



Manažérske zručnosti

Self manažment – riadenie času	5
Riadenie stresu pomocou Mindfulness	6
Tímová spolupráca a riešenie konfliktov na pracovisku	7
Manažérsky mix	8
Prezentačné zručnosti	9
Ako mať motivovaných zamestnancov	10
Biznis protokol a spoločenská etiketa	11
Work life balance	12
Efektívne vedenie porád a stretnutí	13
Riešenie konfliktných situácií	14
Transakčná analýza ako metóda zvládania konfliktu	15
Asertivita – 1. modul	16
Asertivita – 2. modul	17
Reč tela	18
Osobný rozvoj a sebaopoznanie	19
Emočná inteligencia	20
Interná komunikácia ako cesta k správne fungovaniu firmy	21
Delegovanie	22
Prepúšťacie rozhovory	23

Školenia pre nákupcov

Obchodný rozhovor a vyjednávanie pre nákupcov	24
Intenzívny tréning pre pokročilých nákupcov	25
Nákup a obchodné právo	26
INCOTERMS 2020 v praxi	27
Brexit a colné postupy po 1.1.2021	28



Komunikačné zručnosti

Komunikácia ako základ úspechu v profesii – 1. modul	29
Komunikácia ako základ úspechu v profesii – 2. modul	30
Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia	31
Efektívna komunikácia pre zákaznícky servis	32
Komunikácia s médiami	33

Školenia pre personalistov

Riadenie ľudských zdrojov	34
Výber zamestnancov	35
Odborná príprava lektorov	36
Zákonník práce pre personalistov	37
Generácia XYZ v pracovnom prostredí	38
Kolektívne vyjednávanie	39
Behaviorálne interview	40
Ako budovať firemnú kultúru	41
Hodnotiace rozhovory a systém hodnotenia zamestnancov	42
Adaptačný proces zamestnanca - Onboarding	43

Školenia pre majstrov výrobných firiem

Komunikácia a zvládanie náročných situácií	44
Vedenie pracovníkov a riadenie výkonu	45
Osobnostný rozvoj	46
Efektívne vedenie tímu a riadenie porád	47



Obchodné zručnosti

Predajné zručnosti	48
Profil úspešného obchodníka	49
Obchodný rozhovor	50
Vyjednávanie pre obchodníkov	51
Zvládnutie náročných zákazníkov	52

Asistentky a sekretárky

Komunikačné zručnosti pre asistentky	53
Time a stres manažment pre asistentky	54
Biznis protokol a spoločenská etiketa pre asistentky	55

Školenia pre IT špecialistov a manažérov

Komunikačný mix pre IT	56
Tímová spolupráca pre IT	57

Školenia sociálne siete

INSTAGRAM ako súčasť vašej obchodnej stratégie	58
LinkedIn nie je len HR nástroj	59
FACEBOOK ako neoddeliteľná súčasť komunikácie značky	60

Hodnotenie zamestnancov

Assessment centrum	61
Development centrum	62
360 stupňové hodnotenie	63



Cieľ tréningu:

Self manažment predstavuje postoje a činnosti, ktoré smerujú k poznaniu a lepšiemu využívaniu svojich vlastných vnútorných zdrojov a potenciálu nielen v pracovnom kontexte, ale v kontexte celého života človeka.

Cieľom tréningu je analýza osobnej efektívnosti pri využívaní času. Základom je pochopenie faktu, že čas nie je možné získať, je možné ho len lepšie využívať. Účastníci budú analyzovať najčastejších zlodejov času a hľadať možnosti ako ich eliminovať, osvoja si niektoré postupy práce s prioritami a plánovaním.

Komu je tréning určený:

- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Pre všetkých, ktorí cítia priestor pre zlepšenie svojho časového manažmentu

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu:

- Štyri úrovne riadenia času
- Nástroje riadenia času – monitorovanie svojho času, časových strát
- Priority v riadení času (seba v čase)
- Postoje prehlbujúce časové straty
- Identifikácia osobných zlodejov času
- Stratégie a postupy eliminácie zlodejov času
- Načasovanie činností
- Plánovanie a vytváranie plánovacích schém



Cieľ tréningu:

Stres je dnes súčasťou nášho života. Nedá sa mu vyhnúť, ale dá sa s ním pracovať. Stres sám o sebe nie je zlý a často je súčasťou našej výzvy posunúť sa ďalej. To ako na nás stres vplýva závisí od nášho vnímania udalosti alebo situácie.

Od myšlienok a následných emócií a pocitov, ktoré si k danej situácii pripustíme. So stresom sa dá bojovať, utekať pred ním, uzavrieť sa pred ním do seba alebo sa mu postaviť zoči voči. Naše reakcie sú väčšinou automatické bez toho, aby sme si ich uvedomovali. S uvedomením si každej situácie máme možnosť so stresom pracovať. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Workshop je určený pre všetkých, ktorí chcú lepšie pracovať so stresom, predchádzať únave a vyhoreniu a zaujala ich téma všímavosti. Pre ľudí, ktorí sú otvorení novým technikám a prístupom a chceli by sa naučiť stíšiť svoju zaneprázdnenú myseľ.

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Stresu a hlavným stresovým faktorom
- Našim reakciám na stres
- Myšlienkam, pocitom a emóciám, ktoré sú výsledkom stresu
- ABC modelu emócií
- Cvičeniam na stíšenie, uzemnenie a sprítomnenie
- Cvičeniam na „spriatelenie sa“ so stresom
- Cvičenia na skrotenie opice v hlave
- Cvičenia všímavosti so zameraním na zvládnutie ťažkej situácie



Cieľ tréningu:

Osvojíte si techniky tímovej práce a uvedomíte si prínos z tímovej práce. Stanovíte si silné a slabé stránky jednotlivých tímových rolí a spoznáte základné vlastnosti úspešných tímov. Zistíte ako najlepšie spojiť jednotlivcov do silného kolektívu a naučíte sa riešiť konflikty v tíme bez zbytočných emócií.

Komu je tréning určený:

- Manažérom, ktorí potrebujú efektívne riadiť spoluprácu viacerých tímov
- Vedúcim pracovníkom, obchodným manažérom
- Všetkým, ktorí sa chcú zdokonaľiť v tímovej práci a vo zvládaní náročných situácií

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Spoznanie princípov tímovej práce
- Zistenie prínosov jednotlivých tímových rolí
- Identifikácia vlastnej tímovej roly
- Znamky tímovej práce
- Efektívne budovanie tímu
- Motivácia členov tímu za účelom zvýšenia výkonu
- Rozhodovanie v tíme
- Vyjednávacie taktiky jednaní v tíme
- Riešenie konfliktných situácií v tíme
- Zvládanie kritiky a uznania kvalít partnera
- Identifikácia problémov vo Vašom tíme
- Plán rozvoja Vášho tímu



Cieľ tréningu:

Identifikujte úlohy a kompetencie manažéra. Zistíte, aké sú možnosti ovplyvňovania výkonu, zvýšite výkonnosť svojich pracovníkov na základe využívania vhodných motivátorov a eliminovania demotivátorov. Uvedomíte si potrebu motivácie a význam očakávaní pracovníkov. Osvojíte si konkrétne nástroje na zvýšenie motivácie a stimulácie pracovníkov. Spoznáte jednotlivé štýly a flexibilitu vedenia pracovníkov. Precvičíte si riešenie situácií z praxe v rámci modelových hier. Spoznáte zákonitosti prijímania a poskytovania kritiky a spätnej väzby.

Komu je tréning určený:

- Manažérom všetkých úrovní

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

Podmienky dosahovania výkonu:

- Osobnosť a kompetencie manažéra, Riadenie výkonu, Dosahovanie žiadúcich výstupov – výkonu, Možnosti ovplyvňovania výkonu, Úlohy manažéra, Identifikácia reálnej situácie

Motivácia pracovníkov:

- Motivácia ako súčasť riadenia, Efektívna a účinná motivácia zamestnancov, Faktory motivácie a demotivácie, Ako zistiť čo pracovníka motivuje – Motivačný rozhovor... keď sa dobre pýtaš, veľa sa dozvieš, „Psychologická dohoda“ – nový pojem vo vedení ľudí, Manažérske štýly riadenia ...ktorý štýl je motivačný?, Typológia zamestnancov ...na každého treba inak, Význam očakávaní pracovníkov, Otázky spravodlivosti a pracovná motivácia, Konkrétne nástroje motivácie manažéra, Motivácia v každodennej realite

Vedenie pracovníkov:

- Efektívnosť vedenia ľudí, Úroveň rozvoja pracovníkov a ich vedenie, Manažérske a vodcovské typy (MBTI), Flexibilita štýlov vedenia, Dimenzie osobnosti, Štýly rozhodovania a miera angažovania pracovníkov, Kritériá voľby štýlu rozhodovania, Pravidlá štýlov rozhodovania, Dilemy líniového manažéra, Riešenie situácií z praxe, Spätaná väzba, Komunikácia spätnej väzby a motivácia, Zásady prijímania a dávania spätnej väzby, Prehľad asertívnych techník a ich použitia, Konštruktívna kritika – postup, Ako reagovať na oprávnenú kritiku, Čo s kritikou, ktorá je oprávnená, ale nekonštruktívna, Kritika neoprávnená, Kritika manipulatívna, Umenie kompromisu, Príklady zo života a ich riešenie



Cieľ tréningu:

Osvojíte si základné zásady prezentovania a prvky prezentácie. Spoznáte potreby a preferencie poslucháčov, naučíte sa, vytvoriť prezentáciu v súlade s potrebami poslucháčov – prispôbiť formu a obsah prezentácie jej cieľu. Naučíte sa, ako podporiť prezentáciu neverbálne a technicky, ako odpovedať na otázky poslucháčov, ako argumentovať a udržať si pozornosť poslucháčov i v náročných situáciách. Získate tipy ako efektívnejšie zvládať trénu a stres a zvýšite svoju istotu a sebadôveru.

Komu je tréning určený:

- Manažérom na všetkých stupňoch riadenia
- Predajcom, obchodníkom
- Všetkým, ktorých súčasťou práce je aj prezentácia ponúk a výsledkov pred publikom

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Základné zásady a prvky prezentácie, analýza a formulácia cieľa prezentácie
- Kolbov cyklus poznávania a učenia a jeho správne použitie pri vzdelávaní dospelých
- Poznanie potrieb a preferencií poslucháčov, identifikácia štýlov poznávania a jej využitie pri príprave
- Aké informácie o poslucháčoch si treba zistiť pre efektívny priebeh prezentácie
- Čo je úlohou interného trénera, ako získa pozornosť a dobre zapôsobí na poslucháčov
- Zrozumiteľnosť vyjadrovania a vokálnej zložky
- Tri kategórie informácií, štruktúra prezentácie, úvod, jadro, záver, overenie porozumenia
- Vytvorenie prezentácie, usporiadanie priestoru, vizualizácia a chyby trénera pri premietaní
- Možnosti poslucháčov vyskúšať si látku v praxi
- Neverbálne prejavy trénera aj poslucháčov, ako ich čítať a čo robiť
- Otázky pri prezentovaní, ich vytváranie, reakcie na otázky a námietky
- Zvládanie problémových poslucháčov
- Prezentovanie pred kamerou s následnou videoanalýzou
- Vyhodnotenie vzdelávania, spätná väzba
- Tréma, napätie a ich redukovanie pred a počas vystúpenia



Ako mať motivovaných zamestnancov

Cieľ tréningu:

Uvedomíte si potrebu motivácie zamestnancov, zistíte, čo ľudí motivuje a zvolíte účinné prístupy pre ich motiváciu. Osvojíte si nové techniky na zvýšenie motivácie a stimulácie zamestnancov. Presvedčíte sa o tom, že najúčinnějšía motivácia je sebamotivácia a ako k nej dospieť. Spoznáte k akému manažérskeému štýlu inklinujete ako s ním môžete pracovať a aké sú jeho možné následky v praxi. Naučíte sa identifikovať momenty, ktoré vám pomôžu budovať si prirodzenú autoritu. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- pre majiteľov firiem, riaditeľov, vedúcich pracovníkov, tím lídrov, personalistov a tých, ktorí vedú, riadia a odmeňujú podriadených
- pre všetkých, ktorí chcú efektívne využívať všetky prostriedky, ktoré majú k dispozícii na motiváciu zamestnancov
- pre všetkých, ktorí chcú mať spokojných a lojálnych zamestnancov

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Motivácia ako súčasť riadenia
- Vlk a ovčiarsky pes (X/Y)
- Maslow a Herzberg a ich aplikácia v praxi
- Ako zistiť čo pracovníka motivuje – Motivačný rozhovor...keď sa dobre pýtaš, veľa sa dozvieš
- Efektívna a účinná motivácia zamestnancov
- Faktory motivácie a demotivácie
- Manažérske štýly riadenia ...ktorý štýl je motivačný?
- Koučing ako nástroj motivácie – GROW model
- Spätná väzba zamestnancom – je motivátor? A čo pochvala?
- Definovanie cieľov – kedy sú ciele motivačné
- Typológia zamestnancov ...na každého treba inak



Biznis protokol a spoločenská etiketa

Cieľ tréningu:

Vyhňte sa faux pas a buďte si istý v každej situácii! Rozšírite si poznatky v oblasti biznis protokolu a spoločenskej etikety, ktoré dnes patria k základným spoločenským schopnostiam a zručnostiam. Získate istotu pri vytváraní osobného i firemného imidžu, ktorý je dôležitým prvkom pri nadväzovaní významných zákazníckych a spoločenských kontaktov. Osvojíte si základy biznis protokolu, potrebné pre efektívne rokovanie a získate schopnosť bez stresu a s istotou zvládať pracovné i spoločenské podujatia. Slovník spoločenského dress codu a správny imidž Vám uľahčí život.

Komu je kurz určený:

- Všetkým, ktorých charakter práce vyžaduje dokonalé ovládanie spoločenského protokolu

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Spoločenský protokol a spoločenská etiketa v pracovnom styku
- Prijímanie obchodných partnerov v súlade s protokolom
- Význam prvého dojmu
- Verbálne a neverbálne pozdravenie, reč tela, podávanie rúk, bozky
- Vhodné oslovenie, akademické tituly a hodnosti, rozdiel v oslovení slečna a pani
- Spôsobu predstavovania sa, tykanie a vykvanie
- Používanie vizitiek podľa protokolu, skratky a ich význam
- Zasadací poriadok pri pracovnej návšteve, rokovani a pri spoločenských podujatiach
- Rokovacia miestnosť, občerstvenie
- Small talk, prípitok a príhovor
- Výber, odovzdávanie, prijímanie darov a kvetov podľa zásad protokolu
- Ukončenie rokovania, rozlúčka s obchodným partnerom
- Spoločenské podujatia – formy a ich charakteristika
- Príprava a organizácia spoločenských podujatí
- Pozvánky, čo má pozvánka obsahovať
- Etiketa hostiteľa a hosťa
- Najčastejšie prehrešky na spoločenských podujatiach
- Telefonická komunikácia z pohľadu pravidiel správania sa
- Etiketa na služobnej ceste
- Zasadací poriadok v aute
- Odlišnosti spoločenskej etikety a protokolu v krajinách Európy, Ázie, USA
- Imidž osobnosti, základy vhodného obliekania, nové trendy v obliekaní

II



Cieľ tréningu:

Prečo je worklife balance dôležitý?

V dnešnej dobe sme zahltení množstvom informácií a povinnosťami, ktoré sa na nás valia z každej strany. Často sa preto cítime unavení, preťažení či pod tlakom a chýba nám energia v súkromnom živote. Nedostatok času na seba a svoje záujmy má však z dlhodobého hľadiska negatívny dopad aj na náš pracovný výkon.

Preto je potrebné sa vedieť zastaviť. Nájsť rovnováhu a hranice medzi prácou a osobným životom. Naučiť sa ako si za krátky čas dobiť energiu a tak podávať plnohodnotný výkon počas celého dňa a predísť tak syndrómu vyhorenia. Prostredníctvom tréningu sa naučíte stanovovať svoje priority, zdeliť si čas medzi pracovný a osobný život, pochopiť princíp a následky pozitívneho myslenia a stresu. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- pre všetkých manažérov aj zamestnancov ako aj pre všetkých ľudí, ktorí chcú žiť šťastný a plnohodnotný život.

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- manažovať svoje priority
- nájsť rovnováhu medzi osobným a pracovným životom
- eliminovať činnosti, ktoré odčerpávajú energiu
- zvládať záťažové situácie
- myslieť pozitívnejšie a predchádzať stresu
- predchádzať syndrómu vyhorenia
- prehodnotiť životné ciele a očakávania (koleso života)
- naplniť svoje životné ciele
- radovať zo života



Cieľ tréningu:

Uvedomíte si prínosy pracovných stretnutí a porád, naučíte sa pripraviť a viesť poradu tak, aby bola zaujímavá, krátka a efektívna. Naučíte sa, zostaviť si program a vhodné témy na diskusiu, získate rôzne typy a triky na udržanie pozornosti spolupracovníkov počas celého stretnutia, získate zručnosti ako obmedziť konfliktné situácie počas pracovných mítingov. Naučíte sa, vypočuť si požiadavky a návrhy iných a vhodne prezentovať svoj názor. Za pomoci videokamery a spätnej väzby zlepšíte svoje zručnosti vedenia porád.

Komu je tréning určený:

- Manažérom vrcholovej a strednej úrovne
- Majiteľom firiem
- Riaditeľom firiem
- Vedúcim kolektívov

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Význam porád a stretnutí – výhody a prínosy efektívnych porád
- Príprava porady a mítingu- cieľ, program, témy, technické zabezpečenie
- Efektívne vedenie porád a stretnutí – kroky efektívnej porady a stretnutia, hospodárenie s časom, priebeh diskusie
- Praktické precvičovanie komunikácie na jednotlivých typoch porád
- Kreatívne metódy vedenia porád a stretnutí
- Problémové situácie na porade (konflikt s účastníkom, žiadna aktivita účastníkov)
- Metódy správnej prezentácie
- Argumentácia
- Praktický nácvik porady za použitia videozáznamu
- Spätne väzby od účastníkov a trénera



Cieľ tréningu:

Naučíte sa, ako zvládať konfliktné situácie bez zbytočných emócií a využívať prístupy, ktoré môžete použiť aj v súkromnom živote. Naučíte sa, ako vysloviť svoje požiadavky, tak aby ich aj druhá strana prijala. Osvojíte si asertívne správanie a vyhnete sa tak častým konfliktom na pracovisku alebo v osobnom živote.

Komu je tréning určený:

- Manažérom vrcholovej a strednej úrovne
- Majiteľom firiem
- Vedúcim tímov, projektov
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť efektivitu a kreativitu svojich tímov a eliminovať nežiadúce konflikty

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Charakteristika konfliktov a konfliktných situácií
- Typológia správania človeka v konflikte
- Typy reakcií na konflikt a ich výhody a nevýhody
- Zvládanie rôznych typov konfliktov s použitím asertívnych techník
- Prevencia konfliktu
- Najčastejšie metódy pri riešení konfliktných situácií
- Zvládanie hnevu, agresivity, nátlaku a manipulácie v konflikte
- Argumentácia a kritika
- Problematika stresov
- Modelovanie a precvičovanie problémových situácií



Cieľ tréningu:

Osvojíte si nový prístup, ktorý umožňuje lepšie porozumieť medziľudskej komunikácii, vzniku a riešeniu konfliktov. Transakčná analýza poskytuje teoretický rámec pre praktickú orientáciu v komunikačných situáciách a možnosti pre ich konštruktívne riešenie. Transakčná analýza, označovaná aj skratkou TA je psychoanalytická teória, ktorú v 50-tych rokoch 20. storočia vyvinul psychiater Eric Berne. TA rozoznáva v ľudskej psychike tri stavy ega, Rodič, Dospelý a Dieťa. Tieto stavy sa rozvinú v detstve, a človek môže v danej situácii konať z pozície niektorého stavu ega.

Komu je tréning určený:

- Manažérom vrcholovej a strednej úrovne
- Majiteľom firiem
- Vedúcim tímov, projektov
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť efektivitu a kreativitu svojich tímov a eliminovať nežiadúce konflikty

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- TA ako filozofia medziľudskej komunikácie
- Identifikácia zložiek osobnosti podľa TA – ego vrstvy
- Osobnostný dotazník pre lepšie sebaopoznanie
- Transakcia ako komunikačná výmena
- Analýza transakcií v bežných životných situáciách
- Typy transakcií a ich dôsledky pre vznik napätia a konfliktov
- Zmena komunikácie na vzájomne rešpektujúci a konštruktívny spôsob
- Ako rozpoznať štýl komunikácie a zmeniť ho
- Typické scenáre vzájomných postojov ľudí a ich dôsledky
- Komunikačné „hry“ ako komunikačné pasce
- Praktické príklady zo života a nácvik ich riešenia



Cieľ tréningu:

Naučíte sa lepšie presadiť svoje názory a práva pri zachovaní pozitívnych vzťahov s ľuďmi. Získate návody ako odolávať neoprávneným požiadavkám zo strany svojho okolia, osvojíte si schopnosť povedať „nie“ bez pocitu viny. Zistíte ako sa najlepšie vysporiadať s negatívnymi pocitmi a hnevom. Získate zručnosti na odhalenie manipulácie a naučíte sa ako asertívne reagovať na útok a manipuláciu. Naučíte sa zvládať konfliktné situácie bez zbytočných emócií a využívať prístupy, ktoré možno použiť aj v súkromnom živote.

Komu je kurz určený:

- Pre všetkých, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku s ľuďmi a musia riešiť každodenne zložité situácie či konflikty
- Pre všetkých, ktorí nevedia povedať „nie“
- Pre všetkých, ktorým záleží na budovaní dobrých osobných i pracovných vzťahov

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Asertivita ako filozofia prístupu k sebe a k iným
- Partnerstvo v asertívnom správaní: „Ja som OK – ty si OK“
- Naučme sa rozlišovať konštruktívne a deštruktívne postupy
- Prečo sme niekedy agresívni alebo ustupujeme, aj keď nemusíme
- Asertívne taktiky zvládania agresivity iných
- Požiadanie o pomoc je OK
- Presadenie oprávneného nároku
- Ako ľudia manipulujú
- Manipulácie kontrolujeme tým, že ich dokážeme rozpoznať
- Poznanie asertívnych práv ako obrana voči manipuláciám
- Asertívne taktiky zvládania manipulácií
- Ako povedať „nie“
- Ako odmietnuť manipulatívnu požiadavku
- Príklady zo života a ich riešenie
- Ďalšie asertívne zručnosti môžete získať na školení Asertivita II. modul



Cieľ tréningu:

Naučíte sa lepšie presadiť svoje názory a práva pri zachovaní pozitívnych vzťahov s ľuďmi. Spoznáte vybrané techniky asertívneho správania a ich psychologického efektu pre riešenie situácií v praxi. Osvojíte si spôsoby pozitívnej komunikácie v náročných pracovných situáciách a v osobnom živote. Naučíte sa prekonať pôsobenie emócií a stresu. Spoznáte zákonitosti prijímania a poskytovania kritiky a spätnej väzby.

Komu je tréning určený:

- Pre všetkých, ktorí majú pocit, že sa potrebujú výraznejšie a najmä zdravo presadiť
- Pre všetkých, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku s ľuďmi a musia riešiť každodenne zložité situácie či konflikty
- Pre všetkých, ktorým záleží na budovaní dobrých osobných i pracovných vzťahov

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Asertivita, alebo „kto z koho – súperenie a kooperácia
- Zopakujme si: čo znamená byť asertívny
- Čo si nechávame pre seba, čo treba povedať
- Prečo hovoríme, čo si treba nechať pre seba
- Asertivita a sebaopoznanie
- Ako dávať a prijímať spätnú väzbu
- Prehľad asertívnych techník a ich použitia
- Konštruktívna kritika – postup
- Ako reagovať na oprávnenú kritiku
- Čo s kritikou, ktorá je oprávnená, ale nekonštruktívna
- Kritika neoprávnená
- Kritika manipulatívna
- Umenie kompromisu
- Príklady zo života a ich riešenie



Cieľ tréningu:

Uvedomíte si dôležitosť neverbálneho prejavu v styku s obchodnými partnermi. Spoznať význam jednotlivých neverbálnych signálov, naučíte sa, správne posúdiť význam gest obchodného partnera a tým získate konkurenčnú výhodu pri obchodných rokovaniach.

Komu je tréning určený:

- Vedúcim pracovníkom
- Obchodným manažérom
- Všetkým, ktorí sa chcú zdokonaľiť v neverbálnej komunikácii
- Všetkým, ktorí sú v priamom kontakte so zákazníkmi

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Ľudské pocity a ich prejavy v neverbálnej komunikácii
- Význam neverbálnej komunikácie v praxi
- Čo všetko prezrádza reč tela, čo je potrebné si všímať
- Postoj, pohyb v priestore, vzdialenosť pri komunikácii
- Gestá a tón hlasu
- Reč tváre – mimika
- Oči a očný kontakt
- Dotyk
- Ako identifikovať klamstvo
- Kedy si ľudia rozumejú, ako to spoznáme
- Pozitívne prejavy: otvorené gestá, dobrý dojem
- Negatívne prejavy: skrytá agresia, tendencia zastierať
- Rozdiely v neverbálnych prejavoch mužov a žien
- Aktívny tréning, nácvik jednotlivých prejavov



Cieľ tréningu:

Cieľom kurzu je lepšie sebaopoznanie, reflexia svojich silných a slabých stránok, vytvorenie si predstavy o rozvojových potrebách a vytvorenie osobného akčného plánu rozvoja. Východiskom je uvedenie si očakávaní od pracovnej pozície a potrebných kompetencií.

Komu je tréning určený:

- Všetkým, ktorí chcú lepšie odolávať stresu v práci a v súkromnom živote
- Manažérom, vedúcim pracovníkom, personalistom, asistentom

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Sebaopoznanie a sebaoponímanie
- Sebaopoznávanie cesta do neznáma
- Johariho okno a zdroje sebaopoznania
- Seba-percepcia, telesné a psychické „ja“
- Techniky a metódy sepozňavania (testy osobnosti, dotazníky, projektívne techniky, spätná väzba)
- Obranné mechanizmy ako nevedomé bloky nášho zdravého psychického bytia
- Sociálna percepcia jej zdroje a zložky
- Sebaopoznávacie aktivity s využitím sociálnej spätnej väzby
- Plánovanie vlastného osobnostného rozvoja



Cieľ tréningu:

Emocionálna inteligencia je rovnako dôležitá ako inteligencia týkajúca sa rozumových schopností. Zahŕňa sebazpoznanie a poznanie osobného prežívania rôznych situácií, empatické reflektovanie a zvládanie emócií iných ľudí, schopnosť motivovať samého seba, umenie budovania medziľudských vzťahov. Cieľom tréningu je prehĺbenie sebazpoznania a získanie inšpirácie pre rozvoj svojej osobnej emočnej inteligencie ako schopnosti budovať vzájomne prospešné medziľudské vzťahy a zvládať aj emočne náročnejšie situácie. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Všetkým, ktorí si chcú budovať vzájomne prospešné medziľudské vzťahy a zvládať aj emočne náročnejšie situácie.

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Čo je emocionálna inteligencia a prečo je dôležitá
- Oblasti emocionálnej inteligencie
- Význam sebazpoznania
- Naše prežívanie – čo s ním
- Z čoho máme radosť a z čoho strach
- V akých situáciách cítime napätie
- Mýty o emóciách
- Vnímanie emócií iných ľudí (empatia, projekcia)
- Ako reagujeme na emócie iných (súciť, hnev, bezradnosť ...)
- Ako zvládať emócie iných – ako na ne reagovať
- Sebamotivácia a sebademotivácia
- Komunikačné zručnosti, ktoré sa oplatí rozvíjať
- Užitočné návyky



Cieľ tréningu:

Viete, ako úspešne prijímať a efektívne odovzdávať informácie v rámci firmy a akú formu pritom zvoliť? Interná komunikácia je účinným nástrojom na zlepšenie vzťahov so zamestnancami. Umožní im lepšie porozumieť dianu vo firme a jej smerovaniu. Zamestnanci lepšie pochopia svoju dôležitosť v živote firmy a budú motivovaní k plneniu firemných cieľov. Budte bližšie k svojim zamestnancom a budujte úspešnú firemnú kultúru. Efektívnou vnútrofirminou komunikáciou predídete narúšaniu pracovných vzťahov a vytvoríte transparentné prostredie, ktoré umocní dôveryhodnosť spoločnosti.

Komu je tréning určený:

- Manažérov a riadiacich pracovníkov
- Hovorcov a PR manažérov
- Špecialistov internej a externej komunikácie

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Význam internej komunikácie a jej nastavenie
- Asertivita a empatia na pracovisku, práca s emóciami
- Komunikácia a jej vplyv na motiváciu zamestnancov
- Formy, prostriedky a princípy internej komunikácie
- Komunikačné stratégie a nástroje v internom prostredí
- Vplyv firemnej kultúry a nastavenie správnych kompetencií
- Bariéry v komunikácii a ako im predchádzať
- Firemný status a jeho adekvátne komunikácia
- Otvorená a priama komunikácia verzus dodging
- Význam spätnej väzby – komu, ako a kedy ju poskytovať
- Kedy a čo komunikovať osobne alebo písomne
- Efektívne písanie interných mailov – interní zamestnanci sú tiež klientmi



Cieľ tréningu:

Ako úspešne delegovať? Prostredníctvom školenia porozumiete významu delegovania ako nástroja motivácie a rozvoja pracovníkov. Osvojte si zručnosti delegovania, ktoré sú kľúčové pri dosahovaní efektívnych výsledkov prostredníctvom podriadených. Cieľom školenia je poskytnúť poznatky a podporu manažérom pri zefektívňovaní svojej práce prostredníctvom progresívnej manažérskej techniky.

Komu je tréning určený:

- Vedúcim pracovníkom
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Delegovanie: Podstata, základné charakteristiky a miesto vo výbave zručností kompetentného manažera
- Výhody delegovania
- Nevýhody a prekážky v jeho uplatňovaní
- „Prečo sa manageri obávajú delegovať?“
- Delegovanie ako plánovaný proces
- analýza práce (povinnosti, zodpovednosti ABC analýza)
- čo je možné delegovať
- čo sa nesmie delegovať
- ciele, úlohy, miera náročnosti, etapovanie
- výber vhodného kandidáta, oboznámenie s ponukou, argumentácia, presvedčanie, povzbudenie
- Proces realizácie delegovania: spôsob komunikácie s kandidátom, odovzdávanie informácií, kontrola zvládania úloh, spätná väzba a podpora koučingovým spôsobom



Cieľ tréningu:

Aj prepúšťacie rozhovory sú súčasťou manažérskej práce. Ako ich zvládnete vy? Cieľom tréningu je upevnenie účinných komunikačných zručností k vedeniu úspešných prepúšťacích rozhovorov. Prostredníctvom tréningu sa naučíte pracovať s emóciami vo vypätých situáciách, zvládať otvorený konflikt a námietky. Naučíte sa využívať praktické nástroje na zvládnutie prepúšťacích rozhovorov. Svoje zručnosti si vyskúšate v modelových situáciách z praxe s následnou podrobnou spätnou väzbou.

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

1. Komunikácia: základný pracovný nástroj manažéra

- Pravidlá prezentovania informácií: „4 UŠI“ pomáhajú a komplikujú
- Kontrolovať zrozumiteľnosť, presnosť, dávkovanie informácií
- Účinná medziľudská komunikácia: emócie a neverbálna komunikácia pod kontrolou
- Využitelné pomôcky: asertivita, aktívne počúvanie, nekonfrontačné formulácie

2. Manažérska technika: Oznámenie negatívneho rozhodnutia

a) Príprava:

- Zhromaždenie relevantných faktov, usporiadanie do vykonateľného scénara
- Zabezpečenie podmienok realizácie (miesto, čas, rozsah...)
- Príprava: odborná zdatnosť, znalosť komunikačných schém a osobné profesionálne nastavenie
- Workshop: vyvodenie optimálneho scénara a zabezpečenia podmienok účelného výkonu

b) Realizácia

- Popis techniky a jej jednotlivých etáp
- Modelové aplikácie na prípady z praxe
- Workshop: modelové rozhovory s použitím diskutovaných podporných postupov

3. Komplikácie, nástražné komunikačné míny, ohrozenia

- Predchádzanie konfliktom, korektná spätná väzba, vyjadrenie pochopenia, zvládanie námietok
- vyjednávanie: argumentácia, zvládanie námietok
- Slovník zakázaných slov eskalujúcich napätie a hnev
- Nešťastné stratégie a postoje, vyvolávajúce konflikt
- Riešenie otvoreného konfliktu
- Workshop: nástražné komunikačné systémy a obrana proti nim
- Workshop: manažér a zvládanie emocionálnej záťaže prepúšťacích rozhovorov



Obchodný rozhovor a vyjednávanie pre nákupcov

Modulový program pre nákupcov – 1. modul

Cieľ tréningu:

Získate istotu pri vyjednávaní s dodávateľmi a naučíte sa dohodnúť, čo najlepšie zmluvné podmienky pre Váš nákup. Spoznáte techniky nákupného vyjednávania a vyberiete si tú, ktorá sa pre Vás hodí najlepšie. Oslovíte si zručnosti ako pohotovo reagovať na triky a nátlak od dodávateľov. Naučíte sa lepšie argumentovať a presadzovať Vaše záujmy počas vyjednávania.

Komu je tréning určený:

- Začínajúcim aj skúseným pracovníkom nákupných oddelení
- Samostatným nákupcom
- Všetkým, ktorí potrebujú zlepšiť svoje vyjednávacie techniky v nákupe
- Majiteľom firiem

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Zaradenie nákupu a úloha nákupcu vo firme
- Strategické rozdelenie dodávateľov
- Pozícia dodávateľa a pozícia odberateľa – súper, obeť alebo partner
- Ako sa stať dlhodobým partnerom pre dodávateľa – získanie dôvery a lojality klienta
- Sebapoznanie a vlastné zdroje – odhalenie svojich silných a slabých stránok, odstránenie trémy, obáv, neistoty, získanie istoty a suverenity
- Analýza potrieb a stanovenie cieľov
- Typológia „protihráčov“ – typológia osobnosti a jej uplatnenie pri vyjednávaní
- Ego – najhorší nepriateľ vyjednávania
- Emócie a racionalita v rozhodovaní a vyjednávaní – udržanie emócií pod kontrolou
- Fázy obchodného rozhovoru a vyjednávania – príprava, 4 fázy vyjednávania, uzavretie dohody a následné kroky, slepé uličky, príčiny nedohody, kedy a ako jednať o cene
- Najlepšia alternatíva vyjednávania verzus posledná alternatíva vyjednávania
- BATNA
- Umenie vyjednávania – Aktívne počúvanie a kladenie otázok ako kľúčová zručnosť vo vyjednávaní, správna argumentácia, námietky a ich zvládanie
- Najčastejšie chyby vo vyjednávaní, ako sa im vyvarovať
- Plán osobného zlepšenia a uplatnenie poznatkov

24



Intenzívny tréning pre pokročilých nákupcov

Modulový program pre nákupcov – 2. modul

Cieľ tréningu:

Naučíte sa vedome riadiť vyjednávanie a zlepšíte svoj vyjednávací štýl. Získate kontrolu nad procesom vyjednávania a naučíte sa odolávať nečistým trikom a technikám zo strany dodávateľa. Naučíte sa ako prekonať mŕtvý bod v rokovaní. Zlepšíte Vaše asertívne vystupovanie a osvojíte si techniky ovládať svoje emócie a reakcie. Získate tipy ako využiť ústupky o cene a pritom dosiahnuť svoj cieľ.

Komu je tréning určený:

- Skúseným pracovníkom nákupných oddelení
- Samostatným nákupcom
- Všetkým, ktorí potrebujú zlepšiť svoje vyjednávacie techniky v nákupe

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Základné princípy vyjednávania v nákupe
- Pokročilé vyjednávacie taktiky
- Analýza dodávateľa a voľba vhodnej taktiky
- Manipulácia vo vyjednávaní
- Obrana voči taktikám a manipulácii druhej strany
- Individuálne a skupinové vyjednávanie, rozdelenie úloh v tíme
- Ťažké situácie vo vyjednávaní
- Uviaznutie na mŕtvom bode
- Zvládanie konfliktných situácií a predchádzanie konfliktov
- Vyjednávanie so zložitými typmi partnerov (nekompetentný, arogantný a pod.)
- Rokovanie o cene, analýza cenových ponúk v širších súvislostiach
- Konkrétne postupy, techniky a triky pre zvládanie rokovania o cene
- Kedy a ako robiť ústupky pri rokovaní o cene
- Win-win metóda a jej použitie pre dosiahnutie optimálnej ceny
- Emócie a racionalita v rokovaní
- Ako povedať „nie“
- Kedy voľiť telefonický, e- mailový spôsob vyjednávania, kedy je nutné vyjednávanie osobné
- Špecifiká telefonického a e-mailového vyjednávania
- Riešenie konfliktov po telefóne
- Plán osobného zlepšenia a uplatnenie poznatkov

25



Modulový program pre nákupcov – 3. modul

Cieľ tréningu:

Naučíte sa aplikovať obchodné právo, právne predpisy SR, EÚ a medzinárodné právo do nákupných aktivít. Osvojíte si potrebné vedomosti a zručnosti na riešenie situácií v každodennej praxi na základe konkrétnych návodov a modulových situácií. Naučíte sa ako v obchodných vzťahoch vystupovať kvalifikovane a s istotou.

Komu je tréning určený:

- Začínajúcim aj skúseným pracovníkom nákupných oddelení
- Všetkým, ktorí potrebujú zlepšiť svoje vyjednávacíe techniky v nákupe

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

Obchodný zákonník a aktuálna legislatíva

Obchodné vzťahy, ich vznik

- Zmluvy podľa obchodného alebo občianskeho zákonníka
- Účastníci obchodného vzťahu

Náležitosti zmlúv

- Spracovanie návrhu a proces uzatvárania zmlúv
- Náležitosti zmluvy
- Preverenie kontaktných osôb, či sú oprávnené konať v mene dodavateľov
- Najčastejšie chyby obchodných zmlúv
- Obchodné podmienky, obchodné zvyklosti
- Dôverné informácie, vznik a zánik záväzku

Zodpovednosť vyplývajúca z obchodného vzťahu, zániku, neplatnosť zmlúv

- Spôsoby splnenia
- Zmena zmluvných podmienok
- Zánik nesplneného záväzku
- Dodatočná nemožnosť plnenia, vypovedanie zmluvy
- Riešenie neplnenia zmluvných podmienok
- Náhrada škody, sankcie
- Zodpovednosť za vady, za omeškanie,
- Záruka, zodpovednosť za škodu
- Vybrané zmluvné typy podľa požiadaviek klienta
- Príklady z praxe – ako riešiť krízové situácie
- Konkrétne príklady zmlúv z obchodného práva
- Rozbor konkrétnych príkladov zmlúv z praxe účastníkov



Cieľ tréningu:

Oboznámte sa s používaním pravidiel Incoterms® 2020 v praxi. Osvojíte si potrebné zručnosti a vedomosti na orientáciu sa v problematike dodacích podmienok Incoterms® 2020 v každodennej praxi. Prostredníctvom školenia INCOTERMS 2020 sa dozviete aké sú povinnosti predávajúceho a kupujúceho, ako vplývajú jednotlivé pravidlá na povinnosti predávajúceho či kupujúceho pri colnom prerokovaní tovaru alebo aké sú alternatívy medzinárodných pravidiel pre dodacie podmienky. Spoznáte najčastejšie omyly súvisiace s dodacími podmienkami.

Komu je tréning určený:

- Pracovníkom nákupu
- Colným deklarantom
- Všetkým, ktorí sa podieľajú na realizovaní zahraničnoobchodných aktivít
- Pracovníkom logistiky
- Obchodníkom

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Základná charakteristika pravidiel Incoterms® 2020
- Výklad jednotlivých dodacích doložiek podľa pravidiel Incoterms® 2020
- Vplyv použitia jednotlivých dodacích doložiek na povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri colnom prerokovaní tovaru
- Najčastejšie omyly súvisiace s dodacími podmienkami
- Podrobná špecifikácia jednotlivých dodacích podmienok v skupinách E,F,C,D
- Špecifiká dodacích podmienok skupiny C
- Riziká námornej dopravy
- Dodacie lehoty pre zmluvné strany
- Prechod vlastníckych práv k tovaru
- Miesto prechodu nákladov na dopravu a prechodu rizika
- Určenie zodpovednosti za stratu, zničenie, poškodenie, znehodnotenie tovaru počas prepravy
- Vplyv doložiek na clo / Vplyv doložiek na DPH / Vplyv doložiek na realizáciu obchodu od jeho uzavretia cez dopravu až po dodanie tovaru
- Novinky z oblasti colného riadenia – BREXIT a zmeny v oslobodení tovaru od cla
- Praktické príklady
- Diskusia, otázky a odpovede



Cieľ tréningu:

Oboznámite sa s používaním špecifických colných postupov po BREXITE uplatňovaných od 1.1.2021 vo vzťahu k ostatným krajinám EÚ. Prostredníctvom odborného školenia sa oboznámite so všetkými povinnosťami v dodávateľskom – odberateľskom reťazci, dozviete sa aké sú riziká spojené s Brexitom pri uplatňovaní colných postupov, zistíte aké sú časové lehoty na uskladnenie, voľný obeh a osobitné colné režimy, vývoz a re-export. Naučíte sa ako správne aplikovať pravidlá pôvodu po Brexite. Aplikácia príloh Dohody medzi EÚ a Spojeným kráľovstvom. Po ukončení tréningu má každý účastník ešte možnosť individuálneho poradenstva s lektorom.

Komu je tréning určený:

- colným zástupcom, logistickým operátorom, výrobcom, dovozcom, vývozcom, zasielateľom,
- firmám podnikajúcim v zahraničnom obchode, pracovníkov zodpovedných za styk s colnými zástupcami

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Spracovanie návrhu a proces uzatvárania zmlúv
- Konkrétne príklady zmlúv z obchodného práva
- Rozbor konkrétnych príkladov zmlúv z praxe účastníkov
- BREXIT a zavedenie prechodného obdobia
- Riziká spojené s BREXITOM v uplatňovaní colných postupov (platnosť AEO, kumulácia pôvodu a iné)
- Časové lehoty pre dočasné uskladnenie, voľný obeh, osobitné colné režimy, vývoz a re-export
- Pokračovanie obehu tovaru umiestneného na trhu
- Štatút tovaru v Únii, zmeny a preukazovanie
- Predbežné colné vyhlásenie o vstupe a vyhlásenie pred odchodom
- Ukončenie dočasného uskladnenia alebo colných režimov
- Prístup k relevantným sieťam, informačným systémom a databázam
- Aplikácia príloh Dohody medzi EÚ a Spojeným kráľovstvom
- Diskusia, otázky a odpovede



Cieľ tréningu:

Získajte vedomosti o zákonitostiach interpersonálnej komunikácie, zistíte ako rozvinúť svoje osobnostné predpoklady v komunikácii, naučíte sa modifikovať svoje správanie prostredníctvom odhadu partnera v komunikácii a analýzou jeho typu (extrovert – introvert).

Komu je tréning určený:

- Manažérom na všetkých úrovniach riadenia, ktorí majú záujem zvýšiť svoju efektivitu

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Modul komunikačného procesu – podstata komunikácie, aspekty komunikácie
- Profesionálna komunikácia ako predpoklad primeraného sebavedomia
- Sebapoznanie a poznanie iných prostredníctvom pozorovania správania
- Zákonitosti verbálnej a neverbálnej komunikácie, komunikačný model
- Neverbálna komunikácia – ako čítať neverbálne prejavy ostatných
- Osobná, písomná, telefonická komunikácia – zásady stručného, jasného vyjadrovania sa, zásady správnej písomnej a telefonической komunikácie
- Osobnosť a komunikácia, typológia, odhad partnera a výber správania
- Aktívne počúvanie a kladenie otázok ako základ vedenia rozhovoru
- Otvorené, zatvorené otázky, ich význam a použitie, chyby pri kladení otázok
- Komunikačné bariéry a chyby pri posudzovaní ľudí
- Spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity
- Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií v komunikácii



Cieľ tréningu:

Osvojíte si vedomosti o vedení efektívneho rozhovoru, získate návod ako rozvinúť svoje osobnostné predpoklady v komunikácii s problémovými typmi interných a externých zákazníkov, naučíte sa prijímať a podávať efektívnu spätnú väzbu.

Komu je tréning určený:

- Manažérom na všetkých úrovniach riadenia, ktorí majú záujem zvýšiť svoju efektivitu

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Štýly sociálneho správania, stránky sociálneho styku
- Emocionálna inteligencia – empatia – pochopenie zákazníka, zvládanie vlastných emócií
- Chyby komunikácie
- Štýly sociálneho správania, stránky sociálneho styku
- Neverbálna komunikácia v praxi
- Základy spoločenského a obchodného protokolu
- Vedenie efektívneho rozhovor
- Transakčná analýza – role, odhad zákazníka podľa transakcií, vyhýbanie sa skríženým transakciám, profesionálna rola dospelého v práci
- Osobná komunikácia – nadviazanie kontaktu so zákazníkom, dôležitosť záveru rozhovoru
- Najčastejšie chyby pri osobnej komunikácii, chyby vnímania – prvý dojem, projekcia...
- Zvládanie komunikácie s problémovými typmi, komunikačné zručnosti pri riešení konfliktu
- Podávanie a prijímanie spätnej väzby



Cieľ tréningu:

Zdokonalíte sa v profesionálnej komunikácii so zákazníkmi, ako aj spolupracovníkmi. Spoznáte aké metódy a techniky využívať, aby bola telefonická a e-mailová komunikácia s klientom aktívna, empatická a ústretová. Naučíte sa využívať e-mailovú a telefonickú komunikáciu na dosahovanie svojich cieľov. Precvičíte si základné typy telefonickej a e-mailovej komunikácie v rámci tréningu modelových situácií.

Komu je tréning určený:

- Všetkým, ktorí prichádzajú do styku so zákazníkmi prostredníctvom telefonickej a e-mailovej komunikácie
- Pracovníkom zákaznickeho servisu a call centier

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

Základné princípy profesionálnej telefonickej komunikácie

- Fázy telefonickej komunikácie – úvod – oslovenie, jadro, záver
- Aktívne vs. pasívne počúvanie
- Ako využívať zásady etikety a profesionality v styku so zákazníkom pri telefonickej komunikácii
- Vytvorenie profesionálneho dojmu v telefonickom styku
- Dôležitosť hlasu v telefonickej komunikácii
- Empatia a jej význam počas telefonickej komunikácie
- Význam spätnej väzby v komunikácii
- Kto sa správne pýta, dostane správnu odpoveď (základné typy otázok)
- Techniky vysvetľovania – ako zamedziť komunikačným nedorozumeniam
- Riešenie kritických situácií počas telefonovania – problémoví zákazníci

Profesionálna emailová komunikácia

- Štruktúra e-mailu, Základné princípy písania e-mailov
- Špecifiká emailovej komunikácie, Najčastejšie chyby emailovej komunikácie
- Netiquette, Vedenie e-mailovej konverzácie
- Riešenie kritických situácií prostredníctvom e-mailu
- Empatia a jej význam počas e-mailovej komunikácie

Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia



Cieľ tréningu:

Naučíte sa lepšie porozumieť Vaším zákazníkom, získate tipy ako si vhodne vybrať štýl komunikácie voči rôznym typom Vašich klientov. Nadobudnete zručnosti ako správne odhadnúť klientov podľa ich potrieb a správania sa. Zdokonalíte sa v profesionálnej komunikácii so zákazníkmi. Spoznáte aké metódy a techniky využívať, aby bola telefonická komunikácia s klientom aktívna, empatická a ústretová. Naučíte sa využívať telefonickú komunikáciu na dosahovanie svojich cieľov. Precvičíte si základné typy telefonической komunikácie v rámci tréningu modelových situácií.

Komu je tréning určený:

- Všetkým, ktorí prichádzajú do styku so zákazníkmi prostredníctvom telefonической a e-mailovej komunikácie
- Pracovníkom zákaznickeho servisu a call centier

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

Profesionálne vystupovanie, pozitívna reprezentácia seba a firmy

Prvky, ktoré zákazníka ovplyvňujú počas rozhovoru

Spôsoby efektívneho riadenia rozhovoru

Efektívna komunikácia, aktívne počúvanie, spätná väzba a fázy telefonической komunikácie

- Úvod – oslovenie, jadro, záver
- Aktívne vs. pasívne počúvanie
- Ako využívať zásady etikety a profesionality v styku so zákazníkom pri telefonической komunikácii
- Vytvorenie profesionálneho dojmu v telefonickom styku a dôležitosť hlasu v telefonической komunikácii
- Empatia a jej význam počas telefonической komunikácie
- Význam spätnej väzby v komunikácii
- Kto sa správne pýta, dostane správnu odpoveď (základné typy otázok)
- Techniky vysvetľovania – ako zamedziť komunikačným nedorozumeniam
- Riešenie kritických situácií počas telefonovania – problémoví zákazníci

Typy náročných zákazníkov z praxe a ako na nich

Ako zvládať vžitú negatívnu zásadu postoja zákazníka

Pružné zvládanie klasických námietok

Modelové situácie s poskytnutím spätnej väzby



Cieľ tréningu:

Kým dobre zvládnutou komunikáciou budujete úspešnú značku, jediné nevhodne formulované vyjadrenie v mediálnom priestore môže viac rokov budovaný osobný či firemný profil zničiť. Nech už ste v pozícii verejne známej osoby, manažéra, majiteľa firmy či hovorca, naučiť sa správne komunikovať a vystupovať v médiách by malo byť vašou základnou zručnosťou pri budovaní dôveryhodnosti a presvedčivosti. Zladzte svoj verbálny prejav s rečou tela, naučte sa pri vystupovaní pôsobiť prirodzene a buďte pokojní a asertívni počas krízových situácií. Komunikujte ako profesionál a maximalizujte prezentáciu svojej osoby či firmy formou efektívnej komunikácie s médiami.

Komu je tréning určený:

- Manažérov a riadiacich pracovníkov
- Hovorcov a PR manažérov
- Špecialistov internej a externej komunikácie

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Osobnostná, interná a externá komunikácia a jej nástroje
- Informačné šumy a ich minimalizácia
- Zvládanie stresu a konfliktu
- Verbálna a neverbálna komunikácia
- Komunikácia pred kamerou a mikrofónom
- Prejav, ktorý je prirodzený a presvedčivý, vplyv trémy na prejav
- Nastavenie vzťahov s médiami – čo ich zaujíma, špecifiká tlačových agentúr, TV, rozhlasu, printových a online médií
- Pravidlá pri komunikácii s médiami
- Aktívna a pasívna mediálna komunikácia
- Krízová komunikácia – ako rozoznať krízovú situáciu, zásady krízovej komunikácie, manuál krízovej komunikácie
- Príprava tlačových správ, vyhlásení, pozvánok pre médiá, press kitu
- Organizovanie brífingu a tlačovej konferencie
- Komunikácia pred kamerou s analýzou
- Databáza mediálnych kontaktov a analýza médií
- Pravidelný monitoring médií



Cieľ tréningu:

Získajte znalosti a zručnosti potrebné na to, aby ste zvládli celý proces strategického riadenia ľudských zdrojov – od výberu vhodného modelu po implementáciu stratégie RLZ. Osvojíte si informácie o najnovších trendoch v personálnom manažmente a praktické rady, ako ich uplatniť vo svojej práci. Naučíte sa, ako efektívne postupovať pri riešení konkrétnych problémov z personalistickej praxe.

Komu je tréning určený:

- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Špecialistom z oblasti RLZ
- Personálnym manažérom

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Útvár ľudských zdrojov a jeho postavenie vo firme
- Súčasný trendy v strategickom riadení ľudských zdrojov
- Prepojenie strategických cieľov organizácie do cieľov v oblasti RLZ
- Hlavné aktivity personálneho manažmentu, ich účel a vzájomné väzby
- Systémové nástroje riadenia ľudských zdrojov
- Zdroje pracovných síl, ich vyhľadávanie a získavanie
- Personálny marketing, komunikácia a informovanosť
- Implementácia stratégie riadenia ľudských zdrojov
- Zamestnanecké vzťahy a sociálna politika
- Praktický nácvik prebratých tém



Cieľ tréningu:

Získajte správnych ľudí na správne miesta. Zdokonaľte sa v technikách výberu vhodných zamestnancov, ktorí sú základným faktorom úspechu firmy. Osvojíte si zručnosti z oblasti komunikácie a znalosti z vedenia interview a dosiahnete vyššiu úspešnosť pri výberových pohovoroch. Spoznáte zásady zvládania „ťažkých“ situácií a námietok pri vedení, príprave či realizovaní pohovorov. V našom kurze sa sústredíme na všetky štyri základné fázy výberu nových zamestnancov: plánovanie, recruitment, selekciu aj dohodu.

Komu je tréning určený:

- Personalistom
- Špecialistom zodpovedným za výber zamestnancov

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

1. Plánovanie

- Analýza pracovnej pozície, definovanie požadovaných kompetencií
- Možné formy kontraktu a počet hľadaných ľudí

2. Recruitment

- Tvorba popisu pracovnej pozície („job description“)
- Personály marketing – ako získať čo najviac vhodných uchádzačov
- Ako spolupracovať a riadiť vzťah s personálnymi agentúrami, kľúčové body dohody

3. Selekcia

- Výber vhodných (najmä validných a dostupných) metód výberu
- Trendy v oblasti výberových metód
- Ako čítať CV, na čo si dávať pozor, štruktúrované a neštruktúrované interview
- Príprava, realizácia a vyhodnotenie pohovoru
- Význam testov, dotazníkov a ich možnosti a limity
- Počítačové adeptívne testovanie, vzorky práce
- Čo je assessment centrum a kedy ho využiť
- Ako získavať referencie, etika pri výbere
- Realistické predstavenie pozície („realistic job preview“) a jeho význam

4. Dohoda

- Ako komunikovať pracovnú ponuku
- Aké podmienky ponúknuť a aké máte možnosti vo vyjednávaní
- Ako získať ľudí: flexibilita práce, teleworking a starostlivosť o rodinu
- Sú benefity dôležité? čo môžem robiť, keď kandidát odmietne ponuku



Cieľ tréningu:

Zdokonalíte sa v lektorských a konzultačných činnostiach. Posilníte si sebadôveru pri vystupovaní v pozícii lektora, resp. konzultanta. Naučíte sa pripraviť vlastné lektorské vystúpenie na požadovanej profesionálnej úrovni a budete vedieť zvoliť k prednášanému obsahu správne vyučovacie metódy a didaktické techniky. Získate tipy ako vypracovať učebné pomôcky a efektívne využiť didaktickú techniku.

Komu je tréning určený:

- Lektorom, školiteľom
- Budúcim pracovníkom vzdelávacích oddelení
- Pracovníkom, ktorí si potrebujú osvojiť zručnosti a pripraviť sa na prácu lektora

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Vzdelávanie a úloha lektora
- Metódy vzdelávania
- Druhy a formy vzdelávania
- Príprava vzdelávacieho programu
- Realizácia vzdelávania
- Moderačné techniky a vedenie rozhovoru
- Formulácia otázok a úloh
- Didaktické pomôcky lektora, využívanie didaktickej techniky
- Efektívne využitie vizuálnych pomôcok v rámci vyučovacej jednotky
- Zvládanie stresových situácií
- Aktívny tréning



Cieľ tréningu:

Komplexný zákonník práce v praxi. Naučíte sa aplikovať pracovné právo, právne predpisy SR, EÚ a medzinárodné právo do personálnych aktivít. Osvojíte si potrebné vedomosti a zručnosti na riešenie situácií v každodennej praxi. Naučíte sa, ako pracovnoprávných vzťahoch vystupovať kvalifikovane a s istotou. Na školení získate okrem študijných materiálov, zbierku zákonníka práce a tiež množstvo užitočných vzorov dokumentov, ktoré personalista využíva v každodennej praxi.

Komu je kurz určený:

- Personálnym manažérom, vedúcim pracovníkov, špecialistom z oblasti RLZ

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

Krátky úvod do pracovného práva

- Základné zásady Zákonníka práce

I. Časť Zákonníka práce

- Pojmy zamestnanec, zamestnávateľ, odstúpenie od zmluvy, dohoda o zrážkach zo mzdy, lehoty, doby, doručovanie

II. Časť Zákonníka práce

- Pracovný pomer, pracovná zmluva, skúšobná doba, práva a povinnosti zamestnancov, pracovný pomer na dobu určitú, neurčitú, pracovná cesta, ukončenie pracovného pomeru

II. Časť Zákonníka práce

- Výpoveď, výpovedné doby okamžité skončenie pracovného pomeru, porušenie pracovnej disciplíny – závažné, menej závažné, uplatnenie nároku z neplatného skončenia pracovného pomeru – súdne, mimo súdne, pracovný posudok, pracovný poriadok

III. Časť Zákonníka práce

- Pracovný čas, rovnomerné a nerovnomerné rozvrhnutie pracovného času, pružný pracovný čas, začiatok a koniec pracovného času

III. Časť Zákonníka práce

- Dovolenka, plán dovoleniek, zmenovosť, nadčasy

IV. Časť Zákonníka práce

- Mzda, dohoda o zrážkach zo mzdy, zákonné zrážky, zrážky na základe dohody, mzda za prácu nadčas, prácu vo sviatok

V.- VII. Časť Zákonníka práce

- Prekážky v práci na strane zamestnanca – PN, ošetrovanie člena rodiny, účasť na svadbe, pohrebe, BOZP z pohľadu Zákonníka práce

VIII. Časť Zákonníka práce

- Náhrada škody, druhy škody, dohoda o hmotnej zodpovednosti, druhy všeobecnej a osobitnej zodpovednosti za škodu zamestnanca a zamestnávateľa

IX. Časť Zákonníka práce

- Dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru



Cieľ tréningu:

Spoznáte rozdiely medzi jednotlivými generáciami XYZ, dozviete sa, aké postoje majú jednotlivé generácie k práci, čo očakávajú od zamestnávateľa a čoho sa naopak obávajú. Naučíte sa, ako využiť zvyky, názory a životný štýl jednotlivých generácií v oblasti riadenia ľudského kapitálu. Získate tipy ako sa vyhnúť chybám pri skúmaní medzigeneračných rozdielov.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Špecialistom z oblasti RLZ
- Personálnym manažérom

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

Čo sú generácie X, Y, Z

- čo ich formovalo a ako sa prejavujú
- ako sa navzájom vnímajú
- čo ukazujú empirické výskumy
- kde končí poznanie a začínajú špekulácie a predsudky

Pracovné očakávania a motivácia jednotlivých generácií

- v čom sú rovnaké a v čom sú odlišné
- čo prinesie nástup generácie Z
- je potrebná zmena leadershipu a v čom?

Ako viesť multigen tímy

- špecifiká vedenia
- komunikácia a spolupráca



Cieľ tréningu:

Získate potrebné informácie o procese kolektívneho vyjednávaní, o uzatváraní a rozširovaní kolektívnych zmlúv podľa najnovších zmien v zákone. Osvojíte si potrebné vedomosti na riešenie kolektívnych sporov, kolektívnych zmlúv a zmien schválených v Zákonníku práce, ktoré majú vplyv na obsah kolektívnych zmlúv. Oboznámite sa s povinnosťami zamestnávateľa voči odborovej organizácii. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Personálnym manažérom
- Všetkým, ktorí sa zúčastňujú kolektívneho vyjednávaní
- Zástupcom zamestnancov
- Zamestnávateľom s kolektívnymi zmluvami

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Výklad zákona č. 2/1991 Zb. o kolektívnom vyjednávaní v platnom znení a pripravovaná novela.
- Platnosť a účinnosť kolektívnych zmlúv, druhy kolektívnych zmlúv.
- Postup pri uzatváraní kolektívnych zmlúv, kolektívne spory.
- Prechod práv a povinností z pracovnoprávných vzťahov a kolektívne zmluvy.
- Čo môžeme upraviť v kolektívnej zmluve.
- Zmeny Zákonníka práce a ich vplyv na obsah kolektívnych zmlúv.
- Povinnosti zamestnávateľa voči odborovej organizácii
- Pôsobnosť odborovej organizácie v pracovnom pomere – spolurozhodovanie, prerokovanie, informačná povinnosť zamestnávateľa, kontrolná činnosť



Cieľ tréningu:

Behaviorálne interview patrí medzi spoľahlivé metódy výberu zamestnancov a v širšom kontexte predstavuje techniku, ktorá je blízka manažérskemu spôsobu myslenia. Kľúčovým aspektom je tu predovšetkým „pozorovateľné správanie“, ktoré nám dokáže odhaliť cenné informácie o druhej osobe.

Komu je kurz určený:

- Manažérom na všetkých stupňoch riadenia
- Personalistom
- Špecialistom zodpovedným za výber zamestnancov

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Čo je behaviorálny rozhovor
- Výhody behaviorálneho rozhovoru
- Podmienky spoľahlivosti a platnosti
- Príprava rozhovoru
- Formulovanie kompetencií v behaviorálnom jazyku
- Škálovanie kompetencií v behaviorálnom jazyku
- Tvorba otázok
- Štruktúra rozhovoru – STAR technika
- Precvičenie vedenia rozhovoru



Cieľ tréningu:

Cieľom kurzu je poukázať na to, ako ovplyvňuje firemná kultúra konanie svojich zamestnancov, tímov a chod celej firmy. Firemná kultúra vytvára jedinečnú identitu firmy, ktorá je dôležitá nielen pre rozhodovanie sa zákazníkov, ale aj ako benefit pre kandidátov na pracovnom trhu. Prostredníctvom tréningu pochopíte význam firemnej kultúry v živote firmy. Budovaním úspešnej firemnej kultúry zlepšíte pracovné prostredie, klímu a vzťahy na pracovisku. Ako budovať firemnú kultúru strategicky a nenechať ju rozvíjať sa živelne? aj to sa dozviete na našom tréningu. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Špecialistom z oblasti RLZ
- Personálnym manažérom

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- aké sú množné vzorce firemnej kultúry
- aké vlastností potrebuje úspešná podniková kultúra
- ako analyzovať a vyhodnocovať stav firemnej kultúry
- ako nájsť tie správne hodnoty pre svojich zamestnancov a kandidátov (EVP -Employee Value proposition)
- ako vytvárať príjemnú klímu na pracovisku
- ako podporovať tímovú prácu, worklife balance, motiváciu a rozvoj svojich zamestnancov
- ako je dôležitá firemná kultúra pri budovaní Employer branding
- ako riadiť zmenu firemnej kultúry a ako ju komunikovať
- ako dosiahnuť, aby zamestnanec povedal: „Milujem svoju prácu“



Cieľ tréningu:

Pochopíte systém hodnotenia ako súčasť kompetencií manažéra, nadobudnete praktické zručnosti v používaní metodiky hodnotenia. Osvojíte si sociálne zručnosti potrebné pri vedení hodnotiaceho rozhovoru, nájdete si vlastný, individuálny prístup k vedeniu a motivovaniu ľudí. Pripravíte vedúcich pracovníkov, ktorí sú v pozícii hodnotiteľa, na vykonanie hodnotenia svojich spolupracovníkov v zmysle platných predpisov firmy a zefektívnete si tak manažérsku zručnosť. Naučíte sa, využiť hodnotiaci pohovor ako personálny nástroj na motiváciu pracovníkov. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkom
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Špecialistom z oblasti RLZ
- Personálnym manažérom

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Aký prínos má hodnotenie zamestnancov pre firmu a manažéra
- Kedy budú zamestnanci vidieť význam hodnotenia a hodnotiacich rozhovorov vo firme
- Ako pripraviť zamestnancov na hodnotiaci pohovor
- Hodnotiaci rozhovor má svoju štruktúru ...ako to robíť?
- Ako sa ja ako manažér pripravím na hodnotiaci rozhovor
- Čo ak zamestnanec má nižšie hodnotenie...ako mu to odkomunikujem?
- Viem dať zamestnancom negatívnu spätnú väzbu? Ako budem reagovať na nespokojnosť, prípadne útoky zamestnanca
- Viem viesť pracovníka k sebahodnoteniu? (ak sa sám hodnotí, mám jednoduchšiu prácu)
- Čo s kritériami? Ako ich priblížim sebe aj pracovníkovi? ...škálovanie
- Ciele – dôležitý nástroj hodnotenia a rozvoja zamestnancov
- čo ak pracovník nesúhlasí...
- Praktické skúsenosti a rady pri vedení hodnotiacich rozhovorov



Cieľ tréningu:

Nájsť toho správneho zamestnanca si dnes vyžaduje množstvo času a energie. Ale ako si ho aj udržať? Prostredníctvom tréningu získate informácie a zručnosti pre zavádzanie systematického a riadeného procesu adaptácie nových zamestnancov v organizácii, ktorého cieľom je zintenzívnenie zvládnutia svojej práce, adaptácie na tím, firemnú kultúru ale predovšetkým pre podporu spokojnosti nových zamestnancov a ich následnej tendencie zostať vo firme natrvalo.

Komu je kurz určený:

- personalistom
- manažérom

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

1. Onboarding:

- pojem, podstata, základné charakteristiky
- užitočnosť a výhody riadeného procesu nástupu nových zamestnancov
- chyby, brzdy, zlyhania a ich dôsledky(workshop)
- formy onboardingu a modifikácie : hromadný nástup/ individuálny nástup/ operátori/ manageri/ špecialisti/ menej náročné zapracovanie/ náročná a dlhodobejšia adaptácia

2. Fázy onboardingu

- z hľadiska časovej postupnosti: pred nástupom – 1.deň – 1.týždeň -1.mesiac – 3-6. mesiac – 1.rok
- hlavné ciele a činnosti v jednotlivých fázach

3. Realizátori onboardingu:

- personálne oddelenie a HR špecialisti
- manažéri (šéf, priamy nadriadený)
- nová progresívna inštancia: „kamarát“ predvybratý kolega, ktorý zabezpečuje orientáciu a neformálne informácie, zoznámenia
- mentor: zabezpečuje osvojenie práce a firemnej kultúry

4. Súvisiace sociálno-komunikačné zručnosti

- kompetenčný model a tvorba zoznamu zručností pre danú pozíciu
- efektívne odovzdávanie informácií
- aktívna tvorba tímových vzťahov a súdržnosti
- spätná väzba (korektívna a motivačná)
- hodnotiaci rozhovor
- mentoring



Modulový program pre majstrov

Cieľ tréningu:

Získajte znalosti ako sa vyhnúť najčastejším chybám v komunikácii manažéra. Uvedomíte si pravidlá efektívnej komunikácie manažéra, odhalíte zdroje nedorozumení a naučíte sa ich eliminovať. Osvojíte si postupy pre efektívne zadávanie úloh, zdokonalíte sa v dodržiavaní zásad pri poskytovaní spätnej väzby, konštruktívnej kritiky a negatívnej spätnej väzby. Získate návody ako efektívne zvládnuť prirodzený odpor voči zmenám a využijete správny štýl komunikácie v náročných pracovných situáciách.

Komu je kurz určený:

- Líniovým manažérom
- Tím lídrom a vedúcim prevádzok
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

Komunikácia ako nástroj vedenia ľudí

- Najčastejšie omyly v komunikácii líniových manažérov
- Pravidlá a bariéry efektívnej komunikácie
- Zdroje nedorozumení a komunikačné „brzdy“
- Argumentácia, počúvanie, otázky
- Zadávanie úloh a inštruovanie

Spätná väzba a kontrola

- Zásady poskytovania spätnej väzby
- Rozlišovanie „hodnotenia ľudí a problému“
- Kontrola bez stresu

Náročné situácie v práci líniového manažéra

- Oznámenie neatraktívneho rozhodnutia
- Zvládanie odporu k zmene
- Nutnosť dať negatívnu spätnú väzbu alebo kritiku
- Nutnosť povedať „nie“
- Štýly komunikácie v náročných situáciách líniového manažéra
- Riešenie situácií z praxe



Modulový program pre majstrov

Cieľ tréningu:

Identifikujte úlohy a kompetencie líniového manažéra. Zistíte, aké sú možnosti ovplyvňovania výkonu, zvýšite výkonnosť svojich pracovníkov na základe využívania vhodných motivátorov a eliminovania demotivátorov. Uvedomíte si potrebu motivácie a význam očakávaní pracovníkov. Osvojíte si konkrétne nástroje na zvýšenie motivácie a stimulácie pracovníkov. Spoznáte jednotlivé štýly a flexibilitu vedenia pracovníkov. Precvičíte si riešenie situácií z praxe v rámci modelových hier.

Komu je tréning určený:

- Líniovým manažérom
- Tím lídrom
- Vedúcim prevádzok
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

Podmienky dosahovania výkonu

- Osobnosť a kompetencie líniového manažéra
- Riadenie výkonu
- Možnosti ovplyvňovania výkonu
- Úlohy líniového manažéra
- Identifikácia reálnej situácie

Motivácia pracovníkov

- Faktory motivácie a demotivácie
- „Psychologická dohoda“ – nový pojem vo vedení ľudí
- Význam očakávaní pracovníkov
- Otázky spravodlivosti a pracovná motivácia
- Konkrétne nástroje motivácie líniového manažéra
- Motivácia v každodennej realite

Vedenie pracovníkov

- Úroveň rozvoja pracovníkov a ich vedenie
- Flexibilita štýlov vedenia
- Štýly rozhodovania a miera angažovania pracovníkov
- Dilemy líniového manažéra
- Riešenie situácií z praxe



Modulový program pre majstrov

Cieľ tréningu:

Líniový manažment predstavuje špecifickú úroveň riadenia v organizácii. Je zodpovedný za výkonnosť priamo vo výrobe alebo v základných činnostiach s ťažiskom na operatívnom riadení. Potrebuje praktické zručnosti uplatniteľné v každodennej práci s ľuďmi. Cieľom 3. modulu je lepšie sebazpoznanie, reflexia svojich silných a slabých stránok, vytvorenie si predstavy o rozvojových potrebách a vytvorenie osobného akčného plánu rozvoja. Východiskom je uvedenie si očakávaní od pracovnej pozície a potrebných kompetencií.

Komu je tréning určený:

- Líniovým manažérom
- Tím lídrom
- Vedúcim prevádzok
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Profil manažéra – v čom spočíva jeho profesionalita
- Kompetencie potrebné pre riadenie na líniovej úrovni
- Výkon a podmienky jeho dosahovania
- JOHARI okno – význam sebazpoznania a sebahodnotenia
- Zdroje sebazpoznania – systémové nástroje personálneho riadenia
- Význam spätnej väzby a zásady jej dávania a prijímania
- Identifikácia osobnostného štýlu a oblastí jeho rozvoja
- MBTI a čo z neho vyplýva
- Osobné kariérne kotvy – čo nás v práci baví
- Osobné motivačné kotvy – čo nás v práci motivuje
- Prístup k iným a komunikačné štýly
- Preferovaný štýl vedenia ľudí
- Prezentačné zručnosti
- Prevencia vyhorenia
- Identifikácia rozvojových cieľov a tvorba akčného plánu rozvoja



Modulový program pre majstrov

Cieľ tréningu:

Líniový manažment predstavuje špecifickú úroveň riadenia v organizácii. Je zodpovedný za výkonnosť priamo vo výrobe alebo v základných činnostiach s ťažiskom na operatívnom riadení. Potrebuje praktické zručnosti uplatniteľné v každodennej práci s ľuďmi.

Cieľom 4. modulu je uvedenie si princípov fungovania tímu a spolupráce, poznanie tímovej dynamiky (komunikácia, spolupráca, pravidlá, roly) a zákonitostí formovania vzťahov v tíme, jeho efektívne budovanie a osvojenie si nástrojov jeho riadenia.

Komu je tréning určený:

- Líniovým manažérom
- Tím lídrom
- Vedúcim prevádzok
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Aký je rozdiel medzi pracovnou skupinou a tímom
- Tímové vs individuálne
- Podmienky synergického efektu
- Zloženie tímu – tímové roly a ich význam
- Komunikácia v tíme
- Koľko je treba súdržnosti
- Predpoklady a zásady dobrej spolupráce
- Riešenie problémov v tíme a rozhodovanie
- Podpora kreativity, dôvery a otvorenosti
- Konflikty v tíme a čo s nimi
- Tri oblasti vedenia tímu a ich vzájomná previazanosť
- Vedenie porád
- Prezentácia informácií, úloh a výsledkov
- Brainstorming a jeho pravidlá
- Riadenie diskusie



Cieľ tréningu:

Prostredníctvom tréningu spoznáte všetky úlohy predajcu v styku so zákazníkom, osvojíte si predajné zručnosti nevyhnutné na zvládanie bežných ako aj problémových predajných situácií, zvýšite predaj pomocou pochopenia podstaty a špecifik maloobchodného predaja. Posilnením empatie a individuálneho prístupu voči zákazníkom si získate množstvo verných klientov. Komunikácia so zákazníkom sa pre Vás stane koníčkom.

Komu je tréning určený:

- pre predajcov prvého kontaktu
- pre predajcov v kamenných predajniach

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Čo vytvára pozitívny dojem o predajni
- Čo ovplyvňuje zákazníka pri kúpe
- Ako funguje cena pri rozhodovaní
- Štandardy prvého kontaktu so zákazníkom
- Neverbálna komunikácia predajcu – dôležitá súčasť prvého dojmu
- Neverbálna komunikácia zákazníka – čo to znamená, a ako sa k zákazníkovi správať
- Mapovanie potrieb zákazníka – ako a koľko sa správne pýtať, ako predaj po predaji
- Argumentácia – nástroj presvedčania (zákazník nakupuje úžitok)
- Ako reagovať na námietky a odmietanie zákazníka
- Vybavovanie sťažností a reklamácie zákazníkov
- Prekonanie negatívnych predajných návykov
- Čo vytvára verných zákazníkov
- Roll play s lektorom videonahrávka a spätná väzba



Cieľ tréningu:

Zoznámite sa s vlastnosťami a zručnosťami úspešného obchodníka. Spoznáte možnosti svojho osobnostného rastu v pozícii obchodníka. Spoznáte obchodný cyklus, prínos jednotlivých krokov pre celový úspech obchodu. Naučíte sa aktívne vyhľadávať potenciálnych zákazníkov, získate zručnosti ako zaujať v telefonickom rozhovore a dohodnúť stretnutie. Osvojíte si všetky potrebné kroky ako aktívne oslovovať potenciálnych klientov. Získate komplexný pohľad na kľúčové aspekty úspechu v obchode. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ON-LINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Predajcom
- Key account manažérom
- Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi
- Obchodným reprezentantom

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Profil úspešného obchodníka
- Aký som? čo sú moje silné stránky a čo oblasti rozvoja
- Čo ovplyvňuje zákazníka pri kúpe, prečo zákazník nekúpi
- Telefonický kontakt so zákazníkom s cieľom dohodnúť stretnutie
- Ako zaujať v telefonickom rozhovore
- Návrh termínu na stretnutie
- Reakcie na námietky zákazníka v telefonickom rozhovore

Aktívne oslovenie potencionálnych zákazníkov

- Štandardy telefonovania so zákazníkom
- Ako reagovať na telefonát klienta
- Obchodný rozhovor, akvizičné stretnutie
- Čo je studený kontakt a ako s ním pracovať
- Fázy obchodného rozhovoru
- Ako urobiť dobrý dojem s úvode
- Ako zistiť čo zákazník potrebuje
- Ako sa správne pýtať
- Ako urobiť pozitívny na neverbálnej úrovni
- Ako čítať neverbálne prejavy



Cieľ tréningu:

Zdokonalíte sa komunikácii pri rokovaní s obchodnými partnermi, získate zručnosti účinného vedenia obchodného rozhovoru. Oboznámite sa s jednotlivými typmi námietok a naučíte sa s nimi pracovať. Pripravíte si Swot analýzu Vašej firmy, produktu a konkurencie. Naučíte sa pracovať s argumentáciou pre jednotlivé typy zákazníkov. Získate zručnosti ako zvládať konfliktných klientov a ako si udržať stálych zákazníkov. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Predajcom
- Key account manažérom
- Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi
- Obchodným reprezentantom

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Fázy obchodného rozhovoru
- Čo sú to námietky
- Čo znamenajú námietky v obchodnom rozhovore
- Aké máme typy námietok
- Ako na námietky reagovať
- Swot analýza firmy, produktu a konkurencie
- Vytvorenie katalógu námietok a argumentov
- Typológia zákazníkov a ako s ňou pracovať
- Ako presvedčiť zákazníka a ako pracovať s argumentáciou
- Argumentácia pre jednotlivé typy zákazníkov
- Predaj po predaji



Cieľ tréningu:

Naučíte sa vedome riadiť vyjednávanie a zlepšíte svoj vyjednávací štýl. Získate kontrolu nad procesom vyjednávaní a naučíte sa odolávať nežistým trikom a technikám zo strany partnera. Naučíte sa ako prekonať mŕtvý bod v rokovani. Zlepšíte Vaše asertívne vystupovanie a osvojíte si techniky ovládať svoje emócie a reakcie. Získate tipy ako využiť ústupky o cene a pritom dosiahnuť svoj cieľ. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Obchodným reprezentantom
- Všetkým, ktorí potrebujú zlepšiť svoje vyjednávacie techniky

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- FČo je to vyjednávanie
- Základné princípy vyjednávaní v obchode
- Pokročilé vyjednávacie taktiky
- Vzdelávací film o vyjednávaní
- Hra POMARANČ
- Aké sú typy vyjednávaní- tvrdé, mäkké, vecné
- Mäkké vyjednávanie a jeho nevýhody
- Tvrdé vyjednávanie a jeho nevýhody
- Win win vyjednávanie
- Aké typy vyjednávaní preferujem – kde sú jeho výhody a riziká
- Manipulácia vo vyjednávaní a práca s ňou
- Základné zručnosti vyjednávaní
- Čo je vo vyjednávaní povolené
- Obrana voči taktikám a manipulácii druhej strany
- Nácvik modelových situácií
- Plán osobného zlepšenia a uplatnenie poznatkov



Cieľ tréningu:

Osvojíte si techniky ako efektívne a korektne zvládať požiadavky a problémy zákazníkov, zlepšíte sa v profesionálnej komunikácii v oblasti riadenia rozhovoru, kladenia otázok, aktívneho počúvania a zvládania krízových situácií ako napr. riešenie reklamácií. Získate návody ako efektívne zdoлаvať námietky s ktorými sa každodenne stretávate a ktorých nezvládnutie znamená stratu zákazníka.

Komu je tréning určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Predajcom
- Obchodným reprezentantom
- Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Sebauvedomenie – typológia, spoznanie svojich silných a slabých stránok pri jednaní s klientom
- Asertívne zvládanie konfliktných situácií
- Techniky a spôsoby zvládania konfliktných situácií
- Typy náročných zákazníkov z praxe a ako na nich
- Spôsoby efektívneho riadenia rozhovoru
- Ako zvládať vžitú negatívnu zásadu postoja zákazníka
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Modelové situácie s poskytnutím spätnej väzby
- Identifikácia prvkov správania zákazníkov, ktoré nás rozčuľujú
- Zvládanie seba, techniky zvládania stresu – dlhodobé, strednodobé, krátkodobé



Cieľ tréningu:

Získajte informácie, rady a tipy ako profesionálne vystupovať, komunikovať, vytvárať pozitívnu atmosféru na sekretariáte. Naučíte sa zvládať emočne napäté situácie a elegantne reagovať na negatívne správanie sa druhých, získate zručnosti asertívneho reagovania. Osvojíte si techniky správneho ovládania písomného a telefonického kontaktu.

Komu je tréning určený:

- Pracovníkom na sekretariáte
- Asistentom riaditeľov
- Asistentom manažérov

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Osobnosť, kompetencie a vyžadovaný profil asistentky, sekretárky
- Sebapoznanie, odhalenie silných a slabých stránok vlastnej osobnosti, vytváranie pozitívneho prvého dojmu
- Komunikácia v práci asistentky
- Neverbálna komunikácia – čo komunikujeme správaním, oblečením, úpravou priestoru a pod.
- Asertívny prístup – konštruktívna komunikácia
- Prečo potrebujeme poznať asertívne práva
- Zvládanie agresívneho, manipulatívneho alebo inak nepríjemného správania
- Zručnosť požiadať o láskavosť, odmietnuť požiadavku, uplatniť nárok a pod.
- Spätná väzba a práca s oprávnenou i neoprávnenou kritikou
- Písomná a elektornická komunikácia
- Telefonický kontakt a jeho pravidlá, najčastejšie chyby pri telefonovaní



Cieľ tréningu:

Získate sebavedomie potrebné pre výkon tejto namáhavej a bezpochyby významnej funkcie v každej organizácii. Naučíte sa, ako zvládať konfliktné situácie bez zbytočných emócií a využívať prístupy, ktoré môžete použiť aj v súkromnom živote. Naučíte sa, ako vysloviť svoje požiadavky, tak aby ich aj druhá strana prijala, odhalíte zdroje Vášho stresu a naučíte sa ich minimalizovať, získate lepšiu kondíciu proti záťaži v zamestnaní. Spoznáte jednoduché relaxačné techniky na odbúranie stresu. Osvojíte si používanie nových stratégií pre zvládnutie záťažových situácií a frustrácie s minimálnou spotrebou energie. Osvojíte si základné zručnosti a techniky osobnej organizácie za účelom efektívneho využívania času.

Komu je tréning určený:

- Pracovníkom na sekretariáte
- Asistentom riaditeľov
- Asistentom manažérov

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Základné stratégie prístupu k riešeniu konfliktov
- Komunikačné prekážky riešenia náročných situácií
- 5 spôsobov riešenia konfliktu a príklady ich uplatnenia
- Zvládanie emócií v náročných situáciách
- Princípy budovania stresovej odolnosti, prvá pomoc v stresových situáciách
- Riadenie času a návyky efektívnych ľudí
- Identifikácia individuálnych zlodejov času a hľadanie spôsobu ich eliminácie
- Brainstorming situácií, ktorých riešenie účastníkov zaujíma
- Príprava a realizácia obchodných udalostí (porada, pracovná cesta, tlačová konferencia)



Biznis protokol a spoločenská etiketa pre asistentky

Cieľ tréningu:

Vyhnete sa faux pas a buďte si istý v každej situácii! Rozšírite si poznatky v oblasti biznis protokolu a spoločenskej etikety, ktoré dnes patria k základným spoločenským schopnostiam a zručnostiam. Získate istotu pri vytváraní osobného i firemného imidžu, ktorý je dôležitým prvkom pri nadväzovaní významných zákazníckych a spoločenských kontaktov. Osvojíte si základy biznis protokolu, potrebné pre efektívne rokovanie a získate schopnosť bez stresu a s istotou zvládať pracovné i spoločenské podujatia. Slovník spoločenského dress codu a správny imidž Vám uľahčí život.

Komu je tréning určený:

- Pracovníkom na sekretariáte

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Spoločenský protokol a spoločenská etiketa v pracovnom styku
- Prijímanie obchodných partnerov v súlade s protokolom
- Význam prvého dojmu
- Verbálne a neverbálne pozdravenie, reč tela, podávanie rúk, bozky
- Vhodné oslovenie, akademické tituly a hodnosti, rozdiel v oslovení slečna a pani
- Spôsoby predstavovania sa, tykanie a vykanie
- Používanie vizitiek podľa protokolu, skratky a ich význam
- Zasadací poriadok pri pracovnej návšteve, rokovaní a pri spoločenských podujatiach
- Rokovacia miestnosť, občerstvenie
- Small talk, prípitok a príhovor
- Výber, odovzdávanie, prijímanie darov a kvetov podľa zásad protokolu
- Ukončenie rokovania, rozlúčka s obchodným partnerom
- Spoločenské podujatia – formy a ich charakteristika
- Príprava a organizácia spoločenských podujatí
- Pozvánky, čo má pozvánka obsahovať
- Etiketa hostiteľa a hosťa
- Najčastejšie prehrešky na spoločenských podujatiach
- Telefonická komunikácia z pohľadu pravidiel správania sa
- Etiketa na služobnej ceste
- Zasadací poriadok v aute
- Odlišnosti spoločenskej etikety a protokolu v krajinách Európy, Ázie, USA
- Imidž osobnosti, základy vhodného obliekania, nové trendy v obliekaní

55



Cieľ tréningu:

Získate znalosti ako sa vyhnúť najčastejším chybám v komunikácii. Uvedomíte si pravidlá efektívnej komunikácie, odhalíte zdroje nedorozumení a naučíte sa ich eliminovať. Získate návody ako rozvinúť svoje osobnostné predpoklady v komunikácii s problémovými typmi interných a externých zákazníkov. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- IT manažérom
- IT špecialistom
- IT technikom

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Význam komunikácie v oblasti IT
- Rôzne formy komunikácie a ich špecifiká
- Základy komunikácie
- Ako predísť zbytočným nedorozumeniam
- Vecná a racionálna rovina komunikácie vs emočná a vzťahová rovina
- Čo znamená pojem „konštruktívna komunikácia“
- Profesionalita v komunikácii
- Zrozumiteľné a efektívne podávanie informácií
- Prezentačné minimum
- Aktívne počúvanie a jeho varianty a funkcie v komunikácii
- Otázky a argumentácia
- Oblasť komunikácie
- Narábanie sk kritikou a spätná väzba
- Presadenie nároku a odmietnutie
- Riešenie konfliktov
- Obchodná komunikácia
- Návyky efektívnych ľudí



Cieľ tréningu:

Osvojíte si techniky tímovej práce a uvedomíte si prínos z tímovej práce. Stanovíte si silné a slabé stránky jednotlivých tímových rolí a spoznáte základné vlastnosti úspešných tímov. Zistíte ako najlepšie spojiť jednotlivcov do silného kolektívu a naučíte sa riešiť konflikty v tíme bez zbytočných emócií. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- IT manažérom
- IT špecialistom
- IT technikom

Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu:

- Práca v projektových tímoch
- Zásady spolupráce a otvorenej komunikácie
- Podpora a súťaženie
- Vlastnosti dobrého tímu
- Podmienky efektivity tímu
- Tímové roly
- Individualita v tíme
- Tímové štandardy
- Tímové procesy
- Tímové riešenie problému
- Rozhodovanie v tíme
- Riešenie konfliktov v tíme
- Facilitácia tímových procesov
- Medzitímová komunikácia
- Komunikácia s inými firemnými útvarmi
- Komunikácia s klientmi



Cieľ tréningu:

Prihláste sa na kurz, kde spoznáte výhody sociálnej siete Instagram a prečo je tento novodobý marketingový nástroj vhodný aj pre business komunikáciu. Získate aktuálne informácie o trendoch komunikácie a formách stratégiách na Instagrame. Zistíte ako naplno využívať všetky možnosti tejto sociálnej siete a ako vytvárať relevantný obsah. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Social media marketérov
- Manažérov všetkých úrovní
- Malým podnikateľom, ktorí chcú dať o sebe vedieť odbornej verejnosti
- Pre každého, kto chce zviditeľniť svoj biznis na Instagrame

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Social media marketing ako neoddeliteľná súčasť pracovného aj osobného života
- Instagram, jeho história a využitie
- Obsah a užívatelia Instagramu
- Súkromný vs. firemný profil, prepojenie s Facebookom
- Budovanie osobnej a firemnej značky
- Komunikácia – rozdiely oproti Facebooku, správne zvolený štýl, frekvencia, čas publikácie, grafika, live stream
- Externé nástroje publikácie
- Používanie hashtagov # a tagov @, Alt popisy obrázka, Instagram shop
- Instagram stories
- Influencer marketing
- Instagram Ads – spoločné vlastnosti a rozdiely s Facebookom
- Meranie výkonnosti cez KPI
- Trendy v roku 2021



Cieľ tréningu:

Naučíte sa vytvoriť a vylepšiť si Váš súkromný LinkedIn profil alebo profil Vašej spoločnosti. Je to výborný nástroj na hľadanie budúcich firemných partnerov, ale aj budúcich potenciálnych zamestnancov. Napriek tomu, že je to jedna z najrýchlejšie rastúcich sociálnych sietí na svete, stále funguje organicky. LinkedIn priniesol minulý rok množstvo noviniek, vďaka ktorým je LinkedIn pre používateľa dostupnejší a jednoduchší na používanie. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Social media marketérov
- HR špecialistov a personálnych manažérov
- Špecialistov v oblasti marketingu a komunikácie
- Manažérov všetkých úrovní
- Malým podnikateľom, ktorí chcú dať o sebe vedieť odbornej verejnosti

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Social media marketing ako neoddeliteľná súčasť pracovného aj osobného života
- LinkedIn a jeho možnosti (marketing, nábor zamestnancov)
- Profil na LinkedIne – optimalizácia, komunikácia, budovanie siete, potvrdenie znalostí, referencie, záujmové skupiny, zdieľanie príspevkov, získavanie kontaktov
- Súkromný vs. firemný profil, budovanie osobnej a firemnej značky
- Využitie potenciálu siete LinkedIn – kompletný profil s dôrazom na špecializáciu, prehľad o spojeniach, pravidelný postup a osobné odkazy
- Komunikácia – rozdiely oproti Facebooku a Instagramu, správne zvolený štýl, frekvencia, čas publikácie, grafika, odkazy
- Používanie hashtagov # a tagov @, Alt popisy obrázka
- LinkedIn stories
- LinkedIn Ads
- Trendy v roku 2021



Cieľ tréningu:

Prihláste sa na kurz, kde zistíte, ako a kedy využívať sociálnu sieť Facebook, ktorá sa postupne stala jedným z kľúčových nástrojov pri marketingových aktivitách každej spoločnosti. Zistíte, akú stratégiu zvoliť, ako pristupovať k tvorbe obsahu a čo všetko si viete pozrieť v platforme Business Manager. Dozviete sa nové trendy, vďaka ktorým bude mať Facebook pre Vás alebo pre Vašu spoločnosť väčší prínos. V prípade záujmu zrealizujeme školenie aj pre uzavreté skupiny priamo vo Vašej spoločnosti alebo prostredníctvom ONLINE LIVE WEBINÁRU. Školenie je možné zrealizovať aj v anglickom jazyku.

Komu je tréning určený:

- Social media marketérov
- Manažérov všetkých úrovní
- Malým podnikateľom, ktorí chcú dať o sebe vedieť odbornej verejnosti
- Pre každého, kto chce zviditeľniť svoj biznis na Facebooku

Obsah 1 dňového intenzívneho tréningu:

- Social media marketing ako neoddeliteľná súčasť pracovného aj osobného života
- Rozdiel medzi profilom, biznis stránkou, skupinou a známou osobnosťou na Facebooku, role na firemnej stránke
- Budovanie osobnej a firemnej značky
- Komunikácia – správne zvolený štýl, krízová komunikácia
- Príspevky – frekvencia, čas publikácie, grafika, live stream, karusel, video, pracovná ponuka, event
- Organizácia súťaží – na čo si dať pozor
- Externé nástroje publikácie
- Skupiny na Facebooku
- Messenger ako prvý kontakt so zákazníkom
- Business Manager – založenie, nastavenie
- Facebook Ads – správa reklamných kampaní (cieľ, reklamný formát, možnosti cielenia, umiestnenie, rozpočet a plánovanie kampane, kreatíva, Facebook Pixel)
- Meranie výkonnosti cez KPI
- Trendy v roku 2021



Assessment Center je momentálne najdokonalejší, najkomplexnejší a najobjektívnejší spôsob poznávania potencialít pre efektívny výkon zamestnancov. Assessment Centrum sa využíva pri výberoch nových zamestnancov, budúcich zamestnancov, prichádzajúcich „zvonka“ organizácie. Prebieha prostredníctvom skupiny pohovorov, úloh a cvičení, organizovanej zamestnávateľom za účasti najmenej 3 interných a externých pozorovateľov – hodnotiteľov. Úloha pozorovateľov je vyhodnotiť, ako sa kandidáti správajú v rôznych situáciách a individuálnych, či skupinových cvičeniach, ktoré sú modelované na základe reálnych situácií z praxe. Vďaka tomu je možné zhodnotiť potenciál kandidáta pre danú pozíciu ako počas klasického pohovoru.

Výhody Assessment Centra

- poznanie diskrepancií medzi osobnostnými a kvalifikačnými predpokladmi pracovníkov
- poznanie perspektív ďalšieho profesionálneho uplatnenia a kariérového rastu pracovníkov v zhode s možnosťami a cieľmi spoločnosti
- identifikácia manažérskeho, obchodného, odborného a tvorivého potenciálu zamestnancov spoločnosti
- poznanie profilujúcich čŕt osobnosti pracovníka, ktoré ovplyvňujú jeho spôsob spolupráce a komunikácie s ľuďmi, pracovnú výkonnosť, identifikáciu s firmou a predmetnou pozíciou
- získanie podkladov pre ciele vzdelávania pracovníkov a tvorbu plánov vzdelávania
- efektívne využitie ľudského potenciálu

Výstupná správa z Assessment Centra

- Poradie vhodnosti kandidátov na danú pozíciu
- Profilový list hodnotených kandidátov
- Analýza slabých a silných stránok
- Návrhy a odporúčania na ďalší rozvoj hodnoteného
- Možné riziká hodnoteného pre danú pozíciu



Development center je momentálne najdokonalejší, najkomplexnejší a najobjektívnejší spôsob poznávania potencialít pre efektívny výkon pracovníkov. Prebieha prostredníctvom skupiny pohovorov, úloh a cvičení, organizovanej zamestnávateľom za účasti najmenej 3 interných a externých pozorovateľov – hodnotiteľov. Úloha pozorovateľov je vyhodnotiť, ako sa kandidáti správajú v rôznych situáciách a individuálnych, či skupinových cvičeniach, ktoré sú modelované na základe reálnych situácií z praxe. Development center sa využíva pre optimalizáciu a rozvoj ľudských zdrojov vo vnútri organizácie.

- Vyhľadávanie talentov
- Optimalizácia rozmiestnenia
- Projektovanie kariérnej cesty
- Identifikovanie rozvojových potrieb jednotlivcov a tímov

Výhody Development Centra

- poznanie diskrepancií medzi osobnostnými a kvalifikačnými predpokladmi pracovníkov
- poznanie perspektív ďalšieho profesionálneho uplatnenia a kariérového rastu pracovníkov v zhode s možnosťami a cieľmi spoločnosti
- identifikácia manažérskeho, obchodného, odborného a tvorivého potenciálu zamestnancov spoločnosti
- poznanie profilujúcich čŕt osobnosti pracovníka, ktoré ovplyvňujú jeho spôsob spolupráce a komunikácie s ľuďmi, pracovnú výkonnosť, identifikáciu s firmou a predmetnou pozíciou
- získanie podkladov pre ciele vzdelávania pracovníkov a tvorbu plánov vzdelávania
- efektívne využitie ľudského potenciálu

Výstupná správa z Development Centra

- Obsahuje písomnú aj grafickú časť, záverečné odporúčania optimálneho uplatnenia, silných stránok a rozvojových odporúčaní.
- Poradie vhodnosti kandidátov na danú pozíciu
- Profilový list hodnotených kandidátov
- Analýza slabých a silných stránok
- Návrhy a odporúčania na ďalší rozvoj hodnoteného
- Možné riziká hodnoteného pre danú pozíciu



360 stupňová spätná väzba je mimoriadne silným rozvojovým impulzom, najmä pre osvedčených manažérov stredných a vyšších úrovní riadenia. Jeho prínosom je výrazne zlepšená kvalita riadenia, skvalitnenie vzťahov s podriadenými, zlepšenie tímovej práce a zvýšenie osobnej úspešnosti. Poskytuje možnosť, cez anonymnú spätnú väzbu priniesť podnety na objektivizáciu sebaobrazu, na zmenu návykov v správaní, ale predovšetkým, uistením sa o svojich silných stránkach.

360 stupňová spätná väzba je jedným z najmodernejších nástrojov na rozvoj manažérskych zručností, pri ktorej sa uplatňuje využitie hodnotenia z rôznych uhlov pohľadu.

Hodnotenie dáva do súvislostí 4 druhy informácií:

- sebahodnotenie
- hodnotenia nadriadeným
- anonymné hodnotenia od 6-8 podriadených
- anonymné hodnotenia od 6 kolegov (na podobnej úrovni riadenia, prípadne z radov externých spolupracovníkov)
- Vyplnenie spätnoväzbného dotazníka je možné v podobe papier/ ceruzka alebo v elektronickej forme, vždy s dôrazom na ochranu anonymity hodnotiteľov.

Výstupná späva pre spoločnosť:

- akčné plány každého manažéra
- anonymný štatistický výstup za celú skupinu
- písomné zhodnotenie skupiny z pohľadu kouča
- návrh na ďalšie pokračovanie rozvoja vrcholových manažérov





PhDr. Alena Ambrózová

Ako konzultant a tréner pracuje pre AIO EDUCATION s.r.o. od roku 2008. Venuje sa lektorským aktivitám najmä v oblasti komunikácie, tímovej práce, asertivity, alternatívnych prístupov k riešeniu konfliktov, obchodných zručností, osobnostného rozvoja a teambuildingov s outdoorovými aktivitami. Je absolventom Filozofickej fakulty UK Bratislava, obor psychológia. V rámci vlastného ďalšieho vzdelávania a praktickej prípravy absolvovala 5-ročný výcvik v psychoterapii SUR v Prahe, intenzívny 2 ročný sociálno – psychologický výcvik zameraný na sociálne zručnosti, 2 ročný výcvik v metódach supervízie – individuálneho i skupinového koučingu, výcvik v prístupe zameranom na klienta podľa C.Rogersa. Výcvik v mediácii a negociácii pod priamou gesciou Partners for Democratic Change so sídlom v USA a sériu tréningov zameraných na manažérske zručnosti. Je držiteľkou osvedčenia certifikovanej mediátorky.

Vybrané referencie:

Tesco Stores ČR a SR.a.s., Vub, a.s., Tatra Banka,a.s., MATADOR Automotive Vráble, a.s. , Novácke chemické závody,a.s., SAMSUNG Electronics Slovakia s.r.o. ,Volkswagen, a.s., KIA Motors Slovakia, SLOVNAFT, a.s.,



PhDr. Tatiana Lesayová

Ako profesionálna lektorka sa venuje poradensko – konzultačnej činnosti v oblasti komunikácie, riadenia ľudských zdrojov, riešenia konfliktov, asertivity a biznis protokolu. Pre AIO EDUCATION s.r.o. vedie vzdelávacie a tréningové projekty od roku 2008. Je absolventkou štúdia psychológie a pedagogiky na MGPI v Moskve. Počas rokov 1993 až 1995 pracovala na projekte PHARE zameraného na Reštrukturalizácia trhu práce (výber zamestnania a voľba povolania) Nemecko, Francúzsko,Dánsko. V roku 2004 spolupracovala na Assessment a development center – GRH, Hodnotenie a rozvoj pracovníka v Belgicku. Absolvovala tréningy na zisťovanie psychickej spôsobilosti uchádzačov o zamestnanie v THOMAS INTERNATIONAL vo Veľkej Británii.

Vybrané referencie:

Volkswagen, a.s., HB Reavis, Duslo a.s. Šaľa, ÚPSVaR SR, DS Systems s. r. o., Hyundai Motor Czech s. r. o., Kancelária prezidenta SR, NR SR, Úrad vlády SR, Min. zahraničných vecí SR, Ministerstvo hospodárstva SR, ...



PhDr. Rastislava Varsányiová, CSc.

V AIO Education s.r.o. pôsobí ako lektor firemného vzdelávania pre všetky úrovne zamestnancov. Preferuje témy, ktoré sú prenositeľné zo sveta práce do osobného života. Najmä zefektívňovanie komunikácie, vyjednávania a presvedčania, tiež predchádzanie a riešenie konfliktov, prezentačné zručnosti, vedenie a motivovanie ľudí a tímov. Obzvlášť však inšpirovanie účastníkov pre cestu k životnej spokojnosti (Work-Life Balance), čo je najúčinnější spôsob obrany proti stresu, vyhoreniu a strate motivácie.

Vybrané referencie:

SCA HYGIENE PRODUCTS, s r. o., Gemerská Hôrka, Praha, Syräreň BEL Slovakia, a.s. Michalovce, SPP, š.p., o.z. Košice, MOLEX Slovakia, a.s., Kechnec, Slovenské telekomunikácie, a. s., Bratislava, CITIBANK Slovakia, a.s. Bratislava, Hypermarket TESCO, Košice, Tatrabanka. a.s., Bratislava, Siemens Program and System Engineering.s.r.o., Košice, SAMSUNG Electronics Slovakia, s.r.o., Galanta, Komunálna poisťovňa, a.s., Banská Bystrica, Agentúra pre regionálny rozvoj, n.o. Košice, Východoslovenské stavebné hmoty, a.s., Turňa n./Bodvou, CETELEM Slovakia, a.s., Bratislava, VSS, a.s. Košice



Ing. Mária Boťanská

V AIO Education s.r.o. pôsobí ako lektor a venuje sa najmä témam osobnostného rozvoja, pozitívneho myslenia, komunikácie, empatie, medzigeneračným rozdielom, ale aj témam podnikania a marketingu. Od roku 2006 sa venuje a praktizuje metodiku diferencovaných funkčných stavov. Ide o celý komplex metód a technológií práce s energiou, ktoré umožňujú prejsť od neriadeného emotívneho prejavu k celistvému prežívaniu. Zmyslom DFS je naučiť sa tvoriť svoj život zo svojho vnútra.

V roku 2016 počas svojho pobytu na Sri Lanke absolvovala výuku meditačných techník a bdelej pozornosti v Kanduboda Meditation Centre. Absolvovala kurz Mindfulness MBSR (Mindfulness Based Stress Reduction) v Palouse Mindfulness school a školu trénerov Mindfulness MBSR 3. stupňa v akreditovanej Mindful Academy v Španielsku.

Vybrané referencie:

Imperial Tobacco Slovakia a.s., CBRE s.r.o., PALMA a. s.



PhDr. Anna Gúcka –Trubanová

Pracuje ako lektorka a poradca pre oblasť ľudských zdrojov od roku 1991. Orientuje sa na rozvoj manažérskeho a obchodníckeho potenciálu formou tréningov a koučingov, pomáha rozvoju a zmenám firemnej kultúry formou workshopov na tému Vnútorňý zákazník, navrhuje individuálny rozvoj zamestnancov na základe development a assessment centra, 360-stupňového hodnotenia a prieskumov spokojnosti, pomáha pri výbere vhodných zamestnancov. V príprave reštrukturalizácie alebo iných zmien, ktoré sa dotýkajú zamestnancov, pomáha v adaptácii na zmenu v spoločnosti aj pre zamestnancov formou Outplacement programu. Je absolventkou štúdia psychológie na FiF UK v Bratislave, dlhodobého sociálno-psychologického výcviku a projektu British KHF „Tréning trénerov rozvoja manažmentu“, vrátane nadstavbových modulov.

Vybrané referencie:

DHL Logistics, spol. s.r.o., SLOVNAFT a.s., Kia Motors Slovakia s.r.o., NAY a.s., TATRA BANKA a.s., Agro spol. s r.o., Metsa Tissue Slovakia s.r.o., EMBRACO Slovakia s.r.o., DVS Transport, s.r.o., PKZ Logistics SK, s.r.o., Gefco Slovakia s.r.o., FONTIONNEL s.r.o., Messer Tatragas, spol. s.r.o., Lear Corporation Seating Slovakia s.r.o., PHILIPS Slovakia s.r.o., Hotelová sieť SOREA, VOLKSWAGEN SLOVAKIA, a.s., SCP PAPIER, a.s., VÚB a.s. a ďalší.



JUDr. Ivana Gajdošíková

Ako konzultant a tréner pracuje pre AIO EDUCATION s.r.o. od roku 2016. Venuje sa lektorským aktivitám najmä v oblasti obchodného a pracovného práva. Je absolventom Právnickej fakulty UK Bratislava, kvalifikácia právnik. V rámci vlastného ďalšieho vzdelávania a praktickej prípravy v roku 2001 získala titul JUDr. na Právnickej fakulte Univerzity Mateja Bela. Je správca konkurznej podstaty podľa zákona č. 328/1991 Zb. o konkurze a vyrovnaní v znení neskorších zmien a doplnkov, správca podľa zákona č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii v znení neskorších zmien a doplnkov. Je zapísaná v Zozname Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky. Účastníci kurzov oceňujú jej priamy prístup, schopnosť prispôbiť odbornú terminológiu cieľovej skupine. V rámci vedenia kurzov často využíva príklady z praxe účastníkov a iniciuje diskusie ohľadom konkrétnych problémov, ktoré účastníci riešia zväčša na manažérskych pozíciách.

Vybrané referencie:

DECCO Slovakia, s.r.o., Ernst & Young, s.r.o., BIA Plastic and Plating Technology Slovakia s.r.o., Tesco Stores ČR a. s., McDonald's Slovakia s.r.o.

Referencie a informácie pre účastníkov

Prihlášku môžete vyplniť elektronicky na našej stránke www.aioeducation.sk

Uzávierka kurzu je 4 dni pred začiatkom konania kurzu. Organizátor kurzu môže na základe záväznej prihlášky zarezervovať účastníkovi ubytovanie a stravu v mieste konania kurzu.

Miesto konania tréningu nájdete na www.aioeducation.sk

Ak máte záujem o konkrétny kurz mimo termínu uvedeného v časovom harmonograme, je možnosť prihlásiť sa, a v prípade viacerých záujemcov otvoríme ďalšie termíny. Ktorýkoľvek z uvedených kurzov na požiadavku realizujeme tiež ako vnútropodnikový tréning.

Časový harmonogram	1. deň	2. deň
Registrácia	09:00	
Tréning	09:30	09:00
Obed	12:00	12:00
Tréning	12:30	12:30
Ukončenie tréningu	16:30	16:30

REFERENCIE:

- Volkswagen Slovakia a.s.
- ZF Slovakia, a.s.
- I.D.C. Holding, a.s.
- NAFTA a.s.
- ZKW Slovakia s.r.o.
- UniCredit Business Integrated Solutions S.C.p.A.
- Eustream a.s.
- Continental Automotive Systems Slovakia s.r.o.
- Antolin Trnava, s.r.o.
- BRVZ s.r.o., Servisná firma STRABAG SE
- Sauer - Danfoss a.s.
- Inter IKEA Centre Slovensko
- CBA Market, s. r. o.
- Slovenské cukrovary s.r.o.
- Fires s.r.o.
- STRAŽAN s.r.o.
- Inšpektorát práce Trnava
- Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny SR
- Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby SR
- Autotechna Baránek s.r.o.
- Bel Power Solutions & Protection
- ESET, spol. s r.o., Bratislava
- Prvá stavebná sporiteľňa, a. s.
- WebHouse, s.r.o.
- SDI Slovakia s.r.o.
- DelCom Slovakia a.s.

