



doświadczenie
motywacja 3.0 zarządzanie komunikacja gry
sprzedaż **szkolenia** coaching
negocjacje blog rozwój



www.dobrytrener.pl

Chcesz dowiedzieć się więcej - zadzwoń:

71 725 88 78

MAPA SZKOLEŃ

OBSZARY
SZKOLEŃ



ZARZĄDZANIE

ROZWÓJ
OSOBY /
KOMUNIKACJA

STRES,
ROZJĄZYWANIE
KONFLIKTÓW,
ZMIANA

SPRZEDAŻ,
OBSŁUGA
KLIENTA

NEGOCJACJE

COACHING /
EXTENDED
DISC®

DESERY

TEMATY WARSZTATÓW

Ze specjalisty w menedżera – czyli nowe zadania i priorytety na stanowisku

→ str. 6

Co lepsze: świetny menedżer i przeciętny zespół czy przeciętny menedżer i świetny zespół?

→ str. 7

Menedżer – osoba, która sprawia, że zespół pracuje lepiej gdy on jest, niż wtedy gdy go nie ma

→ str. 8

Model motywacji 3.0

→ str. 9

System ocen

→ str. 10

Komunikuję się, więc jestem

→ str. 11

Prezentacja bez emocji? Prezentacja mało emocjonująca...

→ str. 12

Cokolwiek robisz, wywierasz wpływ. Wywieraj go świadomie i pozytywnie

→ str. 13

Bez stresu pracuję z własnym stresem

→ str. 14

Czy można zarządzać czasem? Nie. Podobnie jak nie można zarządzać grawitacją!

→ str. 15

Zostań dostawcą pierwszego wyboru czyli sprzedaż i relacje z Klientem

→ str. 16

Negocjacje dla Zakupowców

→ str. 17

Negocjacje dla Handlowców

→ str. 18

Analiza stylu zachowań Extended DISC®

→ str. 19

Przyspieszenie osiągania własnych celów, czyli coaching w biznesie i poza nim

→ str. 20

Coaching zespołowy

→ str. 21

Zarządzanie przez gotowanie

→ str. 22

Przygoda w czarnej dziurze

→ str. 23

DLA KOGO

Kadra Menedżerska /
Liderzy / Kierownicy



Inżynierowie /Specjaliści /
Koordynatorzy



Pracownicy Działów
Sprzedaży / Handlowcy /
Przedstawiciele
Handlowi



Pracownicy Działów
Obsługi Klienta /
Pracownicy Wsparcia
Biznesu



Trenerzy wewnętrzni



negocjacje

rozwój

szkolenia

zarządzenie

motywacja

sprzedaż



www.dobrytrener.pl

Chcesz dowiedzieć się więcej - zadzwoń:

71 725 88 78

PRZEPROWADZILIŚMY SZKOLENIA DLA...

DIEHL
Controls Polska



Enea



RAWLPLUG

Mondelēz
International

Sygma Bank

NOKIA

Nokia Siemens
Networks

Fortum

**PHOENIX
CONTACT**



UNIT4
TETA

3M

eurobank

 **REDKNEE**
Looking Beyond

 **Electrolux**

KRUK

AREVA

IMPEL

TEB Akademia
CENTRUM ROZWOJU SZKÓŁ WYŻSZYCH



Lorenz
SNACK-WORLD

KOELNER



**DOLNOŚLĄSKI
URZĄD WOJEWÓDZKI**

WABCO

L&R Lohmann & Rauscher



www.dobrytrener.pl

Chcesz dowiedzieć się więcej - zadzwoń:

71 725 88 78

SPIS TREŚCI

ZARZĄDZANIE

Ze specjalisty w menedżera – czyli nowe zadania i priorytety na stanowisku.....	6
Co lepsze: świetny menedżer i przeciętny zespół czy przeciętny menedżer i świetny zespół?	7
Menedżer – osoba, która sprawia, że zespół pracuje lepiej gdy on jest, niż wtedy gdy go nie ma	8
Model motywacji 3.0. Kiedy kij i marchewka już nie działają	9
System ocen – prowadzenie rozmów oceniających. Zbędna biurokracja, czy dobra inwestycja? Wybór należy do Ciebie... ..	10

ROZWÓJ OSOBISTY / KOMUNIKACJA

Komunikuję się więc jestem	11
Prezentacja bez emocji? Prezentacja mało emocjonująca.....	12
Cokolwiek robisz, wywierasz wpływ. Wywieraj go świadomie i pozytywnie.....	13

STRES, ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW, ZMIANA

Bez stresu pracuję z własnym stresem	14
Czy można zarządzać czasem? Nie. Podobnie jak nie można zarządzać grawitacją!	15

SPRZEDAŻ, OBSŁUGA KLIENTA, CALL CENTER

Zostań dostawcą pierwszego wyboru czyli sprzedaż i relacje z Klientem	16
---	----

NEGOCJACJE

Negocjacje dla Zakupowców	17
Negocjacje dla Handlowców	18



COACHING / ANALIZA INDYWIDUALNA EXTENDED DISC®

Analiza stylu zachowań Extended DISC®	19
Chcę przyspieszyć osiągnięcie własnych celów, czyli coaching w biznesie i poza nim	20
Coaching zespołowy	21

DESERY

Zarządzanie przez gotowanie.....	22
Przygoda w Czarnej Dziurze	23
Certyfikat Jakości Standard Usług Szkoleniowych SUS 2.0	24



ZE SPECJALISTY W MENEDŻERA...



- Stare nawyki, jak je zmienić. Już nie możesz wszystkiego robić sam.
- Ustalanie zasad pracy w zespole. zarówno gdy jestem nowym menadżerem w nowym zespole, jak i gdy jestem nowym menadżerem w moim... starym zespole.
- Nastawienie na ludzi i nastawienie na zadania – bądź miękki wobec człowieka i konsekwentny w osiągnięciu wyników.
- Celuj, precyzuj, ustalaj i wyjaśniaj - menedżer planujący i przekazujący zadania.
- Informuj, weryfikuj, zwiększaj odpowiedzialność, doceniaj – menedżer, przekazujący informację zwrotną.
- Sam się nieustannie rozwijaj - metoda autotrenera.

Cel szkolenia: Wzmocnienie osób, które dopiero od niedawna są menedżerami (lub za chwilę się nimi staną).

Dostarczenie narzędzi, które pozwolą szybciej stać się skutecznym menedżerem, popełniając jak najmniejszą ilość błędów.

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi		
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu		
	Trenerzy wewnętrzni		

▪ ustalić zasady współpracy z zespołem – od określenia „mowy na powitanie”, przez przekazanie priorytetów i wartości ▪ określić zadania, które nadal będę robił i zadania, których na pewno już nie będę robić, a oddeleguję je pracownikom, by móc być menadżerem z prawdziwego zdarzenia ▪ większą pewnością siebie i stanowczością, a jednocześnie z szacunkiem i życzliwością przekazywać zadania oraz je egzekwować ▪ przekazywać informację zwrotną na bieżąco, w sposób konstruktywny i rozwojowy ▪ analizować na bieżąco własną pracę, by wyciągać wnioski, doceniać dobre działania i budować rozwiązania na kolejne



CO LEPSZE: ŚWIETNY MENEDŻER I PRZECIĘTNY ZESPÓŁ CZY PRZECIĘTNY MENEDŻER I ŚWIETNY ZESPÓŁ? OCZYWIŚCIE ŚWIETNY MENEDŻER I ŚWIETNY ZESPÓŁ 😊. ALE ZACZYNA SIĘ OD ŚWIETNEGO MENEDŻERA.



- Moja rola jako menedżera – moje umiejętności dzisiaj i w przyszłości. mój zespół dzisiaj i w przyszłości.
- Kluczowe cele w rozwoju własnym i zespołu.
- Strategia osiągania celów – przełożenie celów na zadania, ustalenie istotnych wartości, konsekwencja w działaniu.
- Wszystko co mi przeszkadza, a chciałbym by przestało – nawyki, przekonania, „kotwice” – analiza obszarów do rozwoju, albo do... eliminacji i zastąpienia znacznie bardziej przydatnymi obszarami.
- Rozwijając siebie rozwijam zespół - uczenie pracowników, delegowanie zadań, zwiększanie odpowiedzialności. O tym jak zmiana postrzegania własnej roli i wzrost umiejętności menadżera natychmiast przekłada się na zmianę ludzi w zespole.

Cel szkolenia: Rozwój umiejętności menedżerskich, które przekładają się na wzrost efektywności pracy zespołu.

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi		
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu		
	Trenerzy wewnętrzni		
▪ określić swój potencjał i ustalić obszary do rozwoju, wraz z planem rozwoju ▪ uświadomić sobie własne utrudniające nawyki i wprowadzić zmiany, w kierunku tworzenia nawyków konstruktywnych ▪ określić cele rozwojowe zespołu ▪ lepiej uczyć pracowników ▪ skuteczniej delegować zadania i odpowiedzialność			



MENEDŻER – OSOBA, KTÓRA SPRAWIA, ŻE ZESPÓŁ PRACUJE LEPIEJ GDY ON JEST, NIŻ WTEDY GDY GO NIE MA



- Odpowiedzialność menedżera za zespół – sprawianie, by bez przeszkód mógł realizować swoje zadania, na najlepszym poziomie
- 12 czynników Instytutu Gallupa – czyli co wyróżnia wybitnych od przeciętnych i jak menadżer ma wpływ na każdy z tych czynników
- Planowanie długoterminowe i planowanie bieżące – jak sobie radzić ze zmiennością, jak nie „dokładać” zmienności pracownikom, czyli przewidywanie, podejmowanie decyzji, przekazywanie informacji na bieżąco
- Zwiększanie odpowiedzialności, samodzielności, uczenie pracowników – czyli wykorzystywanie potencjału ludzi i nie pozwalanie im by... nudzili się
- Informacja zwrotna jako narzędzie rozwoju i docenienia – by zwiększać pewność, bezpieczeństwo, stabilizować pożądane zachowania i stawiać nowe wyzwania

Cel szkolenia: Wzrost efektywności zespołu, przez działania menedżera mające na celu usuwanie przeszkód, precyzowanie celów i rozwój członków zespołu.

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi		
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu		
	Trenerzy wewnętrzni		
			▪ jasno określić swoją odpowiedzialność za zespół - wraz z określeniem działań, jakie powinni przedsięwziąć, by usprawnić działania zespołu (wykorzystując np. wiedzę płynącą z 12 czynników Instytutu Gallupa) ▪ planować długoterminowo i krótkoterminowe działania, aktywnie włączając w ten etap ludzi w zespole ▪ zwiększać samodzielność i odpowiedzialność pracowników ▪ regularnie udzielać konstruktywną i rozwojową informację zwrotną



MODEL MOTYWACJI 3.0 KIEDY KIJ I MARCHEWKA JUŻ NIE DZIAŁAJĄ



- Teorie motywacji X i Y – ich możliwości i ograniczenia
- Motywacja w świecie coraz bardziej wykształconych pracowników, dla których pieniądze są bez wątpienia istotne, ale... niewystarczające
- Kiedy wynagradzanie materialne działa, a kiedy wręcz obniża dobre działanie
- Model motywacji 3.0 – kompetencje – dążenie do mistrzostwa, sens działania, autonomia – najważniejsze czynniki motywacyjne współczesnych pracowników
- Praktyczne zastosowania modelu – możliwość rozwoju, stawianie wyzwań, zapewnianie samodzielności
- Poczucie sensu działania – od relacji z ludźmi, po wartości większe niż materialne nagrody – działania prospołeczne. jak je realizować w środowisku biznesowym
- Połączenie modelu motywacji 3.0 z twardymi oczekiwaniami wyników

Cel szkolenia: Wypracowanie rozwiązań odpowiednich dla zespołu. Dookreślanie indywidualnej motywacji pracownika jak i praca nad motywacją na poziomie całego zespołu. Zastosowanie nietypowych rozwiązań, które scalają zespół.

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi		
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu		
	Trenerzy wewnętrzni		

▪ spojrzeć na swój zespół nowymi oczami, pod kątem określenia indywidualnych motywatorów ▪ znajdować nowe rozwiązania na poziomie całego zespołu – jak koncentrować się na dążeniu do rozwoju, autonomii i poczuciu sensu, by wspierać motywację i umacniać ją
--



SYSTEM OCEN – PROWADZENIE ROZMÓW OCENIAJĄCYCH. ZBĘDNA BIUROKRACJA, CZY DOBRA INWESTYCJA? WYBÓR NALEŻY DO CIEBIE...



- System ocen jako jeden z elementów zarządzania.
- Dobrze wykorzystany system jako narzędzie rozwoju pracowników, eliminowanie błędów i poprawa komunikacji wewnętrznej.
- Przygotowanie do rozmowy.
- Kryteria oceny i mierniki.
- Etapy rozmowy.
- Pułapki oceny.
- Sytuacje trudne.
- Ustalanie celów.

Cel szkolenia: Zwiększenie efektywności ocen okresowych, docenienie ich wartości i traktowanie jako jednego z elementów skutecznego zarządzania. Wzrost umiejętności prowadzenia rozmów, ustalania celów i wspierania pracownika w realizacji celów.

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi		
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu		
	Trenerzy wewnętrzni		
▪ dostrzec i przekazać korzyści z oceny, które są wartością dla menedżera i pracownika ▪ wykorzystać system do rozwoju pracowników ▪ stworzyć właściwą atmosferę ▪ odwoływać się do faktów, obiektywnie oceniać ▪ angażować pracowników w proces oceny ▪ przeprowadzić rozmowę oceniającą w dialogu, przenosząc odpowiedzialność za rozmowę także na pracownika ▪ ustalić cele, wynikające z oceny ▪ stworzyć harmonogram realizacji celów ▪ poradzić sobie z trudną sytuacją ▪ wykorzystać trudność do zbudowania nowej jakości			



KOMUNIKUJĘ SIĘ WIĘC JESTEM



- Co i po co chcę przekazać – celowość komunikacji.
- Co i dlaczego inni rozumieją (lub nie) – dopasowanie komunikatu do odbiorcy.
- Mówienie czy słuchanie? Mówienie i słuchanie. Z przewagą tego drugiego.
- Różnimy się – to dobrze, ponieważ możemy się uzupełniać. To trudno, ponieważ nie zawsze się rozumiemy. Jak się komunikować, uwzględniając różnice osobowościowe.
- Wywieranie wpływu w komunikacji – techniki pomagające przekonać odbiorcę, pokazać, że jest dla nas ważny, argumentować, koncentrując się na jego priorytetach.

Cel szkolenia: Wzrost świadomości i umiejętności w zakresie przekonywania, precyzowania i uważności w kontakcie z innymi ludźmi, szczególnie w sytuacjach biznesowych

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnętrzni	✓	
			▪ ustalić nie tylko dlaczego przekazują komunikat, ale przede wszystkim PO CO przekazują ▪ lepiej słuchać, by stwarzać właściwe relacje ▪ dopasować komunikat do odbiorcy – zarówno pod kątem jego osobowości jak i pod kątem doboru argumentów



PREZENTACJA BEZ EMOCJI? PREZENTACJA MAŁO EMOCJONUJĄCA...



- Ustalanie celu prezentacji, by prezentację podporządkować celowi.
- Tworzenie materiałów, wspierających merytorycznie – jak nie „zabić Power Pointem”, czytelność prezentacji, odpowiednie wykresy, kiedy zastosować rysunek a kiedy tekst itp.
- Dopasowanie języka do odbiorcy.
- Priorytety prezentacji by (np. w ramach narad kosztowych) nie zarzucić odbiorcy zbyt dużą ilością szczegółów.
- Techniki, zwiększające atrakcyjność przekazu.
- Własne nastawienie i wynikająca z niego mowa ciała w prezentacji.
- Radzenie sobie z pytaniami, zastrzeżeniami odbiorcy.
- Emocje i presja – jak sobie poradzić w trakcie prezentacji.

Cel szkolenia: Wzrost umiejętności przedstawiania przekonujących prezentacji – angażujących odbiorcę, zmniejszenie własnego stresu i wzrost osobistej satysfakcji i wizerunku

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnętrzni	✓	
			▪ świetnie się przygotować do prezentacji ▪ radzić sobie z emocjami ▪ określać cele i je osiągać ▪ przekonująco przemawiać ▪ angażować słuchaczy ▪ moderować ewentualną dyskusję, ▪ odpowiadać na zastrzeżenia z pewnością siebie i spokojem



COKOLWIEK ROBISZ WYWIERASZ WPŁYW. WYWIERAJ GO ŚWIADOMIE I POZYTYWNI



- Zmiana perspektywy – jeśli chcesz kogoś przekonać, najpierw zastanów się co dla niego jest ważne.
- Zasada „najpierw się dopasuj, a potem poprowadź”.
- Subtelne różnice pomiędzy manipulacją a wywieraniem wpływu. Konsekwencje manipulacji.
- Emocje a racjonalne myślenie.
- Techniki wywierania wpływu.

Cel szkolenia: Poszerzenie wpływu na innych, by lepiej współpracować, realizować cele, zmniejszać opór przed zmianą

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnątrzni	✓	
▪ lepiej dostrzegać priorytety innych, by znajdować dopasowane argumenty ▪ dopasować język do rozmówcy, by być lepiej rozumianym ▪ zastosować odpowiednie techniki wywierania wpływu			



BEZ STRESU PRACUJĘ Z WŁASNYM STRESEM



- Stres jako czynnik niezbędny nam w życiu. Chodzi o to, by tylko przyjmować go we właściwej dawce.
- Analiza stresorów – czynniki na które mamy wpływ i które pozostają poza naszym wpływem. Jak radzić sobie z jednymi i drugimi?
- 90% to nasza interpretacja sytuacji, 10% to same fakty. Jak panować nad tym 90%...
- Uważaj na myśli, bo stają się słowami, uważaj na słowa, bo stają się czynami. Uważaj na czyny, bo stają się nawykami. Uważaj na nawyki, bo stają się charakterem. Problem czy wyzwanie? Trudność czy możliwości? Jak słowa wpływają na poziom naszego stresu i przekładają się na działanie?
- Czynniki stresotwórcze – presja czasu, presja stosowana przez innych ludzi. Kilka słów i technik związanych z planowaniem czasu i zadań oraz budowaniem relacji z innymi.
- Optymizm realistyczny – pomocne myślenie w radzeniu sobie ze stresem. Optymistycznego podejścia można się nauczyć.
- Codziennie doceniam sukcesy i dobre rzeczy – jak zmieniać postrzeganie całości, przez koncentrację na szczegółach.
- Techniki relaksacyjne, dzienna produkcja endorfin i ...

Cel szkolenia: Zmniejszenie stresu już istniejącego, zapobieganie wzrostowi stresu

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnętrzni	✓	
			▪ wypracować własną strategię zapobiegania nadmiernego wzrostowi stresu i radzenia sobie z nim na bieżąco ▪ doceniać dobre działania, które realizują, co pozwala nabrać dystansu i wzmocnić pewność siebie ▪ lepiej planować przyszłe działania, co zmniejsza stres i obawę przed tym co będzie w przyszłości ▪ stosować wybrane techniki relaksacyjne, opracować plan działań fizycznych, które pomagają pozbyć się napięcia ▪ skuteczniej kontrolować własne myśli, by unikać generalizowania, wyolbrzymiania i innych destruktywnych nawyków, które do tej pory negatywnie oddziaływały



CZY MOŻNA ZARZĄDZAĆ CZASEM? NIE. PODOBNI JAK NIE MOŻNA ZARZĄDZAĆ GRAWITACJĄ!



- Planowanie jak dieta – ludzie wiedzą, że powinni stosować, ale tego nie robią. Jak sobie z tym poradzić, jak kształtować dobre nawyki.
- Wiem co powinienem zrobić, ale tego nie robię – nawyki, utrudniające działanie – jak je zmienić.
- Planowanie długo i krótko terminowe – ustalanie celów, przekładanie na zadania, ustalanie priorytetów.
- Mój indywidualny sposób postrzegania czasu i konsekwencje postrzegania – tu i teraz a przyszłość i cele w niej określone.
- Techniki współpracy z innymi ludźmi, usprawniające planowanie czasu i realizację zadań: pro-aktywność w ustalaniu działań – nie czekam, sam sprawdzam co mnie czeka w najbliższej przyszłości; precyzowanie ustaleń z innymi, niepozwolanie by marnowali mój czas.
- Dobre rady w organizacji pracy własnej – jak je dopasować do własnego stylu działania, pamiętać o nich i wykorzystywać, zwiększając efektywność.

Cel szkolenia: Wzrost efektywności własnej pracy przez dobre jej planowanie i konsekwentne realizowanie planów (a przynajmniej większości priorytetów)

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓	PO SZKOLENIU UCZESTNICZY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓	
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnętrzni	✓	
▪ ustalać własne cele i przekładać je na zadania ▪ usprawniać komunikację z innymi, w zakresie wspólnego realizowania celów i zadań ▪ dostrzegać i eliminować nawyki, które obniżają skuteczność ▪ wyrabiać i wzmacniać nawyki, podnoszące skuteczność działania			



ZOSTAŃ DOSTAWCĄ PIERWSZEGO WYBORU CZYLI SPRZEDAŻ I RELACJE Z KLIENTEM



- Analiza kim jestem dla mojego klienta – przypadkowym dostawcą czy zaufanym partnerem?
- Jak wygląda proces sprzedaży – jest zespołem przypadkowych działań, czy uporządkowanym procesem?
- Cele sprzedażowe.
- Budowanie relacji od pierwszego wrażenia.
- Potrzeby klienta – uświadomione i nie.
- Prezentacja oferty.
- Jeden z największych problemów w obecnej rzeczywistości – nadmiar informacji i problem z podjęciem decyzji.
- Zastrzeżenia i wątpliwości – prawda o potrzebach klient.
- Domykanie rozmowy handlowej.
- Sprzedaż nigdy się nie kończy – pogłębianie relacji i praca na zaufaniu....

Cel szkolenia: Wzrost sprzedaży przez wzrost umiejętności handlowców w zakresie realizacji celów, koncentracji na potrzebach klienta, odpowiadaniu na nie i poszerzaniu sprzedaży i domykaniu rozmów handlowych

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy		PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy		
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnętrzni		
▪ ustalać cele sprzedażowe na wizytę, by proces sprzedaży był uporządkowany ▪ koncentrować się na najważniejszych potrzebach klienta, by nie tylko na nie odpowiadać, aleaktywnie kreować relacje oparte na biznesowych zyskach i zaufaniu ▪ prezentować ofertę, w odniesieniu do potrzebklenta ▪ poszerzać sprzedaż ▪ skuteczniej odpowiadać na wątpliwości i zastrzeżenia, dostrzegać w nich dodatkowe szanse sprzedażowe ▪ domykać sprzedaż ▪ rozbudowywać relacje			



NEGOCJACJE DLA ZAKUPOWCÓW



- Lubisz negocjować? To pierwszy krok do bycia doskonałym negocjatorem. Nie lubisz? To lepiej polub 😊
- Proces negocjacji w zakupach – od przygotowania, analizy historii kontraktów, zbieranie informacji po budowanie właściwych relacji, po stosowanie taktyk negocjacyjnych aż do finalizacji negocjacji.
- Strategia szachowa – model przygotowania się do negocjacji, oparty na ustalaniu priorytetów – własnych i dostawcy.
- Wywieranie wpływu w negocjacjach – jak samemu poszerzać wpływ i nie poddawać się manipulacjom
- Współpraca zespołu zakupów z klientem wewnętrznym, czyli zleceniodawcą. Jak nie dać się zaskoczyć i współdziałać w negocjacjach.
- Back door selling i inne techniki stosowane przez świetnie wyszkolonych dostawców – jak sobie radzić z technikami, zapobiegać im.

Cel szkolenia: Wzrost efektywności w negocjacjach z dostawcami

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy		PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy		
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnętrzni		
			▪ lepiej pracować z klientami wewnętrznymi (zleceniodawcami np. inżynierami z produkcji, działem zaopatrzenia, logistyką i inni), by wspólnie ustalać strategię negocjacji i nie dopuszczać do bycia zaskoczonym ▪ przygotowywać się do negocjacji ▪ precyzować własne priorytety i przewidywać priorytety dostawcy ▪ skutecznie stosować taktyki negocjacyjne i bronić się przed nimi ▪ panować nad procesem negocjacji od początku po podpisanie umowy



NEGOCJACJE DLA HANDLOWCÓW



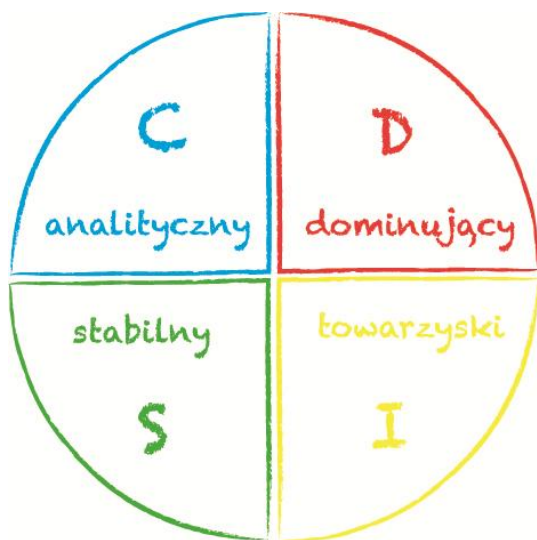
- Świetny negocjator i Ty – co was łączy? a jakie obszary masz do rozwinięcia.
- Proces negocjacji handlowych - od przygotowania, analizy historii kontraktów, budowanie właściwych relacji, po stosowanie taktyk negocjacyjnych aż do finalizacji negocjacji.
- Struktura organizacyjna firmy - z kim negocjuję, a kto jest decydemtem?
Gdzie są moi ambasadorowie? Kto będzie moim sprzymierzeńcem w negocjacjach?
- Porażka w przygotowaniu to przygotowanie do porażki – zbieranie informacji zanim zaczną się negocjacje.
- Strategia szachowa – model przygotowania się do negocjacji, oparty na ustalaniu priorytetów – własnych i klienta.
- Wywieranie wpływu w negocjacjach – jak samemu poszerzać wpływ i nie poddawać się manipulacjom

Cel szkolenia: Wzrost efektywności w negocjacjach z klientami

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy		PO SZKOLENIU UCZESTNICY POTRAFIĄ:
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy		
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓	
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓	
	Trenerzy wewnętrzni		
▪ efektywnie przygotować się do negocjacji – od ustalenia od kogo najlepiej zebrać wcześniej informacje, po określenie priorytetów własnych i przewidzenia priorytetów klienta ▪ zwiększać pewność siebie przez merytoryczne przygotowanie i świadomość mocnych stron ▪ skutecznie zarządzać procesem negocjacji – od określenia jakie relacje chcemy budować, przez zadawane właściwych pytań, po stosowanie określonych taktyk negocjacyjnych i finalizowanie negocjacji z jak najlepszymi rezultatami			



ANALIZA STYLU ZACHOWAŃ EXTENDED DISC®



Tak! Ty znasz siebie najlepiej, w końcu przebywasz z sobą od dnia narodzin...

Ale... ☺

- Czy dokładnie znasz swój potencjał – wiesz co Cię motywuje a co zniechęca?
- Czy wiesz jak skutecznie komunikować się z ludźmi z zespołu, w którym pracujesz?
- Czy jako menedżer wiesz jak efektywnie zarządzać zespołem?
- Czy wiesz jak w elastyczny sposób ich motywować?

Cel badania: Poznanie własnego stylu zachowań, mocnych stron, stylu komunikacji i roli w zespole

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓
	Trenerzy wewnętrzni	✓

ANALIZA INDYWIDUALNA UMOŻLIWIA:
▪ poznanie swoich naturalnych preferencji – obszarów gdzie czujesz się jak ryba w wodzie ▪ stworzenie "mapy" zespołu ▪ pracę nad indywidualnym rozwojem, w tym także zaplanowanie coachingu ▪ poznanie najbardziej efektywnych zachowań w relacjach z innymi

Badanie stylu zachowań prowadzone jest przez certyfikowanych konsultantów



CHCĘ PRZYSPIESZYĆ OSIĄGANIE WŁASNYCH CELÓW, CZYLI COACHING W BIZNESIE I POZA NIM



- Wsparcie w realizacji celów, zmiany, rozwoju własnego.
- Coach wspomaga motywację, znajdowanie rozwiązań, wspierając i przyspieszając zmianę.
- Nie daje rad – zadaje pytania, nie daje rozwiązań – pomaga znaleźć rozwiązania, nie ocenia – wspiera samoocenę.

Cel coachingu: Przyspieszenie realizacji celu

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓
	Trenerzy wewnętrzni	✓

COACHING CZY SZKOLENIE?	
▪	Czym różni się coaching od szkolenia? Na szkoleniu uczestnik uczy się nowych technik, stosować określone narzędzia. W coachingu uznajemy, że uczestnik już ma niezbędne umiejętności, by znaleźć rozwiązania.
▪	Kiedy coaching? Gdy na przykład wiemy, że pracownik już ma umiejętności, ale coś go blokuje w ich wykorzystywaniu. Gdy wprowadzone zostały zmiany i warto je teraz utrwalić. Gdy pracownik ma przed sobą cel, ale waha się, nie jest pewien jak go zrealizować. I w wielu, wielu innych przypadkach....

Coaching prowadzony jest zgodnie ze standardami



COACHING ZESPOŁOWY



- Zmiana w zespole, potrzeba wypracowania nowych rozwiązań, wprowadzenie nowych ustaleń – to znakomity moment na wykorzystanie coachingu zespołowego. Coach jest moderatorem, „dostarczycielem” przydatnych technik, które pomagają zaangażować zespół i wyzwalać jego potencjał. Zaangażowanie coacha wspiera zaangażowanie uczestników warsztatu.
- Przed warsztatami coach zapoznaje się z celami, jakie są postawione przed zespołem, a potem wspiera zespół w wypracowaniu najlepszej drogi do realizacji celu.

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓
	Trenerzy wewnętrzni	✓

KORZYŚCI:
Z warsztatu ludzie wychodzą np. z gotowym harmonogramem wprowadzenia zmiany, konkretnym planem realizacji celu. Kiedy coaching zespołowy dotyczy np. konfliktu w zespole, wychodzą ze zmianą nastawienia, nowym przekonaniem. Silniejsi i bardziej zmotywowani by w przyszłości lepiej sobie z trudnościami radzić.

Coaching zespołowy prowadzony jest zgodnie ze standardami



ZARZĄDZANIE PRZEZ GOTOWANIE



- Wspólne jedzenie zawsze integrowało ludzi.
- W zarządzaniu kładziemy silny nacisk na integrację.
- Postanowiliśmy połączyć te dwa fakty.

Stąd projekt:

- Zarządzanie przez gotowanie.
- A konkretnie...
- Uwaga!!!

Zarządzanie projektem w projekcie pt: „*Jak sobie ugotujesz tak się najesz*” ☺

Proponujemy apetyczny warsztat, poświęcony rozwojowi umiejętności zarządzania projektami.

Zadaniem uczestników jest zaplanować, zrealizować a potem ocenić i... skosztować rezultat.

Masz apetyt na szkolenie?

Dla tych co lubią się szkolić i dla tych, którzy na szkoleniach najbardziej lubią dobre jedzenie, przygotowaliśmy projekt zrodzony z pasji do gotowania i serca do nauczania.

DLA KOGO	Kadra Menedżerska / Liderzy / Kierownicy	✓
	Inżynierowie /Specjaliści / Koordynatorzy	✓
	Pracownicy Działów Sprzedaży / Handlowcy / Przedstawiciele Handlowi	✓
	Pracownicy Działów Obsługi Klienta / Pracownicy Wsparcia Biznesu	✓
	Trenerzy wewnątrzni	✓

EFEKTY WARSZTATU:	
▪ Wiadomości na temat zarządzania projektem przekazane ▪ Praktyczne umiejętności przyswojone ▪ Zespół zintegrowany ▪ Zespół do kolejnych projektów gotowy ▪ Zespół najedzony....	
Smacznego! 😊	

Działania praktyczne przeplatają się z przekazywaniem wiedzy teoretycznej



PRZYGODA W CZARNEJ DZIURZE



Codzienny stres, trudne warunki? Możesz się przekonać, że to "mały pikus" w porównaniu z prawdziwymi trudnymi warunkami ☺.

Od tej pory, gdy ktoś będzie narzekał, lub jakieś zadanie będzie wydawało się na początku niemożliwe do zrealizowania, będziemy mieć dobry punkt odniesienia – wyobraź sobie, że miał(a)byś to zrobić w czarnej dziurze!

Tam miał(a)byś prawo narzekać.

Brzmi strasznie? No może trochę przesadziliśmy. Ale chcemy Cię zabrać na przygodę. Wydobyć na chwilę z cieplarnianych warunków, gładkich ścian, miękkich wykładzin i jasnych ekranów.

Zabrać w stronę... ciemności. Podziemnej kopalni, dostępnej jedynie nielicznym.

DLA KOGO

Kadra Menedżerska /
Liderzy / Kierownicy



Inżynierowie /Specjaliści /
Koordynatorzy



Pracownicy Działów
Sprzedaży / Handlowcy /
Przedstawiciele
Handlowi



Pracownicy Działów
Obsługi Klienta /
Pracownicy Wsparcia
Biznesu



Trenerzy wewnętrzni



PRZYGODA W CZARNEJ DZIURZE TO:

- Chwila na jedność w grupie – bo tylko tak sobie tam poradzimy.
- Czas bardzo dobrej organizacji – bo inaczej utkniemy w dziurze.
- Koncentracja na dobrej komunikacji – bo inaczej, w ciemnościach, nie znajdziemy drogi.
- Wypracowanie dobrego podziału zadań, współpracy – by odkryć skarby kopalni...

Podczas przygody uczestnicy są pod opieką wieloletnich członków **Sekcji Grotołazów Wrocław**, instruktorów **Taternictwa Jaskiniowego PZA**. Posiadają oni Karty Taternika Jaskiniowego. To także odkrywcy kolejnych części Jaskini Niedźwiedziej w Kletnie.



CERTYFIKAT



dobry trener

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej Polskiej Izby Firm Szkoleniowych (SUS 2.0)

DEKRA Certification Sp. z o.o. niniejszym potwierdza, że przedsiębiorstwo

OPTA A. Maziarz - Lipka i L. Wieliczko Spółka Jawna

siedziba:

PL – 53-151 Wrocław, ul. Saperów 21- adres rejestrowy,
PL – 53-148 Wrocław, ul. Wolbromska 18 lok. 1 B - biuro

wdrożyło wymagania standardu SUS 2.0 i skutecznie go realizuje.

Wynik auditu udokumentowano w raporcie numer: Z-A 634716/B3/SUS.

Certyfikat ważny od 24-10-2016 do 23-10-2019

Nr rejestracyjny certyfikatu: DEKRA/SUS/000017



**Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych**

DEKRA Certification Sp. z o.o. Wrocław; 24-10-2016

DEKRA Certification Sp. z o.o. • Plac Solny 20 • 50-063 Wrocław • www.dekra-certification.com.pl

strona 1 z 1

