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- menedżerów odpowiedzialnych za wprowadzenie zmian w firmie, w tym związanych z przebudową struktur organizacyjnych
- kierowników firm podlegających dynamicznym zmianom, związanym ze specyfiką produktu lub usługi

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- rozpoznawania potrzeb pracowników organizacji
- planowania wprowadzenia zmiany w czasie
- komunikowania zmiany pracownikom, jako nowej wartości
- wykorzystywania metod radzenia sobie z oporem pracowników w stosunku do zmiany
- monitorowania procesu utrzymania zmiany po jej wprowadzeniu

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- zmiana w organizacji
- organizacja jako źródło bezpieczeństwa
- radzenie sobie z oporem wobec zmian
- od czego zależy akceptacja zmiany
- integracja zmiany
- doskonalenie organizacji

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Rozdział 5

Umiejętności **osobiste**

Efektywna komunikacja	44
Autoprezentacja	45
Asertywność	46
Zarządzanie czasem	47
Wywieranie wpływu	48
Radzenie sobie ze stresem	49
Automotywacja	50
Inteligencja emocjonalna	51

Umiejętności osobiste

Efektywna komunikacja

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby zainteresowane usprawnieniem własnych umiejętności komunikacyjnych

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- aktywnego słuchania w kontakcie z rozmówcą
- spostrzegania i interpretowania komunikatów niewerbalnych
- kontrolowania wrażenia wywieranego na innych
- zadawania pytań o zróżnicowanym charakterze, w zależności od typu prowadzonej rozmowy
- podsumowywania i parafrazowania wypowiedzi rozmówcy
- unikania błędów, zniekształceń i pułapek w komunikacji międzyludzkiej
- sprawnego porozumiewania się ze współpracownikami i klientami

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- zasady aktywnego słuchania
- komunikacja werbalna
- komunikacja niewerbalna
- sterowanie wrażeniem
- zaburzenia i pułapki komunikacyjne

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Umiejętności osobiste

Autoprezentacja

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby chcące świadomie kontrolować własną prezentację w kontakcie z innymi ludźmi

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- kontrolowania elementów tzw. pierwszego wrażenia w kontakcie z grupą lub rozmówcą
- świadomego spostrzegania własnych komunikatów niewerbalnych
- budowania atrakcyjnego dla rozmówcy przekazu słownego
- panowania nad własnym głosem i ciałem w kontakcie interpersonalnym
- wykorzystywania naturalnych, indywidualnych predyspozycji w procesie autoprezentacji

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- efekt pierwszego wrażenia
- znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- emisja głosu
- umiejętności aktorskie a autoprezentacja
- wywieranie wrażenia
- rola zaangażowania

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Umiejętności osobiste

Asertywność

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby zainteresowane poprawą własnych zachowań związanych z ochroną osobistych praw i racji w kontakcie z ludźmi

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- radzenia sobie w sytuacjach naruszania osobistej przestrzeni przez innych ludzi
- postępowania w przypadku zachowań agresywnych ze strony rozmówcy bądź grupy
- przyjmowania i wyrażania krytyki
- eliminowania własnych zachowań – agresywnych i uległych
- budowania relacji z innymi ludźmi, opartych na szacunku i zrozumieniu wzajemnych praw i potrzeb

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- metody radzenia sobie z agresją
- destrukcyjne znaczenie zachowań uległych
- wyrażanie i przyjmowanie opinii, pozytywnych i negatywnych
- radzenie sobie z krytyką
- model asertywnej komunikacji

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Umiejętności osobiste

Zarządzanie czasem

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby, które chcą świadomie planować i wykorzystywać swój czas
- osoby zainteresowane zwiększeniem skuteczności w realizacji celów zawodowych i osobistych

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- określania celów życiowych i zawodowych w perspektywie krótko i długoterminowej
- nadawania priorytetów ustalonym celom
- planowania własnych działań w czasie
- unikania działań nieistotnych i mało pilnych
- kontrolowania własnego czasu i poziomu realizacji założonych celów
- planowania czasu wolnego

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- ustalanie priorytetów
- hierarchia celów indywidualnych i zawodowych
- metody skutecznego planowania
- planowanie czasu na zadania i czynności
- pułapki zarządzania czasem

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Umiejętności osobiste

Wywieranie wpływu

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby, które z racji powierzonych im zadań przekonują do swoich racji, pomysłów i rozwiązań
- osoby zainteresowane zwiększeniem własnej skuteczności w realizacji założonych celów

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- wykorzystywania poznanych technik wywierania wpływu na innych w sytuacjach zawodowych
- skutecznego komunikowania z ludźmi
- pozytywnego formułowania wypowiedzi
- aktywnego słuchania i wyciągania wniosków
- prowadzenia rozmowy z wykorzystaniem wiedzy o typologii pytań
- asertywnych zachowań w kontakcie z rozmówcą bądź grupą

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- wywieranie wpływu a manipulacja
- reguły wywierania wpływu na ludzi
- rola skutecznej komunikacji
- znaczenie własnego zaangażowania
- pozytywne formułowanie

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Radzenie sobie ze stresem

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby podlegające presji czasu, zadań i kontaktu z innymi, reagujące na te sytuacje napięciem emocjonalnym

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- rozpoznawania wewnętrznych źródeł napięcia emocjonalnego
- planowania własnych działań
- pozytywnego spojrzenia na stres, jako czynnika motywującego i sprzyjającego realizacji założonych celów
- samodzielnego redukowania stanu napięcia emocjonalnego
- stosowania technik relaksacyjnych obniżających poziom stresu

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- definicja stresu
- pozytywne funkcje stresu
- kiedy stres doprowadza do destrukcji
- sposoby konstruktywnego reagowania na stres
- metody relaksacyjne

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Umiejętności osobiste

Automotywacja

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby, które spostrzegają u siebie obniżony poziom motywacji zawodowej i życiowej
- osoby, które z racji długiego stażu pracy odczuwają zniechęcenie do działania

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- rozpoznawania wewnętrznych źródeł własnej motywacji
- ustalania osobistych i zawodowych celów
- planowania własnych działań w perspektywie krótko i długoterminowej
- określania priorytetów na poziomie ustalonych działań
- dokonywania samodzielnej oceny poziomu realizacji zaplanowanych działań

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- wewnętrzne źródła motywacji
- ambicja i aspiracje zawodowe
- umiejscowienie poczucia kontroli
- umiejętność planowania
- kiedy pojawia się satysfakcja

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

Umiejętności osobiste

Inteligencja emocjonalna

Do kogo kierujemy szkolenie

Zapraszamy do udziału w szkoleniu:

- osoby, które z racji powierzonych im zadań współpracują z innymi ludźmi
- menedżerów zainteresowanych usprawnieniem własnych umiejętności interpersonalnych w kontakcie ze współpracownikami

Jakie kompetencje rozwijamy

W trakcie szkolenia nauczymy:

- odczytywania i reagowania na emocje innych ludzi
- empatycznego rozumienia pozycji i sytuacji innych ludzi
- ekspresji i komunikowania emocji w kontaktach zawodowych i społecznych
- wykorzystywania własnego potencjału emocjonalnego do realizowania celów zawodowych
- poszukiwania we własnych działaniach wewnętrznych źródeł kontroli

Zakres tematyczny szkolenia

W trakcie szkolenia skupimy się na następujących obszarach:

- czym jest inteligencja emocjonalna
- cechy charakteru wykazujące związek z sukcesami
- emocje w miejscu pracy
- wpływ roli zawodowej na doświadczanie i okazywanie emocji
- empatia
- wewnętrzne i zewnętrzne poczucie kontroli

Czas trwania szkolenia

16 - 24 godziny

“Musicie robić rzeczy, o których myślicie, że ich nie potraficie robić.”

Eleanor Roosevelt

PERSONELPROFIT
SZKOLENIA • DORADZTWO PERSONALNE • INTEGRACJA

Personel Profit Sp. z o.o.
ul. Obrońców Westerplatte 37 / 81-706 Sopot
Tel. 058 555 33 99 / 058 550 45 10 / 058 550 45 11
www.personelprofit.com.pl / biuro@personelprofit.com.pl