**Příloha č.3: Program kurzů:**

**Manažerské dovednosti I. – V. (11 dnů)**

**1. Manažerské dovednosti I.** – 2 dny

Program tréninku:

Jaký jste typ manažera?

Jste dobrý manažer?

Můj interpersonální styl

Styly vedení týmu styly vedení X a Y

Nejméně oblíbený pracovník

Styly vedení – rozbor

Základní principy motivace podřízených

Vliv motivačních a hygienických faktorů na motivaci pracovníků

Test pracovních hodnot a potřeb

Nejčastější chyby manažerů v motivaci

**2. Manažerské dovednosti II.** – 2 dny

Program tréninku:

Efektivní vedení porad

Prezentace na poradě

Efektivní diskuse na poradě

Trénink, videotrénink a zpětná vazba

Proč hodnotit pracovníky?

Význam hodnocení pracovníků

 pro vedoucího

 pro zaměstnance

4 úrovně hodnocení

Kritéria hodnocení pracovníků

Postup systematického hodnocení

Kritický a nekritický přístup

Osobní rozhovor

Hodnocení pracovníků – trénink

**3. Manažerské dovednosti III.** – 2 dny

Program tréninku:

Shrnutí znalostí a dovedností z předchozího tréninku

Poznatky z praxe

Delegování

Proč delegovat

Proč manažeři nedelegují

Motivace pracovníků k delegování

Postup při delegování

Tvorba plánu delegování

Provedení plánu delegování

Kontrola delegování

Pozitivní výsledky delegování

Co je to tým

Význam týmu

Vývojová stádia týmu

Rozdíl mezi týmem a skupinou jednotlivců

Charakteristika týmů - přístupy

Týmové role – test

Charakteristiky týmových rolí

**4. Manažerské dovednosti IV.** – 2 dny

Program tréninku:

Proč se zabývat prezentací?

Jak připravit dobrou prezentaci – fáze přípravy prezentace

Příprava vlastní osoby

Obsahová stránka prezentace

Osnova prezentace

Strategie a taktiky v prezentaci

Rétorika při prezentaci

Řeč těla při prezentaci

Osmero efektivní prezentace

Sebereflexe - test

**5. Manažerské dovednosti V.** – 2 dny

Program tréninku:

Proč vznikají krizové situace

Postup při zvládání krizových situací

Zvládání vlastní emocí

Zvládání emocí protistrany

Jak se dobře dohodnout?

Sdělování nepříjemných situací

Asertivita - test

Asertivní jedinec

Agresivní jedinec

Pasivní jedinec

Asertivní práva a manipulační pověry

Asertivní komunikační techniky

**6. Refresh manažerských dovedností** – 1 den

**Front office (33 dnů)**

**1. Obchodní dovednosti I – 2 dny**

Pravidla komunikace

Poznatky z analýzy na jednotlivých pokladnách

Zákazníkovo očekávání

Jak nás zákazníci hodnotí

Proč zákazníci odcházejí ke konkurenci

Fáze komunikace se zákazníkem u pokladny

Navazování kontaktu a vztahu se zákazníkem

Neformální rozhovor se zákazníkem

Úloha pochvaly v komunikaci se zákazníkem

Cíl rozhovoru pro pokladnu

Cíl rozhovoru pro doplatkovou pokladnu

Jak se odlišit od ostatních - shrnutí

**2.. Obchodní dovednosti II. – 2 dny**

Shrnutí znalostí a dovedností z předchozího tréninku

Co se povedlo uvést do praxe – workshop zkušeností

Fáze komunikace se zákazníkem - opakování

Proces komunikace - stadia a úskalí

Důležitost aktivního naslouchání

Komunikační typologie zákazníků a její využití

Analýza – 3.fáze obchodního jednání

Jak vést rozhovor se zákazníkem

Vlastní osnova otázek

Technika kladení otázek – trénink

**3.. Obchodní dovednosti III. – 2 dny**

Fáze komunikace se zákazníkem v - opakování

Analýza opakování

Analýza – cvičení

Efektivní nabídka produktů

Prospěšnosti produktů

Pozitivní vyjadřování

Co chce slyšet zákazník na u pokladny

Nejčastější chyby v prezentaci nabídky zákazníkovi

Vzbuzování emocí a potřeb zákazníka

**4. Obchodní dovednosti IV. – 2 dny**

Fáze komunikace se zákazníkem u pokladny

Analýza opakování

Nabídka – opakování

Prospěšnosti produktů a služeb

Proč vznikají námitky

Rozdělení námitek

Jak předcházet námitkám

Ne vše, co zákazník říká, jsou námitky

„Námitník“

Aikido – základní metoda na zdolávání námitek

Zdržovací manévr – jak si poradit

Jak profesionálně uzavřít obchod – kupní signály

Jak profesionálně uzavřít obchod – zkušební uzavření

Uzavírací techniky

Upselling a crosselling

**5. Obchodní dovednosti V. – 2 dny**

Proč vznikají krizové situace

Postup při zvládání krizových situací

Zvládání vlastní emocí

Zvládání emocí protistrany

Jak se dobře dohodnout?

Komunikační aktivita – Abigail

Konkrétní situace z praxe – trénink

Videotrénink a zpětná vazba

**6.. Obchodní dovednosti – refresh – 1 den**

Shrnutí celého tréninku

Případové studie na jednotlivá témata

Videotrénink a zpětná vazba

**Obchodní dovednosti pro obchodníky (14 dnů)**

**1. Obchodní dovednosti I. – 2 dny**

Pravidla komunikace

Zákazníkovo očekávání

Jak nás zákazníci hodnotí

Proč zákazníci odcházejí ke konkurenci

Vyhledávání nových zákazníků

Fáze komunikace se zákazníkem

Struktura telefonického rozhovoru – clona

Struktura telefonického rozhovoru – kompetentní osoba

Domluvení schůzky po telefonu - trénink

Navazování kontaktu a vztahu se zákazníkem

Neformální rozhovor se zákazníkem

Úloha pochvaly v komunikaci se zákazníkem

Jak se odlišit od ostatních - shrnutí

**2.. Obchodní dovednosti II. – 2 dny**

Shrnutí znalostí a dovedností z předchozího tréninku

Co se povedlo uvést do praxe – workshop zkušeností

Tvorba plánu schůzek

Co můžeme považovat za úspěšnou schůzku

Fáze komunikace se zákazníkem - opakování

Komunikační typologie zákazníků a její využití

Analýza – 3.fáze obchodního jednání

Umíte se dobře ptát?

Jak vést rozhovor se zákazníkem

Vlastní osnova otázek – know – how obchodníka

Technika kladení otázek – trénink

Trénink, videotrénink a zpětná vazba

Úkol: sledujte počet telefonů, počet schůzek, počet uzavřených obchodů

**3.. Obchodní dovednosti III. – 2 dny**

Fáze komunikace se zákazníkem v – opakování

Analýza opakování

Analýza – cvičení

Efektivní nabídka jednotlivých produktů společnosti Aquapalace

Prospěšnosti produktů jednotlivých produktů

Pozitivní vyjadřování

Co chce slyšet zákazník

Nejčastější chyby v prezentaci nabídky zákazníkovi

Vzbuzování emocí a potřeb zákazníka

**4. Obchodní dovednosti IV. – 2 dny**

Fáze komunikace se zákazníkem u pokladny

Analýza opakování

Nabídka – opakování

Prospěšnosti produktů a služeb

Proč vznikají námitky

Rozdělení námitek

Jak předcházet námitkám

Ne vše, co zákazník říká, jsou námitky

„Námitník“

Aikido – základní metoda na zdolávání námitek

Zdržovací manévr – jak si poradit

Jak profesionálně uzavřít obchod – kupní signály

Jak profesionálně uzavřít obchod – zkušební uzavření

Uzavírací techniky

Upselling a crosselling

**5. Obchodní dovednosti V. – 2 dny**

Proč vznikají krizové situace

Postup při zvládání krizových situací

Zvládání vlastní emocí

Zvládání emocí protistrany

Jak se dobře dohodnout?

Komunikační aktivita – Abigail

Konkrétní situace z praxe – trénink

Videotrénink a zpětná vazba

**Screening v terénu – 4 dny**