

# SZKOLENIA -50%

## Szczegóły promocji

1. Twoja firma planuje szkolenia w 2020 lub 2021 roku?
2. **Decydując się na szkolenia do 31.05.2020 – 50% zniżki.**
3. Szkolenia możesz zrealizować w dogodnym dla Ciebie momencie. Najpóźniej **do 31.12.2021.**
4. **Koszt 1 dnia szkolenia to 1900 netto/ cała grupa**  
  
(maksymalnie 10 osób; każda kolejna 190 PLN netto)
5. Rabatem objęte są szkolenia o poniższej tematyce:
  - Komunikacja w zespole
  - Techniki sprzedaży i obsługi klienta
  - Telefoniczna obsługa klienta
  - Skuteczne negocjacje
  - Zarządzanie czasem
  - Zarządzanie zespołem i motywacja pracowników
  - Zarządzanie projektami
6. Rabat nie dotyczy szkoleń realizowanych w województwach: małopolskie, lubelskie i podkarpackie
7. Wnioski i wskazówki dla przedsiębiorstwa po szkoleniu
8. Certyfikaty ukończenia szkolenia
9. Indywidualne wskazówki dla uczestników szkolenia
10. Opieka poszkoleniowa: kontakt uczestników z trenerem w ciągu miesiąca po zrealizowanym szkoleniu
11. Realizacja szkolenia w formie 80% praktyki, 20% teorii

## Program szkolenia Komunikacja w Zespole

### WPROWADZENIE

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności interpersonalnych poszczególnych uczestników szkolenia
- Kluczowe kompetencje

### KOMUNIKACJA W ZESPOLE

- Czym jest komunikacja?
- Formy komunikacji i ich wpływ na rozmówcę
- Reguła pierwszego wrażenia oraz trening
- Autoprezentacja
- Praktyczne znaczenie gestów: wykorzystanie do sytuacji biznesowych
- Pytania zamknięte, otwarte i sugerujące oraz ich dobór
- Reguła potwierdzania hipotezy oraz 7+/-2
- Kreatywność w zespole – gra szkoleniowa
- Postrzeganie działów w firmie – symulacja – możliwość wykorzystania elementów fotobudki
- Trening budowania pewności siebie w zespole pracowników
- Parafrazowanie oraz dowartościowywanie rozmówcy
- Trening aktywnego słuchania
- Skuteczne przekazywanie informacji i komunikacja w grupie – trening
- Znaczenie tonu głosu
- Indywidualne treningi uczestników szkolenia z zakresu komunikacji
- Gra team buildingowa – budowanie współpracy i zaufania w grupie pracowników
- Gra komunikacyjna – weryfikacja umiejętności komunikacji w zespole pracowniczym

## Program szkolenia Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta

### WPROWADZENIE

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności sprzedaży poszczególnych uczestników szkolenia
- Weryfikacja działań sprzedażowych – wyznaczenie elementów do poprawy
- Aktualne standardy obsługi klienta i sprzedaży - weryfikacja

### KOMUNIKACJA I AUTOPREZENTACJA W SPRZEDAŻY

- Czym jest komunikacja?
- Formy komunikacji i ich wpływ na rozmówcę
- Reguła pierwszego wrażenia oraz trening
- Autoprezentacja
- Praktyczne znaczenie gestów w sprzedaży
- Pytania zamknięte, otwarte i sugerujące oraz ich dobór
- Reguła potwierdzania hipotezy oraz 7+/-2
- Parafrazowanie oraz dowartościowywanie klienta

### WYWIERANIE WPLYWU I JĘZYK KORZYŚCI

- Kluczowe zasady wywierania wpływu: nie odmawia się dwa razy, zasada zaangażowania, stopa w drzwiach, reguła niedostępności
- Słowa kluczowe w sprzedaży
- Język korzyści C-Z-K oraz C-K

### TECHNIKI SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA

- Podział klientów i zasady dopasowania kanału komunikacyjnego
- Klient zmotywowany vs niezmotywowany

- Zwroty zakazane w rozmowach handlowych
- Budowanie pozytywnego nastawienia w procesie sprzedaży – trening budowania pewności siebie
- Pięć etapów procesu sprzedaży
- Reguła 80/10/10
- Reguła 4T
- Lejek sprzedaży
- Najczęstsze obiekcje klientów
- Przekształcanie negatywnych komunikatów na pozytywne
- Praktyczne techniki negocjacyjne w sprzedaży
- Klient zdenerwowany i reklamacje
- Metoda ASAP
- Trening technik sprzedaży uczestników szkolenia – analiza i wnioski

## Program szkolenia Telefoniczna Obsługa Klienta

### WPROWADZENIE

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności sprzedaży poszczególnych uczestników szkolenia
- Weryfikacja działań sprzedażowych – wyznaczenie elementów do poprawy
- Aktualne standardy obsługi klienta i sprzedaży - weryfikacja

### KOMUNIKACJA W OBSŁUDZE KLIENTA

- Czym jest komunikacja?
- Formy komunikacji i ich wpływ na rozmówcę
- Reguła pierwszego wrażenia przez telefon i e mail oraz trening
- Pytania zamknięte, otwarte i sugerujące oraz ich dobór
- Reguła potwierdzania hipotezy oraz 7+/-2
- Parafrazowanie oraz dowartościowywanie rozmówcy
- Trening aktywnego słuchania
- Skuteczne przekazywanie informacji – trening
- Znaczenie tonu głosu
- Indywidualne treningi uczestników szkolenia z zakresu komunikacji

### WYWIERANIE WPŁYWU I JĘZYK KORZYŚCI

- Kluczowe zasady wywierania wpływu: nie odmawia się dwa razy, zasada zaangażowania, stopa w drzwiach, reguła niedostępności
- Słowa kluczowe w obsłudze klienta
- Język korzyści C-Z-K oraz C-K

### TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

- Umiejętne rozpoznawanie potrzeb i rozwiązywanie problemu Klienta
- Klient asertywny, bierny, agresywny, rozmowny, dopasowanie kanałów komunikacyjnych do różnych typów Klienta.
- Standardy telefonicznej obsługi Klienta – dopasowanie słów kluczowych
- Niedozwolone zwroty w dialogu telefonicznym

### TECHNIKI OBSŁUGI KLIENTA I KLIENT ZDENERWOWANY

- Klient zmotywowany vs niezmotywowany
- Zwroty zakazane w rozmowach handlowych
- Budowanie pozytywnego nastawienia
- Najczęstsze obiekcje klientów
- Obsługa klienta na drodze elektronicznej
- Przekształcanie negatywnych komunikatów na pozytywne
- Praktyczne techniki negocjacyjne
- Klient zdenerwowany i reklamacje
- Metoda ASAP
- Trening technik sprzedaży uczestników szkolenia – analiza i wnioski
- Indywidualne treningi uczestników szkolenia z zakresu obsługi klienta

## Program szkolenia Skuteczne Negocjacje

### KOMUNIKACJA I AUTOPREZENTACJA

- Komunikacja werbalna i niewerbalna,
- Zadawanie pytań
- Wywieranie pozytywnego wrażenia
- Udzielanie odpowiedzi - parafraza

### WPROWADZENIE DO NEGOCJACJI

- Struktura i przebieg procesu negocjacji
- Przygotowanie strategii negocjacyjnej
- Aspiracje negocjacyjne
- Możliwe ustępstwa i BATNA
- Skuteczny negocjator i jego zespół

### TECHNIKI NEGOCJACYJNE

- Taktyki negocjacyjne
- Negocjacje z partnerem roszczeniowym
- Negocjacje z partnerem atakującym
- Negocjacje z partnerem niezdecydowanym
- Negocjacje z partnerem niezaangażowanym
- Techniki perswazji

### ASERTYWNOŚĆ

- Pojęcie asertywności
- Zalety i funkcje asertywności
- Asertywne przekazywanie informacji
- Asertywność w praktyce

### WYWIERANIE WPLYWU

- Obrona przed manipulacją
- Zasady wywierane wpływu
- Techniki manipulacyjne

## Program szkolenia Skuteczne Zarządzanie Czasem

### WPROWADZENIE

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności zarządzania sobą w czasie poszczególnych uczestników szkolenia
- Indywidualne nastawienie do czasu – analiza uczestników, wnioski
- Trzy podejścia do zarządzania czasem
- Weryfikacja umiejętności planowania – wyznaczenie elementów do poprawy

### WYZNACZANIE CELU

- Jak prawidłowo wyznaczać cele, aby je z łatwością osiągnąć
- Rejestr czasu czynności – indywidualna analiza i wnioski
- Cele krótko i długoterminowe
- Metoda SMART, SMARTER
- Optymalna ilość zadań wykonywanych jednocześnie w zależności od uczestników
- Indywidualne wyznaczanie celu krótkoterminowego przez uczestników szkolenia – weryfikacja zadania na kilka miesięcy po zakończonym szkoleniu

## **EFEKTYWNE PLANOWANIE**

- Systemy planowania czasu
- Umiejętność wyznaczania priorytetów
- Zasada co się stanie
- Zasada Pareto
- Reguła Parkinsona
- Metoda ABC
- Metoda ALPEN
- Macierz Eisenhowera
- Zasada 40/60
- Kontrolowanie upływu czasu
- Przegląd narzędzi do planowania i zarządzania sobą i grupą w czasie
- Planowanie z rezerwą czasu
- Tworzenie harmonogramu dnia metodą OATS

## **REGUŁY EFEKTYWNEJ PRACY**

- Umiejętność wykorzystania indywidualnej dziennej aktywności – godziny, w których uczestnicy szkolenia pracują najefektywniej
- Najczęściej spotykane złodzieje czasu
- Indywidualna analiza złodziei czasu – wnioski i sposoby ich zwalczania
- Umiejętność delegowania zadań
- Błędy w delegowaniu i bariery
- Praktyczne wskazówki dotyczące asertywności w delegowaniu zadań
- Delegowanie zadań w nawiązaniu do poziomu motywacji pracowników
- Reguła GTD
- Kolejność wykonywania zadań

# **Program szkolenia Zarządzanie Zespołem i Motywacja Pracowników**

## **WPROWADZENIE**

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności interpersonalnych poszczególnych uczestników szkolenia
- Kluczowe kompetencje

## **KOMUNIKACJA I AUTOPREZENTACJA W PROCESIE ZARZĄDZANIA**

- Czym jest komunikacja?
- Formy komunikacji i ich wpływ na rozmówcę
- Reguła pierwszego wrażenia oraz trening
- Autoprezentacja
- Praktyczne znaczenie gestów: wykorzystanie do sytuacji biznesowych w sprzedaży, komunikacji między pracownikami oraz w zarządzaniu
- Pytania zamknięte, otwarte i sugerujące oraz ich dobór
- Reguła potwierdzania hipotezy oraz 7+/-2
- Parafrazowanie oraz dowartościowywanie rozmówcy
- Trening aktywnego słuchania
- Skuteczne przekazywanie informacji i komunikacja w grupie – trening
- Znaczenie tonu głosu
- Indywidualne treningi uczestników szkolenia z zakresu komunikacji

## **MOTYWACJA PRACOWNIKÓW**

- Czym jest motywacja?
- Teorie motywacyjne i ich zastosowanie w praktyce
- Pozapłacowe motywatory pracowników – ranking
- Case study – trening motywacji pracowników – analiza i wnioski

### **SYSTEM OCENY PRACOWNICZEJ**

- Metody oceny pracowniczej – wady i zalety
- SOOP – określenie metod i technik w zależności od organizacji
- Błędy popełniane w ocenie pracowniczej
- Przygotowanie pracowników do wdrożenia systemu ocen
- Indywidualny trening prowadzenia rozmowy oceniającej uczestników szkolenia

### **DELEGOWANIE ZADAŃ**

- Umiejętność delegowania zadań
- Błędy w delegowaniu i bariery
- Praktyczne wskazówki dotyczące asertywności w delegowaniu zadań
- Wyznaczanie celu dla pracowników

### **ZARZĄDZANIE GRUPĄ I SYTUACJE TRUDNE**

- Symulacje zarządzania i kierowania zespołem – analiza i indywidualne wnioski
- Metody prowadzenia rozmów oceniających z elementami motywacji
- Trening sytuacji trudnych uczestników szkolenia – analiza i indywidualne wnioski

## **Program szkolenia Zarządzanie Projektami**

### **WSTĘP DO ZARZĄDZANIA PROJEKTAMI**

Dlaczego zarządzanie projektami jest tak ważne? Zapoznanie się z pojęciem projektu – co to jest projekt, cechy projektu, rodzaje projektów, definiowanie celu projektu - technika SMART (specyficzne- Specific, mierzalne- Measurable, akceptowalne- Agreed to, realistyczne- Realistic, terminowe- Time constrained), ogólny przegląd metod projektowych, Piramida Priorytetów, Burza Mózgów.

### **ORGANIZACJA PROJEKTU**

Cykl życia projektu- inicjowanie, planowanie, realizacja, kontrola, zakończenie, narzędzia planowania projektów (wykres Gantta, wykres sieciowy, macierz odpowiedzialności), określenie wymagań, struktura podziału pracy w projekcie oraz prognozowanie czasu realizacji projektu, planowanie harmonogramu, zasada Eisenhowera.

### **ZESPÓŁ PROJEKTOWY**

Budowanie zespołu projektowego, cechy efektywnych zespołów projektowych, etapy rozwoju zespołu projektowego, dobór ról członków zespołu do projektu, system komunikacji w zespole, problemy w pracy zespołowej, syndrom myślenia zespołowego, obowiązki kierownika projektu. Umiejętność zarządzania ludźmi, którzy bezpośrednio nie raportują. Umiejętność raportowania.

### **ZARZĄDZANIE KOSZTAMI**

Planowanie kosztów projektu, analiza budżetu projektu - szacowanie kosztów, budżetowanie, formy rozliczeń, harmonogram kosztów, wyliczanie kosztów końcowych, koszty utopione. Zarządzanie ryzykiem.

### **REALIZACJA, KONTROLA I ZAKOŃCZENIE PROJEKTU**

Procedury realizacji projektu, kontrola postępów – metody kontroli prac projektowych, spotkania projektowe, kontrola projektu, sporządzanie raportów, wprowadzanie zmian do projektu, zamknięcie projektu i jego ewaluacja.