

NABÍDKA ŠKOLENÍ

Předmětem nabídky je obecný přehled možných školení:

- ✓ **Školení obchodníků**
- ✓ **Školení středního managementu – mistři, vedoucí výroby**
- ✓ **Školení manažerských dovedností**

Základní prioritou společnosti Ekoaudit je individuální přístup ke specifickým požadavkům zákazníka. Následující nabídka zahrnuje oblasti školení, které je možné různými způsoby vzájemně kombinovat, modifikovat a doplňovat.

Podmínky i cena školení se vždy odvíjí od vzájemné domluvy,

školení je možné realizovat přímo ve vaší organizaci, máme však k dispozici i vlastní zázemí,

podle intenzity kurzu a množství inf. může jít o jednorázové či vícedenní školení,

školení jsou VŽDY proložena praktickými příklady, založenými na zkušenostech lektora z praxe.

ŠKOLENÍ OBCHODNÍKŮ

1. Komunikační dovednosti

- ✓ *Komunikace a všechny její aspekty*
- ✓ *Prodejní rozhovor*
- ✓ *Vedení dialogu a diskuse*
- ✓ *Specifika komunikace se zákazníkem*
- ✓ *Naslouchání a kladení otázek*
- ✓ *Asertivní komunikace*
- ✓ *Komunikační bariéry*

2. Psychologie prodeje

- ✓ *Psychologické aspekty prodeje*
- ✓ *Ovlivnění jednotlivce a skupin*
- ✓ *Konfliktní situace a jejich řešení*
- ✓ *Strategie prodeje*
- ✓ *Tvorba účinné nabídky*
- ✓ *Typologie problematických zákazníků*
- ✓ *Význam a práce se zpětnou vazbou*

3. Vztah a péče o zákazníka

- ✓ *Efektivní oslovení zákazníka*
- ✓ *Spokojený a nespokojený zákazník*
- ✓ *Kontakt se zákazníkem*
- ✓ *Odlišit se a zaujmout svojí nabídkou*
- ✓ *Dohoda se zákazníkem*
- ✓ *Orientace na zákazníka*

ŠKOLENÍ STŘEDNÍHO MANAGEMENTU – *mistři, vedoucí výroby*

1. Budování a vedení efektivního týmu

- ✓ *Co je tým a čím se liší od jiných skupin,*
- ✓ *vytváření pracovního týmu,*
- ✓ *co z Vás dělá vedoucího a proč vlastně lidé poslouchají,*
- ✓ *rozvoj jednotlivců v rámci týmu,*
- ✓ *diagnostika týmových rolí,*
- ✓ *udržování a vedení pracovního týmu,*
- ✓ *praktický výcvik.*

2. Řídící činnost manažera první linie

- ✓ *Postavení mistra v systému řízení firmy,*
- ✓ *styly řízení, autorita a její uplatňování,*
- ✓ *situační řízení, metody rozhodování,*
- ✓ *hodnocení a motivace zaměstnanců, praktický výcvik.*

3. Právní minimum

- ✓ *Práva a povinnosti vyplývající ze Zákoníku práce,*
- ✓ *pracovní smlouva, vznik, změny a ukončení pracovního poměru,*
- ✓ *pracovní doba, práce přesčas, přestávky v práci,*
- ✓ *dovolená, absence, překážky v práci,*
- ✓ *zvláštnosti při zaměstnávání mladistvých a těhotných žen,*
- ✓ *náhrada škody.*

4. Zvládání konfliktních situací

- ✓ *Zdroje a příčiny konfliktů,*
- ✓ *dopad konfliktů na pracovníky a naše klienty,*
- ✓ *sebeovládání, omezování neshod,*
- ✓ *postupy při řešení konfliktů.*

5. Efektivní komunikace

- ✓ *Vlastní komunikační styl,*
- ✓ *identifikace partnerova komunikačního stylu,*
- ✓ *asertivita jako životní postoj,*
- ✓ *asertivní práva a techniky,*
- ✓ *asertivita a pracovní vztahy.*

6. Kvalita a její důležitost

- ✓ *Politika kvality EK v kontextu s ČR,*
- ✓ *přístupy k progresivnímu řízení a zabezpečování kvality,*
- ✓ *TQM a moderní strategie řízení kvality,*
- ✓ *nejdůležitější kategorie úspěšné strategie kvality a TQM,*
- ✓ *personální management v řízení kvality,*
- ✓ *ekonomika kvality,*
- ✓ *základní nástroje a kritéria pro řízení, kvantifikaci,*
- ✓ *hodnocení a zlepšování kvality produktů i firem.*

7. Procesní vnímání

- ✓ *Co je to proces,*
- ✓ *jak vnímat vnitřního zákazníka,*
- ✓ *kdo je vlastníkem procesu,*
- ✓ *druhy procesů,*
- ✓ *měření procesů vzhledem k jejich účinnosti.*

8. Motivace

- ✓ *Co je motivace a jaký je motivační proces,*
- ✓ *potřeby a požadavky zaměstnanců, jejich uspokojování,*
- ✓ *základní motivační teorie, rozvoj motivačního prostředí,*
- ✓ *motivace jednotlivců, jaké volit vhodné stimuly,*
- ✓ *motivace pracovních týmů.*

9. Vedení pohovoru s podřízenými

- ✓ *Pohovor jako zvláštní forma komunikace,*
- ✓ *význam pohovorů v práci mistra, základní typy,*
- ✓ *příprava, organizace a vedení vybraných pohovorů,*
- ✓ *zvládnutí stresu, nejistoty vztahových souvislostí,*
- ✓ *praktický výcvik.*

10. Předávání informací směrem k vyššímu managementu

- ✓ *Správná formulace problému,*
- ✓ *zásady prezentování,*
- ✓ *příprava argumentů,*
- ✓ *vyhodnocení přínosů a negativ požadavku.*

ŠKOLENÍ MANAŽERSKÝCH DOVEDNOSTÍ

1. Komunikace manažera

- ✓ *Vzájemná konverzace, získávání důvěry*
- ✓ *Kladení otázek, odpovídání na otázky*
- ✓ *Naslouchání, špatné zprávy*
- ✓ *Omluvy a přijímání omluv*
- ✓ *Kritika a přijímání kritiky*
- ✓ *Pochvala a přijímání pochvaly*
- ✓ *Řeč těla, zpětná vazba*

2. Asertivita

- ✓ *Efektivní oslovení zákazníka*
- ✓ *Pasivita, agresivita, manipulace, asertivita*
- ✓ *Pasivní, agresivní a asertivní projevy těla*
- ✓ *Asertivita v praxi, asertivní slova a fráze*
- ✓ *Cíle hovoru, vztahy, kritika a chvála*
- ✓ *Připodobňování, základní asertivní dovednosti*
- ✓ *Asertivní práva, vedoucí postavení*
- ✓ *Praktické využití (personální konflikty, propouštění zaměstnanců)*

3. Výběrový pohovor

- ✓ *Efektivní oslovení zákazníka*
- ✓ *Cíle výběrového pohovoru*
- ✓ *Příprava na výběrový pohovor*
- ✓ *Etapy pohovoru*
- ✓ *Záznam, vyhodnocení*
- ✓ *Osobnost tazatele*

4. Konflikty

- ✓ *Vznik a vývoj konfliktů mezi lidmi*
- ✓ *Analýza příčin vedoucích k nedorozumění*
- ✓ *Principy řešení problémů*
- ✓ *Základní přístupy řešení, vyjednávání*
- ✓ *Mediace, změnové přístupy, taktické postupy*
- ✓ *Zvládání pokonfliktních stavů*

5. Prevence a zvládání stresu

- ✓ *Stres*
- ✓ *Metody zvládání stresu*
- ✓ *Pozitivní přerámování*
- ✓ *Emoční inteligence*

6. Timemanagement

- ✓ *Efektivní oslovení zákazníka*
- ✓ *Čas jako hodnota*
- ✓ *Stanovení cílů*
- ✓ *Stanovení priorit*
- ✓ *Krátkodobé a dlouhodobé plány*
- ✓ *Paretovo pravidlo*
- ✓ *Delegování*
- ✓ *Zloděje času*

7. Vedení lidí

- ✓ *Komunikace horizontální a vertikální*
- ✓ *Osoba manažera, komunikační techniky manažera*
- ✓ *Techniky zpětné vazby*
- ✓ *Řízení – úkoly manažera Role vedoucího*
- ✓ *Způsoby zadávání úkolů*
- ✓ *Jak být dobrým vedoucím (týmová komunikace v praxi)*
- ✓ *Stanovování cílů*
- ✓ *Delegování*
- ✓ *Koučink*
- ✓ *Sebemotivace a motivace*
- ✓ *Řešení konfliktů*
- ✓ *Leadership*

Motivace lidí

- ✓ *Co je motivace?*
- ✓ *Psychologie motivace*
- ✓ *Maslowa pyramida potřeb v praxi*
- ✓ *Struktura potřeb*
- ✓ *Faktory uspokojení a frustrace*
- ✓ *Konkrétní potřeby, motivy a zájmy na pracovišti*
- ✓ *Formy motivace*
- ✓ *Jak člověk motivuje sám sebe*

Naše zkušenosti garantují odbornost a zaměření na praktické využití získaných znalostí a dovedností, vycházejí z mnoha školení v různých typech organizací a z maximalizace snahy o jednoduchost, efektivnost a následný přínos pro objednatele. Jsou založeny na dlouholeté spolupráci s mnoha organizacemi v provozních podmínkách. Těšíme se na případnou spolupráci