

KATALÓG FIREMNÝCH A VEREJNÝCH ŠKOLENÍ

**MODERNÉ VZDELÁVANIE
S REÁLNYM DOPADOM**

Rozvíjame ľudí a podporujeme
výkon tímov.



Prečo si vybrať AIO Education?

18

Rokov skúseností

na slovenskom trhu v školení firiem

20 000+

Vyškolených ľudí

vo firmách na Slovensku

90 %+

Spokojnosť

účastníkov školení

60 %+

Dlhodobých spoluprác

s firemnými klientmi



Manažérske zručnosti

Komplexné programy pre vedúcich pracovníkov, tím lídrov a manažerov všetkých úrovní.



Obchodné a komunikačné zručnosti

Tréningy pre obchodníkov, nákupcov, asistentky aj IT špecialistov.



Školenia pre personalistov

Od výberu zamestnancov cez onboarding až po hodnotenie a firemnú kultúru.





KATEGÓRIE ŠKOLENÍ

Prehľad aktuálnych školení

Kliknutím na názov kurzu otvoríte jeho obsah

Školenia pre personalistov

- Výber zamestnancov
- Zákoník práce pre personalistov
- Akadémie pre personalistov
- Generácia XYZ v pracovnom prostredí
- Ako budovať firemnú kultúru
- Hodnotiace rozhovory a systém hodnotenia zamestnancov
- Behaviorálne interview
- Adaptačný proces zamestnanca - Onboarding
- Ako nastaviť efektívne firemné vzdelávanie
- LinkedIn pre personalistov
- Zamestnávanie cudzincov
- GDPR v praxi pre personalistov
- Zákon o rovnakom odmeňovaní
- Právna podpora pre personalistov

Komunikačné zručnosti

- Komunikácia ako základ úspechu v profesii
- Interná komunikácia ako cesta k správne fungovaniu firmy
- Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia
- Efektívna komunikácia pre zákaznícky servis
- Komunikácia s rešpektom a toleranciou v záťažových situáciách

Školenia pre majstrov výrobných firiem

- Komunikácia a zvládanie náročných situácií
- Vedenie pracovníkov a riadenie výkonu
- Hodnotiace rozhovory pre majstrov



KATEGÓRIE ŠKOLENÍ

Prehľad aktuálnych školení

Kliknutím na názov kurzu otvoríte jeho obsah

Manažérske zručnosti

- Asertivita – budovanie vzťahov a pomoc pri riešení konfliktov
- Time management – efektívne riadenie času
- Zvládanie stresu a prevencia vyhorenia
- Tímová spolupráca a riešenie konfliktov na pracovisku
- Manažérsky mix
- Prezentačné zručnosti
- Motivácia zamestnancov v praxi
- Biznis protokol a spoločenská etiketa
- Efektívne vedenie porád a stretnutí
- Transakčná analýza ako metóda zvládania konfliktu
- Reč tela
- 7 návykov vysoko efektívnych ľudí v čase krízy
- Zákoník práce pre manažérov

Školenia pre nákupcov

- Obchodný rozhovor a vyjednávanie pre nákupcov
- Intenzívny tréning pre pokročilých nákupcov
- Nákup a obchodné právo
- INCOTERMS 2020 v praxi
- AKADÉMIA PRE NÁKUPCOV



KATEGÓRIE ŠKOLENÍ

Prehľad aktuálnych školení

Kliknutím na názov kurzu otvoríte jeho obsah

Obchodné zručnosti

- Predajné zručnosti
- LinkedIn pre obchodníkov
- Vyjednávanie pre obchodníkov
- Zvládnutie náročných zákazníkov
- Akadémie pre obchodníkov
- Marketingová stratégia – nástroje 3C, 4P a STP

Hodnotenie zamestnancov

- Assessment centrum
- Development centrum
- 360 stupňové hodnotenie
- Tvorba hodnotiacich hárkov

Asistentky a sekretárky

- Komunikačné zručnosti pre asistentky
- Time a stres manažment pre asistentky
- Biznis protokol a spoločenská etiketa pre asistentky

Školenia pre IT špecialistov a manažérov

- Komunikačný mix pre IT
- Tímová spolupráca pre IT

Asertivita – budovanie vzťahov a pomoc pri riešení konfliktov

Kurz „Asertivita – budovanie vzťahov a pomoc pri riešení konfliktov“ vám pomôže rozvíjať zručnosti, ktoré vám umožnia efektívne presadzovať svoje názory a práva, pričom si zachováte pozitívne a rešpektujúce vzťahy so svojím okolím. Počas kurzu sa naučíte, ako odolávať neoprávneným požiadavkám a osvojíte si schopnosť povedať „nie“ bez pocitu viny. Získate praktické návody, ako sa vyrovnávať s negatívnymi emóciami a zvládať hnev tak, aby neovplyvňovali vaše rozhodnutia a komunikáciu. Súčasťou tréningu bude aj rozpoznanie manipulatívneho správania a naučíte sa, ako asertívne reagovať na útoky či pokusy o manipuláciu. Kurz vás zároveň pripraví na zvládanie konfliktných situácií s pokojom a bez zbytočných emócií, pričom získané stratégie budete môcť jednoducho aplikovať aj vo svojom 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 kurzu

- 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 manipulácii
- Asertívne taktiky zvládania manipulácií
- Ako povedať „nie“
- Ako odmietnuť manipulatívnu požiadavku
- Príklady zo života a ich riešenie

Time management – efektívne riadenie času

Kurz „Time management – efektívne riadenie času“ vám pomôže získať hlbší prehľad o tom, ako efektívne využívať svoje vnútorné zdroje a potenciál nielen v pracovnom, ale aj v osobnom živote. Time management – efektívne riadenie času je o schopnosti vedome riadiť svoje činnosti a postoje tak, aby ste dosiahli vyššiu efektivitu a rovnováhu vo všetkých oblastiach života. Hlavným cieľom tréningu je analýza vašej osobnej efektívnosti pri spravovaní času. Kurz vás naučí, že čas nie je možné získať späť, ale je možné ho lepšie a efektívnejšie využívať. Zistíte, ako identifikovať najčastejších „zlodejov času“, ktorí vás oberajú o produktivitu, a ako ich eliminovať zo svojho denného režimu. Účastníci kurzu si osvoja praktické nástroje a techniky plánovania, práce s prioritami a rozvrhovania úloh. Naučíte sa, ako si stanoviť jasné ciele, organizovať svoje aktivity a sústrediť sa na to, čo je naozaj dôležité, aby ste mohli lepšie zvládať výzvy každodenného života.

Komu je kurz 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
- 7 návykov efektívnych ľudí (napr. kontrola situácie, myslenie od konca, priority)
- Čo a ako môžeme ovplyvniť sami
- Čo a ako môžeme ovplyvniť interakciou s inými ľuďmi
- Načasovanie činností
- Plánovanie a vytváranie plánovacích schém

Zvládanie stresu a prevencia vyhorenia

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.

- ❑ 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 chcú by sa naučiť stíšiť svoju zaneprázdnenú myseľ.

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

Stres a emócie

- Čo sú spúšťače a dôsledky stresu, jeho vznik, výnam, techniky zvládania s ohľadom na štandardy vo firme
- Autoregulácia negatívnych emócií, zdroje napätia a inventáre riešenia
- Narábanie so svojou duševnou energiou, prítoky a straty, psychohygiena

Stratégie a postoje

- 4 Stratégie zvládania stresových situácií, pozitívne nastavenie
- Zdravé a nezdravé postoje k vlastnému životu a práci
- Duševne zdraví ľudia ako vzor
- Moje životné radosti a spôsob ich uplatňovania

Relaxácia a vyhorenie

- Základné princípy relaxácie a psychosomatické cesty zvládania stresu
- Relaxačné a aktivačné techniky, techniky preladenia a tonizácie a ich nácvik
- Autodiagnostika vlastnej hladiny stresu i odolnosti dotazníkmi a pomocou farieb
- Životné udalosti a ich spracovanie jednotlivcom. Syndróm vyhorenia a jeho vývoj, prejavy
- Motivácia k práci a zmysel života ako možné zdroje syndrómu vyhorenia
- Prednosti a riziká vášho povolania, ako sa vyhnúť syndrómu vyhorenia
- Vypracovanie individuálneho plánu na zlepšenie manažmentu stresu a prevencie vyhorenia

Tímová spolupráca a riešenie konfliktov na pracovisku

Kurz „Tímová spolupráca a riešenie konfliktov na pracovisku“ je vytvorený s cieľom posilniť vaše zručnosti v oblasti tímovej práce, zlepšiť vzájomnú spoluprácu medzi kolegami a naučiť sa efektívne zvládať konfliktné situácie s pokojom a profesionálnym nadhľadom. Tento tréning vám ponúkne praktické nástroje a osvedčené techniky na budovanie súdržného a efektívneho pracovného prostredia. Počas kurzu si osvojíte efektívne techniky tímovej práce a pochopíte kľúčové benefity, ktoré prináša dobre fungujúci tím – od vyššej efektivity až po zlepšenie pracovných vzťahov. Naučíte sa analyzovať silné a slabé stránky jednotlivých tímových rolí a spoznáte vlastnosti, ktoré definujú úspešné a efektívne tímy. Osvojíte si postupy, ako premeniť skupinu jednotlivcov na súdržný kolektív, ktorý spolupracuje. Kurz vás zároveň naučí, ako riešiť konflikty v tíme tak, aby ste ich zvládali profesionálne a s rešpektom, čím podporíte súlad a produktivitu na pracovisku.

Komu je kurz 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 1 dňového intenzívneho kurzu

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

Manažérsky mix

Kurz je zostavený pre manažérov, ktorí chcú získať komplexné zručnosti v oblasti vedenia tímov, riadenia výkonu a motivácie pracovníkov. Kurz vám poskytne konkrétne nástroje, techniky na efektívne vedenie vašich zamestnancov s cieľom dosiahnuť lepšiu produktivitu a spokojnosť tímu. V rámci kurzu identifikujete úlohy a kompetencie, ktoré sú nevyhnutné pre úspešného manažéra. Naučíte sa, ako ovplyvňovať výkon svojich pracovníkov prostredníctvom vhodných motivačných techník, pričom zároveň eliminujete faktory, ktoré spôsobujú demotiváciu. Pochopíte dôležitosť motivácie a význam očakávaní pracovníkov v pracovnom procese. Osvojíte si praktické nástroje na zvýšenie motivácie a stimulácie zamestnancov, a zároveň sa oboznámite s rôznymi štýlmi vedenia tímu. Kurz vám umožní získať schopnosť flexibilne prispôbovať svoj manažérsky prístup rôznym situáciám a potrebám tímu. Precvičíte si reálne situácie prostredníctvom modelových hier, kde sa naučíte riešiť náročné manažérske výzvy. Zároveň získate praktické rady, ako efektívne prijímať a poskytovať konštruktívnu kritiku a spätnú väzbu, čo je kľúčové pre zlepšenie spolupráce a výkonu na pracovisku.

 **Komu je kurz určený:** Manažérom všetkých úrovní

Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

Podmienky dosahovania výkonu

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

Vedenie pracovníkov

- Efektívnosť vedenia ľudí
- Úroveň rozvoja pracovníkov a ich vedenie
- Manažérske a vodcovské typy (MBTI)
- Manažérske štýly riadenia ...ktorý štýl je motivačný?

Motivácia pracovníkov

- Motivácia ako súčasť riadenia
- Efektívna a účinná motivácia zamestnancov
- Faktory motivácie a demotivácie
- Ako zistiť čo pracovníka motivuje – Motivačný rozhovor
- „Psychologická dohoda“ – nový pojem vo vedení ľudí
- Typológia zamestnancov ...na každého treba inak
- Význam očakávaní pracovníkov
- Otázky spravodlivosti a pracovná motivácia
- Konkrétne nástroje motivácie manažéra
- Motivácia v každodennej realite

Prezentačné zručnosti

Kurz vás pripraví na profesionálne vystupovanie pred akýmkoľvek publikom. Osvojíte si základné zásady úspešnej prezentácie a naučíte sa vytvárať obsah, ktorý je zrozumiteľný, presvedčivý a prispôsobený potrebám vašich poslucháčov. Získate schopnosť identifikovať preferencie publika a prispôbiť tomu formu aj štýl prezentácie tak, aby ste dosiahli stanovený cieľ. Naučíte sa, ako svoju prezentáciu obohatiť neverbálnymi signálmi a technickými prvkami. Osvojíte si techniky, ako profesionálne odpovedať na otázky, efektívne argumentovať a udržať pozornosť publika. Získate cenné tipy, ktoré vám pomôžu zvládať trému a stres, pričom zvýšite svoju istotu a sebadôveru pri vystúpení.

Komu je kurz určený

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



Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

- 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, 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

Motivácia zamestnancov v praxi

Kurz „Ako mať motivovaných zamestnancov“ je zameraný na zvýšenie angažovanosti a produktivity vašich zamestnancov prostredníctvom efektívnych motivačných techník a správneho prístupu k vedeniu tímu. Tento tréning vám pomôže pochopiť hlbší význam motivácie a poskytne praktické nástroje na jej udržanie vo vašom tíme. Počas kurzu si uvedomíte dôležitosť motivácie zamestnancov ako kľúčového faktora ich výkonnosti a spokojnosti. Získate prehľad o tom, čo skutočne motivuje ľudí, a naučíte sa, ako identifikovať a implementovať účinné prístupy na podporu ich motivácie. Osvojíte si moderné techniky na zvýšenie motivácie a stimulácie zamestnancov, pričom sa dozviete, že najúčinnnejšia forma motivácie je sebamotivácia. Naučíte sa, ako podporiť svoj tím, a zistíte, ako to môže pozitívne ovplyvniť pracovný výkon a atmosféru.

Komu je kurz 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 1 dňového intenzívneho kurzu

- 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

Kurz „Biznis protokol a spoločenská etiketa“ vám pomôže zvládnuť osobné, spoločenské aj digitálne pracovné situácie s profesionalitou, sebaistotou a rešpektom. Osvojíte si pravidlá moderného biznis protokolu a naučíte sa predchádzať nepríjemným faux pas pri obchodných rokovaníach, spoločenských podujatiach, online stretnutiach aj každodennej pracovnej komunikácii.

Novinka na kurze

- Moderné vizitky, QR kódy, NFC a výmena kontaktov cez LinkedIn
- Profesionálna online identita, e-mailová komunikácia a komunikačné platformy
- Nové pravidlá AI etikety a používanie mobilu počas rokovaní
- Moderný dress code a komunikácia v globálnych aj hybridných tímoch



Obsah 1-dňového intenzívneho kurzu

Spoločenský protokol a spoločenská etiketa v pracovnom styku

Prijímanie obchodných partnerov v súlade s protokolom

- Význam prvého dojmu
- Verbálne a neverbálne pozdravenie a reč tela
- Podávanie rúk a bozky
- Vhodné oslovanie, akademické tituly a hodnosti
- Rozdiel v oslovení slečna a pani
- Spôsoby predstavovania sa
- Tykanie a vykanie

Používanie vizitiek podľa protokolu

- Digitálne vizitky, QR kódy, NFC a výmena kontaktov cez LinkedIn

Biznis protokol a spoločenská etiketa

Obsah tréningu - pokračovanie

Zasadací poriadok a spoločenské podujatia

- Rokovacia miestnosť a občerstvenie
- Small talk, prípitok a príhovor
- Výber, odovzdávanie a prijímanie darov a kvetov
- Ukončenie rokovania a rozlúčka s obchodným partnerom
- Príprava a organizácia spoločenských podujatí
- Pozvánky a ich povinné náležitosti
- Etiketa hostiteľa a hosta
- Najčastejšie prehrešky na spoločenských podujatiach
- Dress code pre coworking, open office, hot-desking, hybridnú prácu a teambuildingy



Ďalšie tematické oblasti

Telefonická komunikácia z pohľadu pravidiel správania sa

Etiketa na služobnej ceste

- Zasadací poriadok v aute

Interkultúrna komunikácia

- Kultúrna inteligencia (CQ), práca v globálnych tímoch, inkluzívna komunikácia, rešpektovanie sviatkov a časových pásiem, medzinárodné online meetingy a jednoduchá angličtina

Imidž osobnosti a základy vhodného obliekania

- Business casual v roku 2026, smart casual v technologických firmách, online meetingy, startup verzus korporát a konferencia - prednášajúci

Digitálny biznis protokol

- E-mailová komunikácia
- Online meetingy
- AI etiketa
- LinkedIn a profesionálna online identita
- Komunikácia cez platformy
- Mobil počas stretnutí a rokovaní

Efektívne vedenie porád a stretnutí

Kurz „Efektívne vedenie porád a stretnutí“ vás naučí, ako pripraviť a viesť stretnutia tak, aby boli zaujímavé, krátke a efektívne. Získate praktické zručnosti na zostavenie jasného programu a výber vhodných tém na diskusiu, pričom sa dozviete, ako udržať pozornosť spolupracovníkov počas celého mítingu. Počas kurzu sa naučíte, ako predchádzať konfliktom a efektívne počúvať požiadavky či nápady ostatných. Zároveň si osvojíte jednoduché techniky, ktoré vám pomôžu jasne a profesionálne vyjadriť svoje názory. Špeciálnu pozornosť venujeme aj špecifikám organizácie online porád, ktoré sú dnes stále aktuálnejšie. Praktické cvičenia, videonahrávky a spätná väzba vám pomôžu zdokonaľiť vaše schopnosti pri vedení porád a stretnutí, aby ste ich dokázali viesť profesionálne a s maximálnou produktivitou.

Komu je kurz určený

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



Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Význam porád a stretnutí – výhody a prínosy efektívnych porád
- Špecifiká online porád – bez osobného kontaktu
- 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
- Spätné väzby od účastníkov a trénera

Transakčná analýza ako metóda zvládania konfliktu

Kurz „Transakčná analýza ako metóda zvládania konfliktu“ vám prináša nový pohľad na medziľudskú komunikáciu. Osvojíte si praktické princípy transakčnej analýzy, ktoré vám pomôžu lepšie porozumieť správaniu seba aj ostatných. Naučíte sa identifikovať dôvody nedorozumení a efektívne predchádzať konfliktom, či už v osobnom alebo pracovnom prostredí. Počas školenia sa dozviete, prečo vás niekedy ľudia vo vašom okolí nesprávne chápu, a získate nástroje na budovanie jasnej a efektívnej komunikácie. Zistíte, ako vaše reakcie na situácie vychádzajú z pozície Rodiča, Dospelého alebo Dieťaťa, a ako tieto role ovplyvňujú vznik konfliktov. Na základe tejto analýzy si osvojíte spôsoby, ako reagovať tak, aby ste konfliktným situáciám predišli.

Komu je kurz 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 kurzu

- 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

Reč tela

Kurz „Reč tela“ je navrhnutý tak, aby vám pomohol pochopiť kľúčovú úlohu neverbálnej komunikácie v obchodných a profesionálnych interakciách. Využitím znalostí reči tela môžete efektívne posilniť svoj prejav, lepšie čítať reakcie svojich obchodných partnerov a získať významnú konkurenčnú výhodu pri rokovaniach. Počas kurzu si uvedomíte, aký veľký vplyv má neverbálny prejav na vytváranie dojmu a budovanie dôvery v komunikácii s obchodnými partnermi. Spoznáte význam jednotlivých neverbálnych signálov a naučíte sa ich správne interpretovať. Tieto znalosti Vám umožnia lepšie pochopiť skutočné pocity a úmysly druhej strany, čo vám poskytne dôležitý náskok pri vyjednávaní. Zároveň si osvojíte schopnosť efektívne používať vlastné gestá a mimiku, aby ste podporili svoje argumenty a zvýšili presvedčivosť svojho prejavu.

Komu je kurz 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 kurzu

- 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

7 návykov vysoko efektívnych ľudí

Kurz „7 návykov vysoko efektívnych ľudí“ je navrhnutý tak, aby vám pomohol rozvíjať osvedčené návyky, ktoré vedú k dlhodobému úspechu a harmonickému životu. Tento obohacujúci prístup k mysleniu inšpiroval tisícky ľudí, od manažérov až po tímy, dosahovať naplnenie v rôznych sférach – od budovania pevných vzťahov s rodinou a kolegami až po úspešnú realizáciu pracovných a spoločenských projektov. Počas kurzu si osvojíte efektívne stratégie, ktoré vám pomôžu zlepšiť komunikáciu, zvýšiť produktivitu a žiť plnohodnotnejší život. Zistíte, ako aplikovať princípy, ktoré podporujú osobný rast, vyváženosť medzi prácou a súkromím a vedú k lepšiemu porozumeniu medziľudských vzťahov.

 **Komu je kurz určený:** Všetkým, ktorí si chcú žiť život plnohodnotnejšie v každej sfére života

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

01

Sebapoznanie a pohľad na seba

Uvedomenie si vlastných postojov, reakcií a hodnôt. Ako funguje motivácia, výkon a odolnosť voči stresu. Rozdiel medzi výkonom a výkonnosťou – ako pracovať efektívne, nie viac.

02

7 kľúčových návykov (S. Covey)

- Buď proaktívny
- Začínaj s cieľom v hlave
- Dávaj prednosť dôležitému
- Mysli spôsobom výhra – výhra
- Najprv sa snaž pochopiť, až potom byť pochopený
- Tvorte synergiu
- Brús pílu – staraj sa o svoje sily a rovnováhu

03

Rovnováha a výnimočnosť

Rovnováha medzi prácou, vzťahmi a osobným rozvojom. Budovanie sebadôvery a vnútorného pokoja. 8. návyk – prechod od efektívnosti k výnimočnosti.

Reziliencia – zvyšovanie osobnej psychickej, fyzickej odolnosti a angažovanosti v čase krízy

Kurz „Reziliencia – zvyšovanie osobnej psychickej, fyzickej odolnosti a angažovanosti v čase krízy“ je navrhnutý pre všetkých, ktorí chcú rozvíjať svoju schopnosť zvládať náročné situácie, efektívne riadiť svoju energiu a zachovať si vnútornú rovnováhu aj v stresových situáciách. Počas kurzu sa naučíte, ako podávať optimálny výkon aj v záťažových podmienkach a zároveň konať v súlade so svojimi hodnotami. Kurz vám poskytne konkrétne stratégie na dosahovanie cieľov bez toho, aby ste ohrozili svoje fyzické a psychické zdravie. Pochopíte princípy, ktoré vám pomôžu nielen prekonávať výzvy, ale aj budovať zmysluplný a šťastný život so zdravými osobnými vzťahmi. Reziliencia je kľúčovou zručnosťou v dnešnom rýchlo meniacom sa a často nepredvídateľnom prostredí.

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

Koncepcia reziliencie

Psychická a fyzická odolnosť a angažovanosť. 7 kompetencií reziliencie: sebauvedomenie, mentálna flexibilita a adaptabilita, optimizmus a proaktivita, vytrvalosť a húževnatosť, sociálne vzťahy a partnerská komunikácia, samoregulácia a zvládanie stresu a zdravý životný štýl – riadenie energie.

Sebauvedomenie a ciele

Silné stránky, osobné hodnoty a vízia. Správne definovanie vlastných cieľov, pomenovanie zdrojov a efektívne plánovanie. Flexibilné myslenie s množstvom možností. Ako podporiť vlastnú proaktivitu, vytrvalosť a sebadisciplínu.

Komunikácia a techniky

Efektívna komunikácia – definovanie očakávaní, overovanie, tvorba dohôd a ich kotvenie. Kongruentná partnerská presvedčivá komunikácia. Metafora osobného ľadovca. Princíp podobnosti a jeho využitie v komunikácii. Techniky a metódy zvládania záťažových a stresových situácií.

Energia a mindfulness

Riadenie energie na štyroch úrovniach – fyzická, mentálna, emočná a spirituálna hodnotová. Zásady efektívneho fungovania z home office. Vybrané techniky mindfulness. Sebapoznávacie aktivity s využitím sociálnej spätnej väzby.

Zákonník práce pre manažérov

Na školení získate ucelený prehľad kľúčových povinností a práv zo Zákonníka práce pre manažérov. Naučíte sa, ako pracovné právo uplatňovať v riadiacej praxi, riešiť vznik a skončenie pracovného pomeru, plánovať pracovný čas a predchádzať sporom. Získate teoretické znalosti, praktické návody a vzory dokumentov pre riadenie tímu. Obsah zahŕňa najnovšie novelizácie Zákonníka práce a rieši bežné manažérske výzvy, od rozlíšenia zamestnanca a živnostníka po riešenie porušenia disciplíny. Po školení je k dispozícii bezplatná konzultácia s lektorom.

- ❑ Workshop je určený pre všetkých, ktorí chcú vedieť kompetentne rozhodovať pri odmeňovaní, nadčasoch, evidencii pracovného času či čerpaní dovoleniek v súlade s legislatívou.

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

1

Vznik pracovného pomeru

Základné zásady ZP, všeobecné ustanovenia a výklad základných pojmov. Predzmluvné vzťahy – práva a povinnosti zamestnávateľa a zamestnanca pred vznikom pracovného pomeru, diskriminácia, rozdiel medzi zamestnancom a živnostníkom. Pracovný pomer ako najvýznamnejší pracovnoprávny vzťah a jeho druhy, živnostník – ako forma nelegálneho zamestnávania.

2

Skončenie a povinnosti

Skončenie pracovného pomeru – formy, podmienky, zákaz výpovede a nároky pri neplatnom skončení. Povinnosti zamestnancov a vedúcich – pracovná disciplína, jej porušenie, pracovný poriadok a zodpovednosť za odmeňovanie.

3

Pracovný čas a dovolenka

Pracovný čas – fond, rozvrhnutie, pružný čas, odpočinok, evidencia, prestávky. Práca nadčas a pohotovosť – rozsah, podmienky, prikazovanie, evidencia, náhradné voľno. Dovolenka – výmera, čerpanie, krátenie a preplatenie.

4

Prekážky a náhrada škody

Prekážky v práci – celodenná návšteva u lekára. Náhrada škody – všeobecná zodpovednosť a osobitné druhy zodpovednosti – zodpovednosť na strane zamestnanca a zamestnávateľa, dohoda o hmotnej zodpovednosti, výška náhrady škody.

Obchodný rozhovor a vyjednávanie pre nákupcov

Školenie je zamerané na rozvoj vašich vyjednávacích schopností, ktoré vám pomôžu dosiahnuť najlepšie možné zmluvné podmienky pri rokovaníach s dodávateľmi. Počas kurzu si osvojíte efektívne techniky nákupného vyjednávania a naučíte sa, ako si vybrať tú najvhodnejšiu stratégiu pre konkrétnu situáciu. Získate praktické zručnosti, ako pohotovo reagovať na manipulatívne triky a nátlakové taktiky zo strany dodávateľov, čím si uchováte kontrolu nad priebehom rokovaní. Osvojíte si schopnosť efektívne argumentovať a presadzovať svoje záujmy, čím získate zručnosti na dosiahnutie výhodných dohôd pre vašu spoločnosť. Kurz vám pomôže nadobudnúť sebadôveru a profesionálne vystupovanie, vďaka ktorým zvládnete obchodný rozhovor s prehľadom a istotou, bez ohľadu na jeho náročnosť.

Komu je kurz určený

- Začínajúcim aj skúseným pracovníkom nákupných oddelení
- Všetkým, ktorí potrebujú zlepšiť svoje vyjednávacie techniky v nákupe
- Tým, ktorí chcú pracovať na pláne osobného zlepšenia a uplatnenia poznatkov



Obsah 2 dňového kurzu

- Zaradenie nákupu a úloha nákupcu vo firme
- Strategické rozdelenie dodávateľov
- Pozícia dodávateľa a odberateľa – súper alebo partner
- Ako sa stať dlhodobým partnerom pre dodávateľa – získanie dôvery a lojality klienta
- Sebazpoznanie 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

Intenzívny tréning pre pokročilých nákupcov

Školenie „Intenzívny tréning pre pokročilých nákupcov“ je určené pre skúsených profesionálov, ktorí chcú zdokonaľiť svoje schopnosti vyjednávania a získať istotu pri riešení náročných obchodných situácií. Počas kurzu sa naučíte vedome riadiť proces vyjednávania a zdokonalíte svoj vyjednávací štýl tak, aby ste dosiahli maximálne výhodné výsledky. Osvojíte si techniky, ako zvládať manipulatívne triky a neférové taktiky zo strany dodávateľov, a získate praktické stratégie na prekonanie mŕtveho bodu v rokovaní. Zároveň zlepšíte svoje asertívne vystupovanie a naučíte sa efektívne ovládať svoje emócie a reakcie počas náročných situácií. Dostanete tiež cenné tipy, ako múdro využívať cenové ústupky a zároveň presadiť svoje obchodné ciele.

Komu je tréning určený

- Skúseným pracovníkom nákupných oddelení
- 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 súvislostiach
- Konkrétne postupy, techniky 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 voliť 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

Nákup a obchodné právo

Školenie „Nákup a obchodné právo“ je navrhnuté tak, aby vám pomohlo zvládnuť aplikáciu obchodného práva, právnych predpisov Slovenskej republiky, Európskej únie a medzinárodného práva do vašich nákupných procesov. Počas kurzu si osvojíte nevyhnutné vedomosti a praktické zručnosti potrebné na úspešné riešenie každodenných situácií v obchodnej praxi. Prostredníctvom konkrétnych príkladov a modelových situácií získate jasné návody, ktoré vám umožnia efektívne zvládať výzvy v nákupných aktivitách. Naučíte sa vystupovať v obchodných vzťahoch kvalifikovane, s istotou a profesionálnym prístupom, čím posilníte svoje postavenie v každej obchodnej interakcii.

 **Komu je kurz určený:** Začínajúcim aj skúseným pracovníkom nákupných oddelení

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

Obchodné vzťahy a zmluvy

- 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
- Preverenie kontaktných osôb, či sú oprávnené konať v mene dodávateľov
- Najčastejšie chyby obchodných zmlúv
- Obchodné podmienky, obchodné zvyklosti
- Konkrétne príklady zmlúv z obchodného práva

Záväzky a zodpovednosť

- 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

INCOTERMS 2020 v praxi

Školenie je navrhnuté tak, aby ste získali komplexné vedomosti a praktické zručnosti potrebné na správne využívanie pravidiel Incoterms® 2020 v každodenných obchodných procesoch. Počas kurzu sa oboznámite s povinnosťami predávajúceho a kupujúceho podľa jednotlivých pravidiel Incoterms® 2020 a zistíte, ako tieto pravidlá ovplyvňujú colné prerokovanie tovaru. Dozviete sa tiež o alternatívach medzinárodných pravidiel pre dodacie podmienky a získate prehľad o najčastejších chybách, ktoré sa v tejto oblasti vyskytujú. Kurz je nástrojom pre každého, kto pracuje v oblasti medzinárodného obchodu, logistiky alebo nákupu, a pomôže vám získať istotu pri riešení dodacích podmienok v praxi.

Komu je kurz určený

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



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
- 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. Praktické príklady
- Novinky z oblasti colného riadenia – BREXIT a zmeny v oslobodení tovaru od cla

Akadémia pre nákupcov

Akadémia pre nákupcov je špecializovaný vzdelávací program, ktorý reaguje na aktuálne potreby profesionálov v oblasti nákupu. Zameriava sa na rozvoj vyjednávacích schopností, efektívnu komunikáciu s dodávateľmi, ako aj právne aspekty nákupných rozhodnutí. Kurz je postavený na praktických skúsenostiach z reálneho prostredia a ponúka kombináciu interaktívnych tréningov, modelových situácií a odborného výkladu. Je ideálny pre nákupcov, ktorí si chcú upevniť svoju pozíciu, zlepšiť výsledky a budovať dlhodobé a výhodné obchodné vzťahy. Účastníci si odnesú praktické nástroje a stratégie, ktoré môžu ihneď využiť vo svojej každodennej práci. Akadémia zároveň vytvára priestor na zdieľanie skúseností a budovanie profesionálnej siete.

Komu je tréning určený

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



Obsah 5 dňového intenzívneho tréningu

01

Deň 1 & 2

Obchodný rozhovor a vyjednávanie pre nákupcov

02

Deň 3 & 4

Intenzívny tréning pre pokročilých nákupcov

03

Deň 5

Nákup a obchodné právo

Komunikácia ako základ úspechu v profesii

Počas kurzu získate komplexné vedomosti o zákonitostiach interpersonálnej komunikácie, ktoré Vám pomôžu lepšie pochopiť proces výmeny informácií a posilniť vaše vzťahy na pracovisku. Naučíte sa, ako rozvinúť svoje osobnostné predpoklady v komunikácii a využiť ich na budovanie dôvery a spolupráce. Kurz vás taktiež naučí, ako identifikovať komunikačný štýl partnera na základe jeho osobnostného typu (extrovert – introvert). Osvojíte si techniky, ako prispôbiť svoje správanie a komunikačný prejav tak, aby ste dosiahli čo najlepší výsledok a vytvorili efektívne spojenie s rôznymi typmi osobností. Tento kurz vám umožní nielen zlepšiť Vaše komunikačné zručnosti, ale aj získať nástroje na úspešné zvládnutie rôznych situácií v profesijnom živote, čím sa stanete sebavedomejším v pracovných vzťahoch.

 **Komu je kurz určený:** Manažérom na všetkých úrovniach riadenia, ktorí majú záujem zvýšiť svoju efektivitu

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Pochopenie, ako funguje komunikačný proces a čo všetko ovplyvňuje dorozumievanie
- Profesionálna komunikácia ako základ zdravého sebavedomia a istoty v prejave
- Lepšie sebaopoznanie a porozumenie iným prostredníctvom pozorovania správania
- Princípy verbálnej a neverbálnej komunikácie – ako hovoriť zrozumiteľne a čítať reč tela
- Zásady jasného, stručného a profesionálneho vyjadrovania sa v osobnej, písomnej aj telefonicknej komunikácii
- Typológia osobností – ako odhadnúť komunikačného partnera a prispôbiť mu svoj štýl
- Aktívne počúvanie a kladenie otázok ako základ efektívneho rozhovoru
- Otvorené a zatvorené otázky – ich význam, použitie a najčastejšie chyby pri kladení
- Ako rozpoznať a odstrániť komunikačné bariéry a nedorozumenia
- Dávanie a prijímanie spätnej väzby tak, aby motivovala a posúvala vpred
- Modelové situácie a praktické cvičenia na riešenie reálnych komunikačných problémov

Interná komunikácia ako cesta k správne fungovaniu firmy

Interná komunikácia je kľúčovým nástrojom pre budovanie úspešnej firemnej kultúry. Vďaka nej zamestnanci lepšie porozumejú daniu vo firme, jej vízii a smerovaniu, a zároveň si uvedomia svoju hodnotu a prínos pre spoločnosť. To ich motivuje k aktívnej účasti na plnení firemných cieľov a posilňuje ich lojalitu voči organizácii. Počas kurzu sa naučíte, ako efektívne prijímať a odovzdávať informácie v rámci firmy, pričom sa dozviete, aké formy komunikácie sú najvhodnejšie pre rôzne situácie. Osvojíte si komunikačné stratégie, ktoré vám pomôžu zlepšiť porozumenie medzi zamestnancami a vedením, čo prispeje k harmonickému fungovaniu celej firmy. V rámci kurzu získate aj užitočné tipy, ako efektívnou vnútrofirminou komunikáciou predchádzať konfliktom a narušeniam vzťahov na pracovisku. Naučíte sa, ako vytvoriť prostredie, v ktorom je komunikácia otvorená, transparentná a založená na dôvere, čo umocní dôveryhodnosť vašej spoločnosti vo vnútri aj navonok.

 **Komu je kurz určený:** Manažérov a vedúcich tímov, ktorí chcú zlepšiť komunikáciu vo svojom tíme

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

Základy internej komunikácie

- 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

Efektívna komunikácia v praxi

- Bariéry v komunikácii a ako im predchádzať
- Firemný status a jeho adekvátna 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 klientom

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia

Prihláste sa na kurz „Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia“ a zdokonaľte svoje komunikačné zručnosti, ktoré sú nevyhnutné pre úspešnú spoluprácu so zákazníkmi aj kolegami. Počas kurzu spoznáte účinné metódy a techniky, ktoré vám pomôžu zvládnuť telefonickú a e-mailovú komunikáciu tak, aby bola aktívna, empatická a orientovaná na potreby klientov. Naučíte sa, ako prostredníctvom správne zvolenej komunikácie dosahovať svoje ciele a budovať dôveru vo vzťahoch s klientmi aj spolupracovníkmi. Kurz sa zameriava na praktické využitie komunikačných stratégií v každodenných situáciách. Precvičíte si základné typy telefonickej a e-mailovej komunikácie v tréningu modelových situácií, čo vám umožní získať istotu pri riešení náročných komunikačných výziev.

 **Komu je kurz určený:** Všetkým, ktorí prichádzajú do styku so zákazníkmi prostredníctvom telefonickej a e-mailovej komunikácie, pracovníkom zákazníckeho servisu a call centier

Telefonická komunikácia

- Základné princípy profesionálnej telefonickej komunikácie
- Fázy telefonickej komunikácie – úvod – oslovenie, jadro, záver
- Ako využívať zásady etikety a profesionalitu 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

E-mailová 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

Efektívna komunikácia pre zákaznícky servis

Počas kurzu sa naučíte lepšie porozumieť rôznym typom zákazníkov a osvojíte si techniky, ako prispôbiť štýl komunikácie ich potrebám a správaniu. Získate praktické schopnosti, ako správne odhadnúť potreby klientov a efektívne reagovať na ich očakávania. Zdokonalíte sa v profesionálnej komunikácii prostredníctvom osvedčených metód a techník, ktoré podporujú aktívny, empatický a ústretový prístup pri telefonической komunikácii. Naučíte sa, ako využiť telefonickú komunikáciu na dosahovanie firemných cieľov, či už ide o riešenie problémov, budovanie vzťahov alebo uzatváranie dohôd. Súčasťou kurzu je aj praktický tréning, v rámci ktorého si precvičíte rôzne typy telefonických rozhovorov na modelových situáciách, aby ste si osvojili nové zručnosti v reálnom prostredí.

 **Komu je kurzu určený:** Všetkým, ktorí prichádzajú do styku so zákazníkmi prostredníctvom telefonической a e-mailovej komunikácie. Pracovníkom zákazníckeho servisu a call centier.

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- 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 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 negatívne zásady postoja zákazníka
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Modelové situácie s poskytnutím spätnej väzby

Komunikácia s rešpektom a toleranciou v záťažových situáciách

Prihláste sa na tréning a objavte, ako efektívne zvládať stresové momenty a zlepšiť kvalitu vašej komunikácie. Cieľom kurzu je pomôcť vám identifikovať a pochopiť vlastné automatické a naučené formy komunikácie, ktoré sa často aktivujú v záťažových alebo stresových situáciách a môžu spôsobovať nedorozumenia a napätie vo vzťahoch. Počas tréningu si osvojíte techniky, ktoré vám umožnia lepšie zvládať svoje emócie a reagovať na emócie druhej strany s rešpektom a toleranciou. Naučíte sa, ako partnersky a efektívne komunikovať so svojim komunikačným partnerom, čím položíte základy pre jasnejšiu a ústretovejšiu interakciu, aj v tých najnáročnejších situáciách. Kurz vám poskytne praktické nástroje na zvládanie emocionálne vypätých momentov a ukáže vám, ako transformovať náročné komunikačné situácie na príležitosti pre porozumenie a spoluprácu. Tento tréning je určený pre jednotlivcov aj tímy, ktorí chcú rozvíjať svoje schopnosti zvládať konfliktné a stresové situácie, znižovať napätie v komunikácii a budovať rešpektujúce vzťahy, či už na pracovisku alebo v osobnom živote. Naučíte sa, ako identifikovať svoje komunikačné vzorce, vyhnúť sa bežným chybám a zlepšiť efektívnosť svojho prejavu, čo vám pomôže stať sa sebavedomejším a profesionálnejším partnerom v akýchkoľvek vzťahoch.

 **Komu je kurzu určený:** Všetkým, ktorí chcú zlepšiť svoje komunikačné zručnosti, zvlášť vo vypätých situáciách

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Spúšťače stresovej komunikácie
- Automatické, naučené neefektívne spôsoby komunikácie v strese (obviňovanie, poučovanie, rušenie, zmierovanie)
- Spôsoby zvládania neefektívnych automatických reakcií v komunikácii u seba a druhého
- Komunikácia s rešpektom k sebe a k druhým – partnerská komunikácia
- Princíp rozdielnosti a podobnosti
- Metafora osobného ľadovca
- Zvládanie emócií a „stresorov“ v komunikácii
- Praktický nácvik rešpektujúcej / partnerskej komunikácie
- Spätné väzby od účastníkov a lektora
- Osobný rozvojový plán

Výber zamestnancov

Školenie „Výber zamestnancov“ je praktický 2-dňový kurz, ktorý vás prevedie celým výberovým procesom - od analýzy pracovnej pozície a náboru až po výber kandidáta a uzatvorenie dohody. Naučíte sa nastavovať objektívne kritériá, viesť profesionálny pohovor, vyhodnocovať kandidátov a zvládať náročné situácie. Aktualizovaný obsah zahŕňa aj pravidlá transparentného a rovnakého odmeňovania pri náboře: informovanie o nástupnej odmene alebo jej rozpätí ešte pred pohovorom, rodovo neutrálne pracovné inzeráty a názvy pozícií, zákaz otázok na predchádzajúcu mzdu a spravodlivú komunikáciu o odmeňovaní.



Komu je kurz určený

Personalistom a špecialistom zodpovedným za nábor a výber zamestnancov.

AKTUALIZOVANÝ OBSAH

Nové pravidlá odmeňovania pri náboře.

Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

01

Plánovanie

- Analýza pracovnej pozície a definovanie požadovaných kompetencií
- Objektívne a rodovo neutrálne kritériá výberu
- Príprava, realizácia a vyhodnotenie výberového pohovoru

02

Recruitment

- Personálny marketing a rodovo neutrálny pracovný inzerát
- Nástupná odmena alebo jej rozpätie komunikované ešte pred pohovorom
- Zákaz otázok na súčasnú alebo predchádzajúcu odmenu uchádzača
- Spolupráca s personálnymi agentúrami a nastavenie pravidiel

03

Selekcia

- Výber vhodných, validných a dostupných metód výberu
- Čítanie CV a vedenie štruktúrovaného alebo neštruktúrovaného interview
- Nediskriminačné otázky a rovnaké zaobchádzanie s kandidátmi
- Testy, dotazníky, pracovné vzorky a assessment centrum

04

Dohoda

- Profesionálna komunikácia pracovnej ponuky a podmienok
- Objektívne a rodovo neutrálne kritériá nástupnej odmeny
- Transparentné a spravodlivé rokovanie o odmeňovaní
- Referencie, etika výberu a realistické predstavenie pozície

Zákonník práce pre personalistov

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, HR špecialistom

Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

I. a II. Časť ZP

- Krátky úvod do pracovného práva, základné zásady Zákonníka práce
- Pojmy zamestnanec, zamestnávateľ, odstúpenie od zmluvy, dohoda o zrážkach zo mzdy, lehoty, doby, doručovanie
- Pracovný pomer, pracovná zmluva, skúšobná doba, práva a povinnosti zamestnancov, pracovný pomer na dobu určitú, neurčitú, pracovná cesta, ukončenie pracovného pomeru
- Uplatnenie nároku z neplatného skončenia pracovného pomeru

III. a IV. Časť ZP

- Pracovný čas, rovnomerné a nerovnomerné rozvrhnutie pracovného času, pružný pracovný čas, začiatok a koniec pracovného času
- Dovoľenka, plán dovolení, zmenovosť, nadčasy
- Mzda, dohoda o zrážkach zo mzdy, zákonné zrážky, zrážky na základe dohody, mzda za prácu nadčas, prácu vo sviatok
- Výpoveď, výpovedné doby, okamžité skončenie pracovného pomeru, porušenie pracovnej disciplíny,

V. – IX. Časť ZP

- Prekážky v práci na strane zamestnanca – PN, ošetrovanie člena rodiny, účasť na svadbe, pohrebe, BOZP z pohľadu Zákonníka práce
- Náhrada škody, druhy škody, dohoda o hmotnej zodpovednosti, druhy všeobecnej a osobitnej zodpovednosti za škodu zamestnanca a zamestnávateľa
- Dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru

Akadémia pre personalistov

Chcete posunúť svoje HR zručnosti na vyššiu úroveň? Akadémia pre personalistov je navrhnutá tak, aby poskytla účastníkom komplexný prehľad najžiadanejších oblastí HR praxe, založený na dlhoročných skúsenostiach a overených metódach. Tento vzdelávací program kombinuje teóriu s praktickými aplikáciami prostredníctvom prípadových štúdií, skupinových a individuálnych aktivít. Tento vzdelávací kurz pokrýva všetky kľúčové oblasti moderného HR, od legislatívnych základov až po rozvoj mäkkých zručností. Je ideálny pre personalistov, ktorí chcú zlepšiť svoje kompetencie, a podporovať dlhodobý rozvoj zamestnancov.

 **Komu je kurz určený:** Špecialistom z oblasti RLZ, personálnym manažérom, vedúcim pracovníkov, tím lídrom, manažérom všetkých úrovní

Obsah 6 dňového intenzívneho kurzu

01

1. deň

Téma: Zákoník práce pre personalistov

02

2. deň

Téma: Zákoník práce pre personalistov

03

3. deň

Téma: Výber zamestnancov

04

4. deň

Téma: Výber zamestnancov / Behaviorálne interview / Adaptačný proces zamestnanca

05

5. deň

Téma: Riadenie a motivácia Generácií XYZ

06

6. deň

Téma: Vedenie hodnotiacich rozhovorov

Generácia XYZ v pracovnom prostredí

Školenie „Generácia XYZ v pracovnom prostredí“ vám poskytne hlboký prehľad o rozdieloch medzi jednotlivými generáciami X, Y a Z a ich špecifickom prístupe k práci. Počas kurzu sa dozviete, aké postoje, očakávania a obavy majú tieto generácie vo vzťahu k zamestnávateľovi a pracovným podmienkam. Naučíte sa, ako efektívne využiť zvyky, názory a životný štýl jednotlivých generácií pri riadení ľudských zdrojov a budovaní produktívneho pracovného prostredia. Kurz vám tiež ponúkne praktické tipy, ako sa vyhnúť najčastejším chybám pri skúmaní medzigeneračných rozdielov a ako tieto rozdiely premeniť na výhodu pri vedení tímov či organizácií.

Komu je kurz určený

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

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- 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

Behaviorálne interview

Školenie „Behaviorálne interview“ vás naučí, ako používať jednu z najspoľahlivejších metód výberu zamestnancov, ktorá je obľúbená medzi personalistami aj manažérmi. Behaviorálne interview predstavuje techniku založenú na analýze „pozorovateľného správania“, ktorá vám umožní získať cenné informácie o kandidátoch na základe ich minulých skúseností a reakcií. Táto metóda je efektívna nielen pri hodnotení odborných schopností, ale aj pri lepšom porozumení osobnostných charakteristík a pracovného štýlu uchádzača. Behaviorálne interview poskytuje praktické nástroje na identifikáciu kandidátov, ktorí najlepšie zapadnú do pracovného tímu a firemnej kultúry. Navyše, táto technika je úzko prepojená s manažérskym spôsobom myslenia a rozhodovania, čo ju robí ideálnou pre lídrov a HR špecialistov, ktorí chcú zlepšiť kvalitu svojich výberových procesov.

Komu je kurz určený

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

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

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



Ako budovať firemnú kultúru

Firemná kultúra je viac než len súbor hodnôt a pravidiel – je to základ, ktorý formuje správanie zamestnancov, atmosféru v tímoch a celkový chod firmy. Úspešná firemná kultúra vytvára jedinečnú identitu, ktorá je kľúčová nielen na prilákanie zákazníkov, ale aj ako atraktívny benefit pre potenciálnych zamestnancov na konkurenčnom pracovnom trhu. Nechajte vašu firemnú kultúru vyrásť na pevných základoch a strategicky ju formujte tak, aby podporovala rast vašej firmy.

Komu je kurz určený

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

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Aké sú možné vzorce firemnej kultúry
- Aké vlastnosti 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“

Hodnotiace rozhovory a systém hodnotenia zamestnancov

Školenie je navrhnuté tak, aby vám pomohlo detailne porozumieť systému hodnotenia zamestnancov ako kľúčovej súčasti efektívnych manažérskych kompetencií. Účastníci kurzu si osvoja praktické zručnosti potrebné na používanie metodiky hodnotenia a naučia sa efektívne viesť hodnotiace rozhovory. V rámci kurzu si osvojíte sociálne zručnosti potrebné pre profesionálne vedenie hodnotiacich rozhovorov a nájdete si individuálny prístup k motivácii a vedeniu svojho tímu. Školenie pripraví vedúcich pracovníkov na vykonanie hodnotenia zamestnancov podľa firemných predpisov a pomôže vám zefektívniť manažérske zručnosti potrebné na zlepšenie výkonnosti tímu. Okrem toho sa naučíte, ako využiť hodnotiaci pohovor ako strategický personálny nástroj na podporu motivácie pracovníkov, ich rozvoja a dosiahnutia cieľov spoločnosti.

Komu je kurz určený

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



Obsah intenzívneho kurzu-1 deň

- Aký prínos má hodnotenie zamestnancov pre firmu a manažéra
- Kedy budú zamestnanci vidieť význam hodnotenia a hodnotiacich rozhovorov
- Ako pripraviť zamestnancov na hodnotenie
- Hodnotiaci rozhovor má svoju štruktúru ... ako to robiť?
- 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?
- 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

Adaptačný proces zamestnanca

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 kurzu

01

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 / manažéri / špecialisti / menej náročné zapracovanie / náročná a dlhodobejšia adaptácia.

02

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.

03

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.

04

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.

Ako nastaviť efektívne firemné vzdelávanie

Efektívne firemné vzdelávanie je neoddeliteľnou súčasťou rozvoja ľudských zdrojov a riadenia kariéry zamestnancov. Správne nastavený systém firemného vzdelávania priamo ovplyvňuje produktivitu, spokojnosť zamestnancov a dlhodobý rast spoločnosti. Na školení sa naučíte, ako nastaviť efektívne firemné vzdelávanie, ktoré zodpovedá aktuálnym potrebám vašej spoločnosti. Získate praktické nástroje na identifikáciu rozvojových potrieb zamestnancov, naučíte sa navrhovať a implementovať efektívny systém vzdelávania a vyberať vhodné formy a metódy tréningu. Okrem toho sa dozviete, ako vytvoriť detailný tréningový plán a ako vyhodnocovať prínos vzdelávacích aktivít pre zamestnancov aj celkový výkon firmy. Toto školenie vám poskytne praktický návod na efektívne riadenie vzdelávania vo firme, ktoré podporí nielen individuálny rast zamestnancov, ale aj posilní konkurencieschopnosť Vašej organizácie. Naučte sa, ako z firemného vzdelávania urobiť stratégiu, ktorá prináša výsledky.

Komu je kurz určený

- Špecialistom z oblasti RLZ
- Personálnym manažérom
- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Prax a východiská v oblasti vzdelávania a rozvoja zručností
- Vzdelávanie v kontexte hlavných HR systémov (ľudia, výkon a odmeňovanie, informácie a komunikácia, práca a organizácia, vedenie)
- Investovanie do rozvoja ľudských zdrojov
- Úloha manažmentu a HR pri vzdelávaní
- Ako motivovať zamestnancov ku vzdelávaniu?
- Identifikácia rozvojových potrieb
- Vzdelávanie ako proces – Ako nastaviť efektívny systém vzdelávania
- Výber správnej formy a metód vzdelávania
- Tvorba tréningového plánu
- Meranie efektívnosti vzdelávania, ukazovatele efektívnosti – väzba na personálny reporting a controlling
- Ako merať osobnostný rozvoj?



LinkedIn pre personalistov

Školenie „LinkedIn pre personalistov“ vás pripraví na efektívne využívanie LinkedInu ako jedného z najvýznamnejších nástrojov pre moderných HR špecialistov a manažérov. Naučíte sa, ako profesionálne vytvoriť a optimalizovať svoj osobný LinkedIn profil alebo profil vašej spoločnosti tak, aby zaujal nielen potenciálnych zamestnancov, ale aj budúcich firemných partnerov. Počas kurzu sa oboznámite s najnovšími funkciami a aktualizáciami, ktoré LinkedIn priniesol, aby používateľom poskytol jednoduchšie a efektívnejšie používanie. Dozviete sa, ako využiť organický rast tejto profesionálnej siete na aktívne vyhľadávanie talentov, budovanie firemnej značky a získavanie cenných kontaktov.

Komu je kurz určený

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



Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Social media marketing ako neoddeliteľná súčasť pracovného života
- LinkedIn a jeho možnosti (marketing, nábor zamestnancov), status najdôveryhodnejšej siete (vhodnosť pre komunikáciu s kandidátmi)
- Profil na LinkedIn – optimalizácia, komunikácia, budovanie siete, potvrdenie znalostí, referencie, záujmové skupiny, zdieľanie príspevkov, získavanie kontaktov
- Budovanie produktívnej siete a využitie potenciálu LinkedIn s cieľom zlepšiť výsledky vyhľadávania
- Prezentácia firmy ako zamestnávateľa pomocou firemného profilu, zdieľanie informácií pre uchádzačov, propagácia stránky
- Komunikácia HR ambasádora s existujúcimi aj potenciálnymi zamestnancami prostredníctvom osobného profilu (správne zvolený štýl, frekvencia, čas publikácie, grafika, odkazy, používanie hashtagov # a tagov @, Alt popisy obrázka, stories)
- LinkedIn Ads a Trendy v roku 2026

Zamestnávanie cudzincov

Školenie „Zamestnávanie cudzincov“ je prakticky orientovaný kurz, ktorý vám poskytne komplexný prehľad o zákonných povinnostiach zamestnávateľa pri prijímaní zamestnancov zo zahraničia. Tento workshop je navrhnutý tak, aby vám pomohol kvalifikovane a s istotou spravovať pracovnoprávne vzťahy s pracovníkmi z tretích krajín, členských krajín EÚ, štátnych príslušníkov Ukrajiny, sezónnych pracovníkov, zahraničných študentov alebo osoby s vízovým či bezvízovým stykom. Účastníci kurzu si osvoja praktické vedomosti a získajú užitočné nástroje potrebné pre každodennú personalistickú prax. Okrem študijných materiálov získajú aj pripravené vzory dokumentov, ktoré uľahčia administratívu a zabezpečia súlad so zákonom. Špecializované školenie sa zameriava na riešenie situácií z reálnej praxe a poskytuje praktické rady, ktoré personalistom a manažérom umožnia profesionálne zvládať nábor a zamestnávanie cudzincov. Po ukončení kurzu je navyše účastníkom k dispozícii možnosť bezplatne konzultovať problémy z aplikačnej praxe s lektorom, a to telefonicky alebo emailom.

 **Komu je kurz určený:** Špecialistom z oblasti RLZ, personálnym manažérom, vedúcim pracovníkov

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

Zamestnanie cudzincov

- Štátnych príslušníkov tretích krajín s vízovým a bezvízovým stykom
- Cudzincov z členských krajín EÚ
- Študentov zo zahraničia
- Sezónnych pracovníkov
- Štátnych príslušníkov tretích krajín, ktorí potrebujú zmeniť účel pobytu na zamestnanie
- Cudzincov, ktorí pracujú u iného zamestnávateľa v SR
- Štátnych príslušníkov Ukrajiny

Vysielanie a povinnosti

- Vysielanie zamestnancov
- Povinnosti voči úradu práce
- Povinnosti voči cudzineckej polícii
- Povinnosti voči Sociálnej poisťovni
- Povinnosti voči Národnému inšpektorátu práce
- Povinnosti voči Zdravotným poisťovniam
- Nelegálne zamestnávanie a jeho následky

GDPR v praxi pre personalistov

Školenie „GDPR v praxi pre personalistov“ je prakticky orientovaný workshop, ktorý vám poskytne komplexný prehľad o všetkých zákonných povinnostiach zamestnávateľa v súlade s nariadením GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov platným v roku 2025. Počas workshopu si osvojíte nevyhnutné vedomosti potrebné na riešenie situácií, ktoré personalisti denne riešia v rámci svojej praxe. Cieľom kurzu je pripraviť vás na správnu aplikáciu pravidiel ochrany osobných údajov v pracovnom prostredí a naučiť vás, ako zabezpečiť plnú súladnosť personálnych procesov s legislatívou. Vďaka interaktívnemu prístupu a reálnym príkladom z praxe získate istotu v implementácii GDPR vo firme a pri ochrane citlivých údajov zamestnancov.

 **Komu je kurz určený:** Špecialistom z oblasti RLZ, personálnym manažérom, vedúcim pracovníkov

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

Základy GDPR

- Prehľad zákonných povinností podľa GDPR a zákona o ochrane osobných údajov v roku 2025
- Čo je GDPR a osobný údaj
- Kde nájdeme právnu úpravu osobných údajov
- Čo je potrebné mať ako zamestnávateľ podľa GDPR
- Kategórie osobných údajov
- Kto je dotknutá osoba
- Spracúvanie osobných údajov

Povinnosti a práva

- Prevádzkovateľ, sprostredkovateľ, subdodávateľ
- Evidenčná / záznamová povinnosť
- Právne základy spracúvania
- Vybrané spracovateľské činnosti
- Informačná povinnosť
- Práva dotknutej osoby a ich výkon
- Ochrana OU a bezpečnostná dokumentácia
- Ustanovenie zodpovednej osoby
- Prenos osobných údajov
- Kontrola
- Postup personalistu / osobný spis

Zákon o rovnakom odmeňovaní

Cieľom kurzu je oboznámiť účastníkov s novými legislatívnymi povinnosťami vyplývajúcimi zo zákona o rovnakom odmeňovaní účinného od júna 2026. Účastníci získajú prehľad o princípoch rovnosti v odmeňovaní, posudzovaní rovnakej práce a práce rovnakej hodnoty. Kurz poskytne praktický pohľad na transparentnosť odmeňovania, nové informačné povinnosti a požiadavky na reportovanie. Dôraz je kladený na prípravu zamestnávateľov na aplikáciu zákona v praxi, identifikáciu rizík a prevenciu diskriminácie. Účastníci sa naučia, ako pracovať s mzdovými dátami, vykonávať testovanie rozdielov v odmeňovaní a nastaviť interné procesy v súlade s legislatívou. Cieľom je zvýšiť právnu istotu zamestnávateľa a podporiť spravodlivý a transparentný systém odmeňovania.

Komu je kurz určený

- Špecialistom z oblasti RLZ
- Personálnym manažérom
- Špecialistom odmeňovania
- Zástupcom odborových organizácií
- Firemným právnikom



Obsah 6 dňového intenzívneho kurzu

- Prečo vzniká nový zákon o transparentnosti odmeňovania
- Zásada rovnakého odmeňovania – čo znamená v praxi
- Rozdiel medzi mzdou za rovnakú prácu a za prácu rovnakej hodnoty
- Prehľad novej legislatívy a povinností zamestnávateľov
- Transparentnosť miezd vo výberovom procese a interne vo firme
- Štruktúra mzdy a jej posudzovanie
- Testovanie rozdielov v odmeňovaní (vrátane 5 % testov)
- Práca s dátami a príprava podkladov
- Ako sa na zákon pripraviť – krok za krokom
- Riziká, sankcie a kontrola inšpektorátu práce
- Praktické príklady z HR praxe
- Diskusia a otázky účastníkov
- **BONUS:** Bezplatné poradenstvo po ukončení školenia

Právna podpora pre personalistov

Každodenná práca personalistov prináša množstvo situácií, pri ktorých je potrebné správne vyhodnotiť legislatívne požiadavky a minimalizovať právne riziká. Ponúkame odborné právne poradenstvo zamerané na potreby HR oddelení, personalistov, manažérov a zamestnávateľov. Prinášame praktické konzultácie a riešenia použiteľné v každodennej HR praxi.

Prečo si vybrať naše poradenstvo?

- Odborníci s praktickými skúsenosťami z HR a firemného prostredia
- Rýchle konzultácie pri aktuálnych problémoch
- Riešenia zamerané na prax, nie iba na teóriu
- Prevencia právnych rizík a finančných sankcií
- Jednorazové konzultácie aj dlhodobá spolupráca



S čím vám vieme pomôcť

- Zákonník práce a pracovnoprávne vzťahy
- GDPR v HR praxi a ochrana osobných údajov zamestnancov
- Zamestnávanie cudzincov a súvisiace legislatívne povinnosti
- Kolektívne vyjednávanie a komunikácia so zástupcami zamestnancov
- Zákon o transparentnosti a rovnakom odmeňovaní
- Nastavenie interných smerníc a HR dokumentácie
- Obchodné právo a zmluvné vzťahy
- Nákupné procesy a právne aspekty nákupu
- Incoterms 2020 v medzinárodnom obchode
- Individuálne právne otázky podľa potrieb vašej organizácie

Potrebuje poradit'

aio@aioeducation.sk

Komunikácia a zvládanie náročných situácií

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
- Nutnosť povedať "nie"
- Štýly komunikácie v náročných situáciách
- Riešenie situácií z praxe

Vedenie pracovníkov a riadenie výkonu

Školenie je navrhnuté pre líniových manažérov a vedúcich pracovníkov, ktorí chcú efektívne riadiť svoje tímy, zlepšiť ich výkon a využívať moderné techniky motivácie. Počas kurzu získate schopnosť identifikovať kľúčové úlohy a zodpovednosti líniového manažéra. Naučíte sa, ako efektívne ovplyvňovať výkon pracovníkov prostredníctvom vhodných motivátorov a eliminovania demotivátorov, čo výrazne prispeje k zvýšeniu výkonnosti vášho tímu. Uvedomíte si dôležitosť motivácie a pochopíte význam očakávaní zamestnancov. Osvojíte si praktické nástroje na lepšiu stimuláciu pracovníkov a naučíte sa, ako ich efektívne aplikovať v každodennej praxi.

Komu je tréning určený

- Líniovým manažérom
- Tím lídrom
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností



Obsah 2 dňového intenzívneho tréningu

Podmienky dosahovania výkonu

- Osobnosť a kompetencie líniového manažéra
- Riadenie a ovplyvňovanie 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

Vedenie pracovníkov

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

Hodnotiace rozhovory pre majstrov

Školenie „Hodnotiace rozhovory pre majstrov“ je špeciálne navrhnuté pre tím lídrov, majstrov a vedúcich pracovníkov, ktorí chcú získať profesionálne zručnosti v hodnotení zamestnancov a efektívnom vedení tímu. Počas kurzu pochopíte systém hodnotenia ako dôležitú súčasť kompetencií tímu lídra. Naučíte sa, ako prakticky aplikovať metodiku hodnotenia na zlepšenie výkonu a motivácie Vašich zamestnancov. Osvojíte si sociálne zručnosti potrebné na vedenie hodnotiacich rozhovorov a získate istotu pri komunikácii s vaším tímom. Kurz vám pomôže objaviť a rozvíjať vlastný, individuálny prístup k hodnoteniu, motivovaniu a vedeniu pracovníkov, čím podporíte ich profesionálny rast a prispievate k lepšej pracovnej atmosfére.

 **Komu je kurz určený:** Líniovým manažérom, tím lídrom. Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu.

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Aký je rozdiel medzi pracovnou skupinou a tímom
- Aký prínos má hodnotenie zamestnancov pre firmu a vedúceho zamestnanca
- Rola vedúceho zamestnanca: osobnostné a postojoyé predpoklady, znalosti a zručnosti, potrebné pre efektívny proces hodnotenia pracovníkov
- Oblasti hodnotenia pracovníkov (+cvičenie)
- Metódy hodnotenia pracovníkov, voľba optimálneho prístupu s ohľadom na rozvojové ciele pracovníka
- Technika hodnotiaceho rozhovoru (30% teórie, 70% cvičenia): zabezpečenie podmienok, príprava obsahu; komunikačné zručnosti vedúceho zamestnanca pre hodnotiace rozhovory; štruktúra a vedenie rozhovoru, navodenie kooperatívnej a podpornej atmosféry, práca otázkami, rovnováha empatie a náročnosti; ako reagovať na nespokojnosť, prípadne útoky zamestnanca; chyby v hodnotiacich rozhovoroch; akčný plán, záznam z hodnotiaceho rozhovoru, efektívne využívanie výsledkov; couchingový spôsob vedenia hodnotiaceho rozhovoru, vhodné a nevhodné aplikácie prístupu
- Modelové situácie: nácvik a upevnenie zodpovedajúcich zručností s trojnásobnou spätnou väzbou: kamerový záznam, spätná väzba od kolegov, spätná väzba od lektora
- Príprava rozvojového plánu

Predajné zručnosti

Prihláste sa na kurz „Predajné zručnosti“ a získajte neoceniteľné vedomosti a schopnosti, ktoré vás premenia na úspešného a sebavedomého predajcu. Prostredníctvom tohto tréningu spoznáte všetky dôležité úlohy predajcu v kontakte so zákazníkom a osvojíte si kľúčové predajné zručnosti, ktoré vám pomôžu zvládnuť nielen každodenné, ale aj náročnejšie predajné situácie. Jedným z hlavných cieľov kurzu je zvýšiť váš úspech v predaji prostredníctvom pochopenia podstaty a špecifik maloobchodného predaja. Naučíte sa, ako efektívne využívať empatiu a individuálny prístup, aby ste si získali dôveru a lojalitu zákazníkov. Posilníte svoju schopnosť vytvárať pozitívne vzťahy a efektívne reagovať na potreby a očakávania klientov, čím si vybudujete stabilnú základňu verných zákazníkov. Kurz vás pripraví na to, aby sa komunikácia so zákazníkmi stala vašim skutočným koníčkom.

Komu je kurz určený

- Pre predajcov prvého kontaktu
- Pre predajcov v kamenných predajniach



Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- 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

LinkedIn pre obchodníkov

Aj keď sa môže zdať, že LinkedIn je určený len pre uchádzačov o zamestnanie či recruiterov, táto sociálna sieť sa ukázala ako silný nástroj aj pre predajcov, najmä v oblasti B2B segmentu. Keďže v súčasnosti viac ako kedykoľvek predtým „útočia“ na potenciálnych zákazníkov predajné ponuky doslova z každej strany, na získanie ich pozornosti bude potrebné oveľa viac ako len tradičný „cold-call“ či email s „úžasnou ponukou“. Ak pociťujete, že vo svojom predajnom procese narádzate na prekážky, je čas zmeniť stratégiu a plne využiť možnosti, ktoré LinkedIn ponúka. V kurze sa dozviete, ako vytvoriť profesionálny LinkedIn profil obchodníka, ktorý pritiahne pozornosť Vašich cieľových klientov. Naučíte sa, ako efektívne hľadať kontakty, oslovovať potenciálnych zákazníkov a budovať dlhodobé obchodné vzťahy prostredníctvom tejto platformy. Využijete LinkedIn na generovanie kvalitných kontaktov a objavíte, ako optimalizovať svoj predajný proces tak, aby ste oslovili správnych ľudí správnym spôsobom.

 **Komu je kurz určený:** Začínajúcim aj skúseným obchodníkom, predajcom, key account manažérom, všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi, obchodným reprezentantom

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- Prečo je LinkedIn účinným predajným nástrojom
- Sociálny predaj na sieti LinkedIn (+príklady)
- Stratégie využívania siete LinkedIn na predaj
- Ako vykonávať prieskum na LinkedIn + oslovovať tzv. „Cold“ a „Warm“ potenciálnych zákazníkov
- Ako identifikovať potenciálnych kupujúcich a nadviazať s nimi kontakt
- Trendy v roku 2026



Vyjednávanie pre obchodníkov

Prihláste sa na kurz „Vyjednávanie pre obchodníkov“ a zlepšite svoje schopnosti riadiť vyjednávací proces s istotou a profesionalitou. Počas tréningu sa naučíte vedome riadiť každú fázu vyjednávania, zdokonalíte svoj individuálny štýl a získate kontrolu nad celým procesom, aby ste dosahovali čo najlepšie výsledky. Kurz vám poskytne praktické nástroje na zvládanie nečistých trikov a manipulatívnych techník, s ktorými sa môžete stretnúť zo strany obchodných partnerov. Zároveň sa naučíte, ako prekonať mŕtvy bod v rokovaní, ktorý býva častou výzvou pri uzatváraní dohôd. Zlepšíte svoje asertívne vystupovanie, naučíte sa ovládať svoje emócie a reakcie aj v náročných situáciách a osvojíte si techniky, ktoré vám pomôžu komunikovať s rešpektom a profesionalitou. Navyše, získate praktické tipy, ako múdro využiť cenové ústupky tak, aby ste dosiahli svoje obchodné ciele bez straty výhodnej pozície.

 **Komu je kurz určený:** Začínajúcim aj skúseným obchodníkom, obchodným reprezentantom, všetkým, ktorí potrebujú zlepšiť svoje vyjednávacie techniky

Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

Základy vyjednávania

- Čo je to vyjednávanie
- Základné princípy vyjednávania v obchode
- Pokročilé vyjednávacie taktiky
- Vzdelávací film o vyjednávaní
- Hra POMARANČ

Typy vyjednávania

- Aké sú typy vyjednávania – tvrdé, mäkké, vecné
- Mäkké vyjednávanie a jeho nevýhody
- Tvrdé vyjednávanie a jeho nevýhody
- Win win vyjednávanie
- Aké typy vyjednávania preferujem – kde sú jeho výhody a riziká

Manipulácia a obrana

- Manipulácia vo vyjednávaní a práca s ňou
- Základné zručnosti vyjednávania
- Čo je vo vyjednávaní povolené
- Obrana voči taktikám a manipulácii druhej strany
- Nácvik modelových situácií
- Plán osobného zlepšenia a uplatnenie poznatkov

Zvládnutie náročných zákazníkov

Prihláste sa na kurz „Zvládnutie náročných zákazníkov“ a zdokonaľte svoje schopnosti efektívne riešiť požiadavky a problémy zákazníkov s profesionalitou a korektnosťou. Naučíte sa techniky, ktoré vám umožnia zvládnuť aj tie najnáročnejšie situácie, a získate cenné zručnosti v oblasti riadenia rozhovoru, kladenia otázok, aktívneho počúvania a zvládania krízových situácií, ako je riešenie reklamácií. Kurz vás pripraví na každodenné výzvy spojené s komunikáciou so zákazníkmi. Osvojíte si metódy, ako efektívne zdolávať námietky, ktoré môžu byť rozhodujúcim faktorom pre udržanie zákazníka. Získate praktické návody, ktoré vám pomôžu riešiť konfliktné situácie s pokojom, zachovať si profesionálny prístup a zvýšiť spokojnosť zákazníkov. Tento tréning je navrhnutý pre profesionálov, ktorí si chcú zlepšiť svoje komunikačné zručnosti pri práci s náročnými klientmi, minimalizovať riziko straty zákazníkov a posilniť svoje schopnosti budovať dlhodobé a kvalitné vzťahy. Naučíte sa zvládať stresové situácie a reagovať proaktívne na potreby klientov, čo vám pomôže vybudovať si dôveru a rešpekt vo vašej profesionálnej oblasti.

Komu je kurz určený

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

Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

- 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 rozčulujú
- Zvládanie seba, techniky zvládania stresu – dlhodobé, strednodobé, krátkodobé

Akadémia pre obchodníkov

Akadémia pre obchodníkov prináša účastníkom komplexný prehľad najžiadanejších oblastí obchodných a predajných zručností. Program vychádza z dlhoročných skúseností v obchode a predaji a spája praktické prípadové štúdie so skupinovými aj individuálnymi aktivitami. Účastníci si rozvinú zručnosti úspešného obchodníka, vedenie obchodných rozhovorov a vyjednávanie. Osvoja si techniky profesionálneho zvládania požiadaviek, námietok, reklamácií a náročných situácií so zákazníkmi tak, aby dokázali chrániť obchodný vzťah a predchádzať strate zákazníka.

3 DNI

intenzívny tréning

9:00 - 16:00

časový harmonogram

ONLINE / PREZENČNE

forma školenia

I. Úspešný obchodník

- Obchodnícky štart: reprezentácia firmy a firemná kultúra ako základný kontext ovplyvňujúci výkon obchodníka
- Základy reprezentácie firmy: tvorba priaznivého prvého dojmu a základy pracovného protokolu
- Na klienta orientovaný prístup a etika - základná filozofia a jej prínos pre firmu aj obchodníka
- Profil úspešného obchodníka: osobnostné vlastnosti a predpoklady
- Ja ako obchodník: sebaopoznanie, motivácia a identifikácia rozvojových potrieb
- Sociálno-komunikačné zručnosti: efektívne odovzdávanie informácií, aktívne počúvanie, práca s otázkami a asertivita



II. Profesionálne zručnosti obchodníka a vedenie obchodných rozhovorov

- Dôsledná príprava: poznanie produktu, potrieb výroby, konkurencie a potenciálneho zákazníka alebo dodávateľa
- Profesionálna telefonická komunikácia
- E-mailová komunikácia a tvorba ponuky
- Obchodné stretnutie: odborná pripravenosť, komunikačná a taktická zdatnosť, empatia, asertivita a základy pracovného protokolu
- Efektívna prezentácia produktu alebo požiadaviek
- Fázy obchodného rozhovoru
- Námietky ako integrálna súčasť procesu predaja
- Tvorba kompromisov, efektívne manažovanie ústupkov a BATNA



Akadémia pre obchodníkov

Obsah tréningu - pokračovanie

III. Vyjednávanie

- Čo je vyjednávanie: základné princípy a oblasti využitia
- Základné zručnosti vo vyjednávaní
- Stratégia a taktika vyjednávania
- Typy vyjednávania: tvrdé, mäkké a principiálne
- Výhody a nevýhody jednotlivých typov vyjednávania
- Zásady a techniky vyjednávania, tvorby kompromisov a dohôd; mäkké a tvrdé formy vyjednávania v modelových situáciách
- Súťaživosť a kooperácia v obchode: prehra-prehra, prehra-výhra a výhra-výhra
- Persuázia a presvedčanie: základné princípy



IV. Zvládanie náročných klientov a situácií

- Ktoré situácie v obchode vnímame ako náročné, ako im predchádzať a ako ich riešiť
- Kto sú nároční klienti a obchodní partneri
- Konštruktívne a deštruktívne príspevky ku konfliktu: diplomatická a pozitívna komunikácia, sebavedomie, nadsled a poznanie vlastných citlivých miest
- Sebapoznanie: dotazník spôsobov riešenia konfliktov
- Typy reakcií na konflikt a účinné protireakcie
- Manipulácia vo vyjednávaní: ako ju rozpoznať a pacifikovať
- Špinavé triky vo vyjednávaní: prevencia a riešenie
- Ako zvládnuť neúspech v obchode
- Antistresový program a obrana proti vyhoreniu

WORKSHOP

Ako tvoriť dobré vzťahy a udržať partnerskú komunikáciu, ktorá podporuje výkonnosť, motiváciu a životnú spokojnosť

Marketingová stratégia – nástroje 3C, 4P a STP

Cieľom školenia je poskytnúť účastníkom komplexné pochopenie kľúčových modelov strategického marketingu – 3C, 4P a STP – a naučiť ich, ako tieto princípy efektívne aplikovať v praxi. Účastníci získajú schopnosť analyzovať zákazníka, spoločnosť a konkurenciu, určiť správne segmenty trhu, definovať hodnotovú ponuku a vytvoriť efektívny marketingový mix. Po absolvovaní školenia budú manažéri a marketéri schopní: navrhovať marketingové stratégie založené na reálnych dátach a zákazníckych insightoch; určiť optimálne cenové a produktové stratégie; zhodnotiť efektívnosť komunikačných a distribučných kanálov; jasne pozicionovať značku a odlíšiť ju od konkurencie.

-  **Komu je kurz určený:** Marketingovým špecialistom, ktorí chcú zlepšiť svoje strategické myslenie; manažérmi malých a stredných firiem, ktorí si tvoria vlastné marketingové plány; podnikateľom a freelancerom, ktorí chcú pochopiť, ako efektívne cieľiť svoj trh.

Obsah intenzívneho 3-dňového kurzu

3C Model

Zameriava sa na tri kľúčové prvky pri navrhovaní marketingovej stratégie: stanovenie marketingového rámca a pochopenie marketingu ako spôsobu myslenia: orientácia na zákazníka a jeho potreby (zákazníka nezaujíma produkt, ale benefity, ktoré mu jeho používanie prináša – predávame „diery“, nie vrtačky).

- **Zákazník (Customer):** Porozumenie potrebám, preferenciám a správaniu vašej cieľovej skupiny; 6 fáz zákazníckej cesty + vytváranie persón
- **Spoločnosť (Company):** Analýza silných a slabých stránok vašej spoločnosti a jej jedinečných hodnotových ponúk; Customer acquisition costs + CLV – vysvetlenie a výpočet v praxi
- **Konkurencia (Competition):** Hodnotenie stratégií, silných a slabých stránok vašich konkurentov s cieľom identifikovať príležitosti a hrozby; udržanie si zákazníka a náskoku pred konkurenciou

Marketingová stratégia – nástroje 3C, 4P a STP

Obsah intenzívneho 3-dňového kurzu

4P Model

Marketingový mix zahŕňajúci 4 kľúčové komponenty:

- **Produkt:** Tovary alebo služby ponúkané na uspokojenie potrieb zákazníkov; product brief; test konceptu základnej myšlienky; net promoter score, pozitívna zaujatosť
- **Cena:** Náklady, ktoré zákazníci platia za produkt; konjunkturálna analýza; jedinečný predajný argument; cenové modely (cost-plus, competition-based), oceňovanie hodnoty (value pricing), psychológia v cenotvorbe
- **Miesto:** Distribučné kanály používané na dodávanie produktu zákazníkovi; dĺžka a šírka distribučného kanála, online vs. offline, analýza marže distribučných možností
- **Propagácia:** Komunikačné stratégie používané na informovanie a presviedčanie zákazníkov o produkte; A/B test; získané/vlastnené/platené mediálne kanály; efektívnosť reklamy, efekt oneskorenia, riziká retargetingu

STP Model

Segmentácia, zacielenie a pozicionovanie:

- **Segmentácia:** Rozdelenie trhu na odlišné skupiny na základe spoločných charakteristík (napr. demografické, psychografické) – význam segmentácie, kritériá segmentácie, vytvorenie „bohatého opisu segmentu“; chcú nás? vs. chceme my ich?; analýza dôležitosti a výkonnosti (IPA)
- **Cielené oslovenie:** Výber konkrétnych segmentov, na ktoré sa zameriavajú vaše marketingové aktivity – CLV vs. CLROI (návratnosť investícií počas života zákazníka)
- **Pozicionovanie:** Vytvorenie jedinečného imidžu alebo identity vášho produktu v mysliach cieľovej skupiny s ohľadom na zaujatie vyššej pozície vo vzťahu ku konkurencii – jasné, cielené, obsahujúce potrebné prvky (aplikácia na positioning šablónu); spôsoby umiestnenia značky, jednoduchá syntax pozičného vyhlásenia, implementácia pozicionovania naprieč organizáciou

Komunikačné zručnosti pre asistentky

Školenie „Komunikačné zručnosti pre asistentky“ vás naučí, ako profesionálne vystupovať a efektívne komunikovať v rôznych pracovných situáciách. Získate praktické tipy, ako vytvárať pozitívnu a príjemnú atmosféru na sekretariáte, ktorá podporí plynulý chod tímu aj celej organizácie. Počas kurzu sa naučíte zvládať emočne napäté situácie s nadhľadom a pokojom, ako aj elegantne reagovať na negatívne správanie ostatných. Osvojíte si zručnosti asertívneho reagovania, ktoré vám pomôžu riešiť konflikty s profesionálnym prístupom. Osvojíte si techniky písomnej a elektronickej komunikácie, pravidlá efektívneho telefonického kontaktu a naučíte sa, ako sa vyhnúť najčastejším chybám pri telefonovaní, čím zvýšite svoju profesionalitu v každodennej komunikácii.

 **Komu je kurz určený:** Pracovníkom na sekretariáte, asistentom riaditeľov, asistentom manažérov

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- 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 elektronická komunikácia
- Telefonický kontakt a jeho pravidlá, najčastejšie chyby pri telefonovaní

Time a stres manažment pre asistentky

Školenie „Time a stres manažment pre asistentky“ je navrhnuté pre všetky asistentky, ktoré chcú mať kontrolu nad svojím časom a zvládať pracovné povinnosti bez zbytočného stresu aj v náročných obdobiach. Počas kurzu sa naučíte, ako efektívne plánovať a využívať svoj čas, aby ste mohli zosúladiť každodenné úlohy s nečakanými požiadavkami okolia. Identifikujete zdroje svojho stresu a osvojíte si techniky na ich minimalizáciu, čím si vytvoríte lepšiu odolnosť voči záťaži na pracovisku. Spoznáte jednoduché a praktické relaxačné techniky, ktoré vám pomôžu zvládať stres a prinavrátia vám rovnováhu v náročných situáciách. Získate tiež užitočné tipy na zvládanie konfliktných situácií s pokojom a bez zbytočných emócií – zručnosti, ktoré nájdete využitie aj v osobnom živote.

 **Komu je kurz určený:** Pracovníkom na sekretariáte, asistentom riaditeľov, asistentom manažérov

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

- 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

Školenie vám pomôže vyhnúť sa faux pas a získať istotu v profesionálnom aj spoločenskom prostredí. Rozšírite si znalosti v oblasti biznis protokolu a spoločenskej etikety, ktoré sú dnes nevyhnutnou súčasťou úspešnej komunikácie a profesionálneho vystupovania. Získate praktické rady, ako vytvoriť a udržiavať osobný i firemný imidž, ktorý je kľúčovým faktorom pri nadväzovaní a upevňovaní významných zákazníckych a spoločenských vzťahov. Naučíte sa základy biznis protokolu potrebné pre efektívne rokovania a zvládnete pracovné aj spoločenské podujatia bez stresu a s potrebnou istotou. Kurz zahŕňa aj praktický slovník spoločenského dress codu a pravidiel správneho imidžu, ktoré vám uľahčia život a dodajú profesionálnejšiu prezentáciu na každej úrovni.

Obsah 1 dňového intenzívneho kurzu

Protokol a etiketa

- 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
- Etiketa hostiteľa, hosťa

Rokovania a podujatia

- Zasadací poriadok pri pracovnej návšteve, rokovaní a pri spoločenských podujatiach
- Rokovacia miestnosť, občerstvenie
- Small talk, prípitok
- 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

Imidž a medzinárodné rozdiely

- 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
- Najčastejšie prehrešky na spoločenských podujatiach

Komunikačný mix pre IT

Školenie je špeciálne navrhnuté pre profesionálov v oblasti informačných technológií, ktorí chcú zdokonaľiť svoje komunikačné zručnosti, úspešne riešiť výzvy a budovať efektívnu spoluprácu s internými aj externými zákazníkmi. Počas kurzu získate praktické znalosti o tom, ako sa vyhnúť najčastejším chybám v komunikácii, ktoré môžu viesť k nedorozumeniam a problémom pri riešení úloh a projektov. Uvedomíte si základné pravidlá efektívnej komunikácie, odhalíte zdroje nesprávneho pochopenia a naučíte sa ich eliminovať pomocou overených komunikačných stratégií. Kurz vám taktiež poskytne konkrétne návody, ako rozvíjať svoje osobnostné predpoklady a zlepšiť komunikáciu s problémovými typmi zákazníkov – či už ide o interných kolegov alebo externých klientov. Naučíte sa, ako riešiť náročné situácie s profesionalitou a zachovať si kontrolu nad komunikáciou aj v stresových podmienkach.



Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

- 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
- Narábanie s kritikou a spätná väzba
- Presadenie nároku a odmietnutie
- Riešenie konfliktov
- Obchodná komunikácia
- Návyky efektívnych ľudí

Tímová spolupráca pre IT

Školenie „Tímová spolupráca pre IT“ je navrhnuté pre profesionálov v oblasti informačných technológií, ktorí chcú posilniť svoje schopnosti tímovej práce, zlepšiť spoluprácu medzi kolegami a vytvárať efektívne tímy. Počas kurzu si osvojíte kľúčové techniky tímovej práce a uvedomíte si, aký prínos môže mať plnohodnotná spolupráca na úspech jednotlivca aj celého tímu. Naučíte sa identifikovať silné a slabé stránky jednotlivých tímových rolí a spoznáte základné charakteristiky, ktoré definujú úspešné tímy. Kurz vám tiež pomôže pochopiť, ako efektívne spojiť jednotlivcov s rôznymi schopnosťami do silného a súdržného kolektívu. Osvojíte si praktické zručnosti na riešenie konfliktov v tíme, ktoré Vám umožnia zvládať ich profesionálne a s nadhľadom, čím podporíte efektívnu spoluprácu a zvýšite produktivitu.

Komu je kurz určený

- IT manažérom
- IT špecialistom
- IT technikom

Obsah 2 dňového intenzívneho kurzu

- 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

Assessment centrum

Assessment centrum

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. Komplexné Assessment centrum vieme zrealizovať aj v online forme.

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

Princípy Assessment Centra

- Princíp viacerých očí
- Princíp rôzneho uhlu pohľadu
- Princíp sledovania zmeny v ohraničenom čase

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 centrum

Development centrum

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. Komplexné Development centrum vieme zrealizovať aj v online forme.

- 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

Referencie

 **Slovnaft**

O₂



Panasonic

STELLANTIS



Continental 

 **ŽELEZIARNE[®]
PODBREZOVÁ**



Dlhodobé partnerstvá

Spolupráca s klientmi na roky

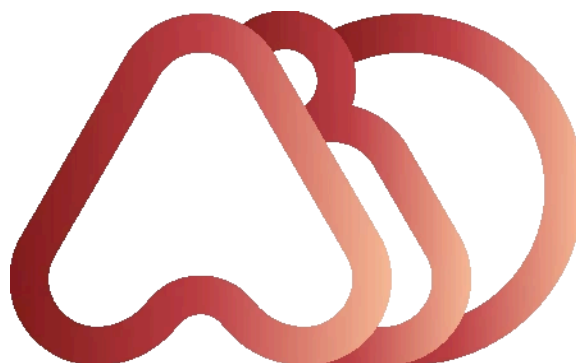
Praktické školenia

Tréning zameraný na prax

Merateľné výsledky

Efekt priamo na pracovisku

Naše školenia sú overené rokmi praxe a dôverou stoviek firiem na slovenskom trhu. Každý kurz je navrhnutý tak, aby prinášal merateľné výsledky priamo na pracovisku.



Kontakt



AIO Education s.r.o.

Komenského 14/A

974 01 Banská Bystrica



Web

www.aioeducation.sk



E-mail

aio@aioeducation.sk



Telefón

0907 18 44 93

18 rokov skúseností v školení firiem na slovenskom trhu