**Příloha č. 1**

**SPECIFIKACE PŘEDMĚTU ZAKÁZKY**

**ČÁST A:**

**1) EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE A ŘEČ TĚLA**

Cíl a popis kurzu: Cílem kurzu je zlepšit komunikační dovednosti účastníků.

Náplň kurzu:

* Komunikace a její cíle
* Verbální a neverbální komunikace
* Způsoby pozitivní komunikace
* Racionalita vs. emocionalita
* Asertivní komunikace
* Řeč těla
* Aktivní naslouchání
* Praktický nácvik efektivní komunikace

Počet hodin: 16 h

Počet realizovaných kurzů: 2

**2) ASERTIVITA V KAŽDODENNÍ PRAXI**

Cíl a popis kurzu: Účastníci získají větší vnitřní rovnováhu a jistotu v projevu a procvičí si asertivní chování ve vypjatých situacích.

Náplň kurzu:

* Základní postoje osobnosti – pasivita, agresivita a manipulace
* Asertivita – způsoby chování, rozpoznání způsobů chování
* Asertivní práva
* Základní složky asertivního chování
* Asertivní řešení konfliktů
* Praktický nácvik

Počet hodin: 8 h

Počet realizovaných kurzů: 4

**3) Hodnocení zaměstnanců**

Cíl kurzu: Naučit se dobře připravit a vést hodnotící rozhovor.

Obsah kurzu:

* Hodnocení zaměstnanců
* Cíle hodnotících rozhovorů
* Příprava
* Průběh hodnotícího rozhovoru
* Praktický nácvik hodnotících rozhovorů

Počet hodin: 16 h

Počet realizovaných kurzů: 3

**4) KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH**

Cíl a popis kurzu: Cílem kurzu je naučit účastníky technikám vhodným ke zvládání emocí a námitek a rozvíjet jejich komunikační obratnost.

Náplň kurzu:

* Identifikace konkrétních obtížných situací z praxe účastníků
* Když si zákazník stěžuje – souhlas, omluva, čin, ocenění
* Jak komunikovat a řešit reklamace zákazníka
* Jak předcházet nedorozumění a slovíčkaření
* Častá manipulace a jak na ni
* Odmítnutí neoprávněného požadavku
* Problémové typy zákazníků
* Trénink zvládání obtížných situací

Počet hodin: 16 h

Počet realizovaných kurzů: 4

**5) KONFLIKTNÍ SITUACE**

Cíl a popis kurzu: Cílem semináře je naučit účastníky si osvojit postupy, jak zvládat emočně náročné situace a konflikty, jak jim předcházet a jak konflikt dobře zvládnout a neztrácet kontrolu nad vlastními emocemi.

Náplň kurzu:

* Příčiny a zdroje konfliktů
* Fáze a styly řešení konfliktu
* Manipulace a jak na ni
* Problémové typy osob a jak na ně
* Řešení konfliktních situací v týmu
* Trénink zvládání konfliktních situací a reakcí na manipulaci

Počet hodin: 16 h

Počet realizovaných kurzů: 3

**6) PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI**

Cíl a popis kurzu: Cílem semináře je naučit účastníky připravit si prezentaci a prezentovat tak, aby zaujali publikum.

Náplň kurzu:

* Příprava
* Pravidla pro sestavení prezentace
* Úvod
* Práce s publikem
* Verbální a neverbální projev
* Tréma
* Praktický trénink prezentačních dovedností, zpětná vazba

Počet hodin: 16 h

Počet realizovaných kurzů: 2

**7) STRES A RELAXAČNÍ TECHNIKY**

Cíl a popis kurzu: Účastníci se naučí lépe zvládat potenciální stresové situace a také jim předcházet.

Náplň kurzu:

* Stres
* Zdroje stresu a úrovně stresu
* Relaxace
* Práce s tělem, s dechem a s myslí
* Pomůcky a jiná podpora pro relaxaci
* Praktický nácvik relaxačních technik

Počet hodin: 8 h

Počet realizovaných kurzů: 3

**8) POKROČILÉ VYJEDNÁVÁCÍ TECHNIKY**

Cíl a popis kurzu:Cílem semináře je naučit účastníky strategii a pokročilým technikám vyjednávání a argumentace.

Náplň kurzu:

#### **Vyjednávání ZOPA, BATNA**

#### **Strategie při vyjednávání**

#### Příprava vyjednávání **a stanovení strategie**

#### 8 kroků vyjednávání

* Argumentace a zájem
* Verbální i neverbální řeč ve vyjednávání
* Návrhy, ústupky a uzavření vyjednávání s dodavateli
* Pravidla vyjednávání
* Nátlakové vyjednávací techniky

Počet hodin:16 h

Počet realizovaných kurzů: 5

**9) VEDENÍ A KOUČINK ZAMĚSTNANCŮ**

Cíl a popis kurzu: Seminář seznámí účastníky s koučinkem, jeho modely, postupy a klíčovými způsobilostmi kouče. Dále se zaměří na jednotlivé styly vedení.

Náplň kurzu:

* Styly vedení
* Koučink a systemický koučink
* Základní principy a kompetence kouče
* Průběh koučinku
* Tvorba cílů a metody
* Kontrola vs. pomoc
* Koučovací metody a techniky
* Manažerský rozhovor

Počet hodin:16 h

Počet realizovaných kurzů: 2

**10) TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE**

Cíl a popis kurzu:Naučit se lépe rozumět zákonitostem týmové spolupráce. Pochopit koncept týmových rolí a naučit se s nimi efektivně pracovat.

Náplň kurzu:

* Tým a týmová spoluprávce
* Osobnostní typologie
* Týmová dynamika – fáze vývoje a zralosti týmu
* Týmové role
* 5 nejčastějších selhání funguvání týmu
* Co dělat, když tým nefunguje podle Vašich představ
* Jak docílit úspěšného fungování týmu
* Aktivace a motivace týmu

**Počet hodin:** 16 h

Počet realizovaných kurzů: 2

**11) PRODEJNÍ DOVEDNOSTI**

Cíl a popis kurzu: Cílem je naučit účastníky prodejní strategii a technikám, které jim pomohou řídit obchodní schůzku a umět získat obchod.

Náplň kurzu:

* Fáze prodejní schůzky
* Příprava na obchodní schůzku
* Domluvení schůzky
* Analýza zákazníka
* Prezentace
* Argumentace
* Námitky a jak je řešit
* Uzavření obchodu
* Následná péče o zákazníka
* Praktický nácvik prodejních dovedností

**Počet hodin:** 16 h

Počet realizovaných kurzů: 3

**12) POKROČILÉ PRODEJNÍ DOVEDNOSTI V POTRAVINÁŘSTVÍ**

Cíl a popis kurzu: Cílem kurzu je naučit účastníky pracovat s klíčovými zákazníky firmy, pokročilé analýze a práci s daty, rozhodovacím modelem a přípravě a plánování aktivit.

Náplň kurzu:

* Klíčový zákazník
* Potenciál zákazníka
* Rozhodovací model
* Konkurenční analýza
* Plánování aktivit
* Řešení modelových situací z praxe

Počet vyučovacích hodin kurzu: 16

Počet realizovaných kurzů: 5

**13) ORGANIZACE PRÁCE A ČASU**

Cíl a popis kurzu:Účastníci se naučí lépe řídit svůj čas, plánovat efektivně své úkoly a zbavit se stresu. Zjistí, kde dělají chyby, jak si stanovit cíle a priority

Náplň kurzu:

* Znaky špatného řízení času
* Životní role
* Cíle a dosahování cílů
* Časový snímek pracovního dne, týdne a měsíce účastníků
* Řízení sama sebe a nastavení životních priorit
* Plánovací systémy

Počet vyučovacích hodin kurzu: 8

Počet realizovaných kurzů: 2

**14) OBCHODNÍ DOVEDNOSTI PRO PRODAVAČE V MO/CASH&CARRY**

Cíl a popis kurzu:Cílem je naučit účastníky techniky navýšení obratu a podpory prodeje v kamenné prodejně, dále budou umět reagovat na potřeby a reklamace zákazníků.

Náplň kurzu:

* Komunikace a faktory ovlivňující komunikaci se zákazníkem
* Kdo je náš zákazník?
* Osobnost prodejce
* Problémoví zákazníci a jak na ně
* Jak se správně ptát
* Potřeba – vlastnost – užitek
* Když si zákazník stěžuje
* Jak řešit reklamace zákazníka
* Podpora prodeje v prodejně
* Řešení modelových situací z praxe

Počet vyučovacích hodin kurzu: 16

Počet realizovaných kurzů: 4

**15) KOMPETENTNÍ MANAŽER**

Cíl a popis kurzu:Cílem je naučit účastníky rozvinout schopnosti a dovednosti potřebné pro vedení lidí k vyšší výkonnosti a využití potenciálu jednotlivých pracovníků.

Náplň kurzu:

* Osobnost manažera
* Styly vedení lidí
* Definování úkolů a cílů
* Manažerská kontrola
* Techniky zpětné vazby a jejich praktické využití
* Hodnoticí rozhovor – ad hoc, kvartální a roční, VAK model
* Motivace – vnitřní a vnější, nástroje pozitivní a negativní motivace
* Typy porad
* Pravidla pro přípravu porady
* Zásady vedení porady
* Nejčastější chyby při vedení porady
* Řešení modelových situací z praxe

Počet vyučovacích hodin kurzu: 16

Počet realizovaných kurzů: 2

**16) MOTIVACE ZAMĚSTNANCŮ**

Cíl a popis kurzu: Cílem je získat přehled o motivačních technikách a faktorech. Zdokonalit se ve schopnostech používání účinných forem motivace v konkrétních podmínkách a u konkrétních lidí.

Náplň kurzu:

* Základy motivace
* Nastavení motivace
* Motivace v rámci organizace
* Motivace v práci
* Motivace v rámci týmu
* Řešení modelových situací z praxe

Počet vyučovacích hodin kurzu: 16

Počet realizovaných kurzů: 2

**17) MANAŽERSKÝ KOUČINK**

Cíl a popis kurzu: Individuální koučink a mentoring je určen pro manažery, kteří se chtějí zdokonalit ve své profesi, případně potřebují prohloubit svoji motivaci či řešit jejich aktuální problémy/výzvy. Současně odpovídá na nejčastější problém manažera, nedostatek možností se s někým poradit.

Při setkáních v délce 1 – 1,5 h nabídne kouč svoji životní i manažerskou zkušenost, konzultační vzdělání a osobní nasazení, které posune koučovaného k rychlejšímu osobnímu růstu, profesionalitě v práci, většímu sebevědomí a klidu.

Celkový počet účastníků: 10 osob

Počet hodin: 16 h/osoba, celkový počet hodin: 160 h

**ČÁST B:**

**ZÁKLADNÍ KURZ OBSLUHY MANIPULAČNÍCH VOZÍKŮ**

Cíl a popis kurzu: Účastníci kurzu jeho absolvováním získají průkaz řidiče elektrovozíku nebo motovozíku (ručně vedený, plošinový a tahač, vysokozdvižný volantový do 5 tun).

Náplň kurzu:

* Pravidla silničního provozu
* Nauka o konstrukci
* Bezpečnost práce
* Mimořádné události (nehody)
* Nauka o provozu
* Praktická výuka

Celkový počet účastníků: 20 - 30 osob

Počet hodin: 40 h/osoba

**OPAKOVACÍ ŠKOLENÍ OBSLUHY MANIPULAČNÍCH VOZÍKŮ**

Cíl a popis kurzu: Cílem je prodloužení platnosti průkazu řidiče elektrovozíku nebo motovozíku po 1 roce

Náplň kurzu:

* Pravidla silničního provozu
* Bezpečnost práce
* Mimořádné události (nehody)
* Nauka o provozu

Celkový počet účastníků: 30 - 40 osob

Počet hodin: 8 h/osoba

**ČÁST C:**

**ŘIDIČSKÉ OPRÁVNĚNÍ SKUPINY C**

Cíl a popis kurzu: Účastníci kurzu jeho absolvováním získají řidičský průkaz skupiny C.

Náplň kurzu:

* Výuka předpisů o provozu vozidel
* Výuka o ovládání a údržbě vozidla
* Výuka teorie řízení a zásad bezpečné jízdy
* Zdravotnická příprava
* Praktický výcvik v řízení vozidla
* Praktický výcvik praktické údržby
* Praktický výcvik zdravotnické přípravy

Celkový počet účastníků: 10 - 15 osob

Počet hodin: 22 h/osoba