Příloha č. 4 Výzvy k podání nabídek

Detailní vymezení předmětu zakázky

V rámci zakázky „Vzdělávání ve společnosti Decoland s.r.o.“ budou realizovány níže definované vzdělávací kurzy.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Zákaznická zkušenost a skvělý servis** |
| Náplň kurzu | V kurzu si ukážeme důležitost zákaznické zkušenosti a potřeby prémiového standardu „selling ceremony“ v prodejnách Decoland. Vyjdeme z výsledků mystery shoppingu (mystery shopping v Decoland ve srovnání se standardem trhu), ukážeme si, na co dnešní zákazník slyší a co očekává od prémiového dodavatele. Budeme probírat ideální standard obsluhy zákazníka a prakticky nacvičíme probírané znalosti. |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Komunikace v obchodním jednání** |
| Náplň kurzu | Seznámíme se s principy efektivní komunikace. Zaměříme se na pravidla, která nám pomůžou jak v osobním, tak pracovním prostředí komunikovat tak, aby komunikace nebyla překážkou. Podíváme se na typické styly komunikace a co dělá komunikaci efektivní a neefektivní, na roli verbální i neverbální komunikace. Prakticky si nacvičíme komunikaci s klíčovými typy zákazníků a zaměříme se i na nejčastější komunikační zlozvyky.  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Emoce v obchodním jednání** |
| Náplň kurzu | Probereme důležitost emocí, jak v nákupním jednání, rozhodování, tak v samotném kontaktu se zákazníkem. Školení je zaměřeno na poznání sebe sama a vlastních emocí (motivace, emoční potřeby) i práci s emocemi zákazníků (rychlé rozpoznání jejich preferencí, potřeb, temperamentu). Součástí školení je interaktivní trénink, díky kterému si nacvičíte odhadnout preference protějšku, přirozeně iniciovat kontakt, reagovat na různé typy osobností nebo použit vhodný jazyk a emoční klíčová slova. |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Obchodní jednání** |
| Náplň kurzu | V kurzu si projedeme pravidla toho, jak vést obchodní jednání a jak zlepšit své vyjednávací schopnosti pomocí konkrétních strategií. Probereme, jak se na jednání správně připravit, jak navázat vztah s obchodními partnery i zákazníky, jak řešit konflikty nebo krizové situace. V praktické části si nacvičíme konkrétní techniky jako ice-breaking, faktory síly a slabosti, jak pracovat s neverbální komunikací, zdánlivými ústupky nebo jak reagovat na konfrontační postoj.  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Vyjednávání a argumentace** |
| Náplň kurzu | Zaměříme se na to, jak přesvědčivě prezentovat své myšlenky a názory, obhájit své stanovisko pomocí jasných argumentů. Probereme různé argumentační strategie a techniky, pravidla toho, jak reagovat na záludné otázky, odhalit neupřímnost, předem se připravit na možné námitky. V praktické části si nacvičíme konkrétní řečnické triky, jak reagovat pohotověji a jak si správně nastavit cíle vyjednávání, ať už jde o kontakt s obchodním partnerem nebo zákazníkem.  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Řešení konfliktních situací v obchodě** |
| Náplň kurzu | Velmi prakticky zaměřené školení, během kterého si nacvičíme, jak nejefektivněji reagovat v konkrétních konfliktních situacích, jaké jsou nejčastější chyby a jak konflikt řešit pomocí metody „win win“. Jak konflikt analyzovat, lépe ho pochopit a podívat se na něj v širších souvislostech. Také na to, jak rozpoznat různé fáze konfliktu, jejich pravou příčinu a jak příště konfliktu, respektive jeho spouštěči, předejít nebo konflikt zastavit hned v počátku. Metody nacvičené v kurzu můžete aplikovat nejen v pracovní oblasti, ale i v oblasti rodinných nebo sousedských vztahů.  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Psychologie obchodu** |
| Náplň kurzu | V kurzu se zaměříme na typologii zákazníků, psychologii prodeje, ovlivňování a komunikace. Jak vytvořit příjemnou atmosféru během obchodního jednání, vybudovat vztah se zákazníkem, jak identifikovat různé typy zákazníků, jejich motivací i chování a komunikačně se jim přizpůsobit. Zaměříme se i interně na to, jak jako obchodník pracovat s vlastní energií a vyrovnat se s psychickou zátěží v obchodě.  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Typologie osobnosti** |
| Náplň kurzu | Podíváme se na to, jaké jsou hlavní typy osobnosti, co jsou základní odlišnosti, jak se projevují a jak je využít. Odrazíme se od standardních osobnostních testů, který často stojí na čtyřech hlavních faktorech: čemu lidé věnují energii, jak zpracovávají informace, jak se rozhodují a jak si organizují život. Díky lepšímu porozumění rozdílům mezi lidmi můžeme zlepšit týmovou spolupráci, zefektivnit komunikaci i lépe porozumět vlastní osobnosti. |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Reakce na změny a stress management**  |
| Náplň kurzu | Probereme, jak rozpoznat základní stresové faktory ve svém životě a práci, jaký je rozdíl mezi eustresem a distresem a jaký má stres vliv na vaši výkonnost. Podíváme se na techniky, jak změnit konkrétní návyky, které stres způsobují a jak ve stresových situacích nejlépe reagovat. Odnesete si i konkrétní typy, jak si lépe řídit vlastní čas a vyhnou se tzv. časovému stresu, jak nejlépe eliminovat účinky stresu a posílit rovnováhu mezi osobním a pracovním životem (první pomoc ve stresových situacích i dlouhodobá péče o duševní zdraví: reakce na změny, stanovení životních priorit, relaxační techniky). |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Image a etiketa v prodeji**  |
| Náplň kurzu | Co v dnešní době vlastně obnáší etiketa? Jak prezentovat sám sebe v konkrétním prostředí, jak udělat dobrý první dojem a být si jistý sám sebou, ať už pro posílení obchodních vztahů nebo jen vlastní dobrý pocit. Zaměříme se na pravidla týkající se vystupování ve společnosti i vzhledu. Probereme základy formálního i casual oblékání, nejčastější chyby, práci s barvami, módními trendy, jak pracovat s postavou i vlastním temperamentem.  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Pokročilé techniky vyjednávání** |
| Náplň kurzu | V navazujícím kurzu o vyjednávání se zaměříme na zdokonalení vyjednávací strategie. Jak se na jednání předem připravit, jak si určit svůj manévrovací prostor (o čem může být vyjednáváno, a o čem ne), definovat možné ztráty a rychle analyzovat svůj protějšek. V praktické části zapracujeme na zdokonalení vyjednávacích technik (jak se držet svého cíle, jak se dostat ze slepé uličky, čelit manipulaci a jak vyjednávání nejlépe ukončit).  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Asertivní jednání** |
| Náplň kurzu | Jak vlastně fungují asertivní principy a techniky. Kdy je asertivita na místě a jak ji v praxi využít. Jak říci ne, když někdo vytváří nátlak, jak si poradit s ostrou kritikou nebo reagovat na slovní útoky. Jak naopak asertivně prosadit své požadavky nebo dát kompliment. Jak vhodně ukončit nežádoucí rozhovor. Během kurzu si nacvičíme nejen konkrétní techniky nápomocné přímo v prodeji, ale pomůžeme vám si nastavit vlastní pomyslné hranice vůči ostatním, což dlouhodobě vede k posílení zdravého sebevědomí i pročištění mezilidských vztahů. |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Název kurzu**
 | **Obtížné rozhovory**  |
| Náplň kurzu | Probereme, jak efektivně vést klíčové, nepříjemné a stresující rozhovory, jakým způsobem klást otázky, aktivně naslouchat a číst mezi řádky. Jak se na obtížný rozhovor předem připravit, jaké jsou jeho fáze, jaký by měl být jeho výstup a závěr. Jak vést komunikaci otevřeně, ale zároveň taktně, v čem spočívají techniky partnerského způsobu jednání a jak i během obtížných rozhovorů působit motivačně. Prakticky si nacvičíme, jak vést rozhovor týkající se kritické zpětné vazby a podíváme se na inspirativní případy, jak si v obtížných rozhovorech poradili druzí.  |
| Počet účastníků | Max. 12 osob |
| Způsob školení | Kurz bude realizován výhradně prezenční formou. |
| Požadovaný rozsah školení v hodinách | 8h (1 školící hodina = 60 min) |
| Předpokládaný termín realizace kurzu | Březen – Květen 2019 |
| Typ kurzu | UZAVŘENÝ |
| Předpokládaná hodnota bez DPH | „DOPLNÍ UCHAZEČ“ |

Celková předpokládána hodnota bez DPH: „DOPLNÍ UCHAZEČ“ Kč