**Specifikace předmětu plnění**

k výběrovému řízení realizovaného v souladu s Metodickým pokynem pro zadávání zakázek OP LZZ pro zakázky s předpokládanou hodnotou přesahující 500 000 Kč a nedosahující 2 000 000 Kč s názvem

|  |  |
| --- | --- |
| **„Vzdělávání zaměstnanců ve společnosti ComGate Interactive, s.r.o.“** | |
| **Část C** | **Odborná školení v oblasti obchodu, controllingu a personalistiky** |
| **Název kurzu** | |
| **Obchodník profesionál – cyklus, CRM v praxi – účinný nástroj akvizice a řízení vztahů se zákazníky** | |
| **Key Account Management – praktický workshop** | |
| **Human resources management, personální controlling** | |

|  |
| --- |
| **Obchodník profesionál – cyklus, CRM v praxi – účinný nástroj akvizice a řízení vztahů se zákazníky** |

**Určeno:**

Klíčoví zaměstnanci společnosti a obchodníci.

**Cíle kurzu:**

Pochopit postup v jednotlivých etapách obchodního jednání, osvojení si účinné, praktické a konkrétní metody prodeje se zaměřením na cíl. Naučit se naslouchat zákazníkovi, pochopit jeho potřeby a motivace a dokázat jej efektivně přesvědčit. Naučit se a vyzkoušet si principy jednání v náročných situacích. Nechat se inspirovat osvědčenými technikami nejúspěšnějších světových obchodníků a naučit se získat i zákazníka, který je "obsazen" konkurencí. Dále je cílem kurzu uvědomit si, že při udržování spokojenosti zákazníka se řešení CRM dotýká prodeje, servisu, ale i marketingu. Pochopení, že CRM není pouze o IT systému, ale o celkové koncepci a filozofii firmy.

**Anotace kurzu:**

Kurz bude obsahovat cyklus obchodních dovedností, vyjednávání a praktické využití CRM. Osnova kurzu tak bude zaměřena především na tyto oblasti:

* Role a poslání obchodníka
* Klíčoví zákazníci a vedení obchodního jednání
* Strategie k úspěšnému ovlivnění rozhodovací skupiny
* Řízení strategických zákazníků
* CRM v praxi
* Sběr zákaznických dat a jejich vyhodnocování
* CRM a marketing

Vzdělávací metody

* Výklad problematiky
* PowerPoint prezentace
* Moderovaná diskuse
* Případové studie
* Praktické nácviky za použití multimediální techniky

Studijní podklady a pomůcky pro výuku

* Tištěné prezentace (obsah kurzu) s možností vepsání vlastních poznámek
* Využití interaktivního projektoru
* Flip chart

**Rozsah (dny):**

1

*školící den = 8 x 45 vyučovacích minut, 2 x 15 minut přestávka na občerstvení, 1 x 60 minut přestávka na oběd*

**Lhůta realizace:**

Dle schváleného Harmonogramu mezi Dodavatelem a Zhotovitelem. Kurz bude realizován v období 10/2014 – 6/2015.

**Další požadavky:**

Výstupem bude vydané osvědčení pro každou osobu řádně absolvující kurz.Součástí kurzu bude při zahájení prezenční listina, na závěr dotazník spokojenosti pro vyhodnocení kurzu. Dodavatel předloží vyhodnocení spokojenosti Zadavateli nejpozději do 14 dnů po ukončení kurzu.

**Předpokládaný počet účastníků:**

8

**Maximální cena kurzu (jeden účastník):**

8 000,00 Kč bez DPH

|  |
| --- |
| **Key Account Management – praktický workshop** |

**Určeno:**

Klíčoví zaměstnanci společnosti a obchodníci.

**Cíle kurzu:**

Jedná se o workshop, který v sobě zahrnuje prvky interaktivního tréninku a odborného semináře zároveň. V rámci tohoto interaktivního setkání bude mít účastník možnost komplexně se podívat na vztahy s klíčovými zákazníky, inspirovat se pohledem zkušených praktiků a odnést si část léty nabytého know-how.

**Anotace kurzu:**

Účastník získá ucelený přehled o práci Key Account Managera na konkrétních případových studiích z praxe lektora a dalších vystupujících. Seznámí se s odlišnostmi působení Key Account Managera v různých odvětvích. Účastník bude interaktivně „vtažen“ do řešení obchodních situací a bude moci porovnat své názory s názory ostatních účastníků workshopu. Účastníci rozvinou strategický přístup ke spolupráci s klíčovými zákazníky organizace. Osnova kurzu bude reflektovat především tyto oblasti problematiky:

1. Cíle Key Account Managementu

* Identifikace a mapování subjektu zájmu
* Tvorba a výběr vítězné strategie
* Zdroje informací pro realizaci

1. Role a poslání Key Account Managera

* cíle a zodpovědnosti,
* potřebné znalosti a dovednosti

1. Získání zákazníka v 21. století

* Zodpovědnost, důvěra a perspektiva
* orientace na zákazníka ve struktuře společnosti
* Předcházení nespokojenosti klientů

1. Key Account Management v praxi firem

* Nastavení spolupráce obchodních a ostatních oddělení
* Koučink obchodníků a obchodních týmů
* Shrnutí a diskuse klíčových momentů
* Seznámení se s odlišnostmi působení KAM v různých odvětvích

Vzdělávací metody

* Výklad problematiky
* Power point prezentace
* Moderovaná diskuse
* Případové studie
* Praktické nácviky za použití multimediální techniky

Studijní podklady a pomůcky pro výuku

* Tištěné prezentace (obsah kurzu) s možností vepsání vlastních poznámek
* Využití interaktivního projektoru
* Flip chart

**Rozsah [dny]:**

1

*školící den = 8 x 45 vyučovacích minut, 2 x 15 minut přestávka na občerstvení, 1 x 60 minut přestávka na oběd*

**Lhůta realizace:**

Dle schváleného Harmonogramu mezi Dodavatelem a Zhotovitelem. Kurz bude realizován v období 10/2014 – 6/2015.

**Další požadavky:**

Výstupem bude vydané osvědčení pro každou osobu řádně absolvující kurz.Součástí kurzu bude při zahájení prezenční listina, na závěr dotazník spokojenosti pro vyhodnocení kurzu. Dodavatel předloží vyhodnocení spokojenosti Zadavateli nejpozději do 14 dnů po ukončení kurzu.

**Předpokládaný počet účastníků:**

8

**Maximální cena kurzu (jeden účastník):**

8 000,00 Kč bez DPH

|  |
| --- |
| **Human resources management, personální controlling** |

**Určeno:**

Manažeři lidských zdrojů.

**Cíle kurzu:**

Cílem kurzu je komplexní příprava pracovníků personálních oddělení, HR manažerů, obchodních ředitelů, vrcholového vedení a všem manažerům, kteří mají spojený výkon své pozice s řízením, vedením a hodnocením lidí. Cílem kurzu je rovněž naučit účastníky aplikovat controllingový přístup na personální oblast, seznámit se s tvorbou personálních cílů a plánů, osvojit si nástroje personálního controllingu a naučit se provádět personální průzkumy a analýzy.

**Anotace kurzu:**

V rámci kurzu bude účastník seznámen se všemi základními tématy, která se řízení lidských zdrojů a personálního controllingu týkají. Důraz bude kladen na význam řízení lidských zdrojů a funkcí jednotlivých členů personálního oddělení a uvědomění si významu komunikace a spolupráce mezi personálním oddělením a ostatními manažery. Kurz bude složen zejména z těchto oblastí:

* Human resources management
* Právo aplikované v oblasti řízení lidských zdrojů v rámci EU
* Nábor, výběr, motivace a odměňování pracovníků
* Hodnocení a rozvoj zaměstnanců
* Náklady na pracovníka, zpětná vazba a přínos pro organizaci
* Organizační struktura, možnosti, výhody a nevýhody jednotlivých struktur
* Komunikace a řídící dovednosti pracovníků
* Personální plánování a strategie organizace
* Pojetí a východiska personálního controllingu ve vazbě na konkrétní specifika firmy.
* Vliv personálního controllingu na posílení strategického významu managementu lidských zdrojů, na posílení postavení HR útvaru v rámci řízení firmy.
* Nástroje personálního controllingu ve vazbě na systém managementu lidských zdrojů.

Vzdělávací metody

* Výklad problematiky
* PowerPoint prezentace
* Moderovaná diskuse
* Případové studie
* Praktické nácviky s využitím interaktivních zařízení

Studijní podklady a pomůcky pro výuku

* Tištěné prezentace (obsah kurzu) s možností vepsání vlastních poznámek
* Využití interaktivního projektoru
* Flip chart

**Rozsah [dny]:**

1

*školící den = 8 x 45 vyučovacích minut, 2 x 15 minut přestávka na občerstvení, 1 x 60 minut přestávka na oběd*

**Lhůta realizace:**

Dle schváleného Harmonogramu mezi Dodavatelem a Zhotovitelem. Kurz bude realizován v období 10/2014 – 6/2015.

**Další požadavky:**

Výstupem bude vydané osvědčení pro každou osobu řádně absolvující kurz.Součástí kurzu bude při zahájení prezenční listina, na závěr dotazník spokojenosti pro vyhodnocení kurzu. Dodavatel předloží vyhodnocení spokojenosti Zadavateli nejpozději do 14 dnů po ukončení kurzu.

**Předpokládaný počet účastníků:**

8

**Maximální cena kurzu (jeden účastník):**

9 000,00 Kč bez DPH

V ……………………….…….. dne ……………………….……..

Vlastnoruční podpis:……………………………………

Titul, jméno, příjmení, funkce oprávněné osoby za Uchazeče jednat