



Catalog programe 2017

Training – coaching – dezvoltare organizațională

Cuprins

Dezvoltarea relației cu clienții

| | |
|---|----------|
| ⊕ Tehnici de vânzare..... | pagina 3 |
| ⊕ Tehnici avansate de vânzare..... | pagina 5 |
| ⊕ Tehnici de vânzare telefonică..... | pagina 6 |
| ⊕ Tehnici de negociere..... | pagina 7 |
| ⊕ Arta oferirii serviciilor pentru clienți..... | pagina 8 |
| ⊕ Tehnici de comunicare telefonică..... | pagina 9 |

Dezvoltarea abilităților personale

| | |
|---|-----------|
| ⊕ Dezvoltare personală..... | pagina 10 |
| ⊕ Managementul timpului..... | pagina 12 |
| ⊕ Managementul stresului..... | pagina 14 |
| ⊕ Managementul conflictelor..... | pagina 15 |
| ⊕ Tehnici de comunicare..... | pagina 16 |
| ⊕ Tehnici de prezentare..... | pagina 18 |
| ⊕ Eficiență personală în organizație..... | pagina 20 |
| ⊕ Managementul ședințelor..... | pagina 21 |
| ⊕ Train the trainers..... | pagina 23 |

Dezvoltarea aptitudinilor de conducere

| | |
|---|-----------|
| ⊕ Tehnica și arta conducerii echipelor..... | pagina 26 |
| ⊕ Managementul schimbării..... | pagina 28 |
| ⊕ Managementul proiectelor..... | pagina 29 |
| ⊕ Arta delegării..... | pagina 31 |
| ⊕ Managementul vânzărilor..... | pagina 32 |
| ⊕ Coaching și delegare..... | pagina 34 |

Dezvoltarea spiritului de echipă

| | |
|---|-----------|
| ⊕ Team building și eficiență în echipă..... | pagina 35 |
|---|-----------|

Alte programe

| | |
|---|-----------|
| ⊕ Eficiență în activitatea de asistent manager..... | pagina 43 |
| ⊕ Marketing..... | pagina 46 |
| ⊕ Vânzări eficiente la târguri și expoziții..... | pagina 47 |

Programe integrate de training

| | |
|--|-----------|
| ⊕ MARATONUL VÂNZĂRILOR..... | pagina 49 |
| ⊕ MARATONUL MANAGEMENTULUI..... | pagina 51 |
| ⊕ MARATONUL ORGANIZAȚIEI ȘI ECHIPEI..... | pagina 53 |
| ⊕ MARATONUL DEZVOLTĂRII PERSONALE..... | pagina 54 |

| | |
|---|-----------|
| ⊕ Cursuri deschise 2017 | pagina 57 |
| ⊕ Program special „ Alergare pentru performanță ”..... | pagina 58 |
| ⊕ Program special „ Managementul energiei personale ”..... | pagina 60 |

Nota Cursurile Train the trainers Managementul vânzărilor, Agent Imobiliar (Broker imobiliar) sunt certificate de ANC (CNFPA). În programe folosim instrumente și tehnici LIFO, NLP și Human Synergistics.

Tehnici de vânzare

Mediul concurențial din România începe să se maturizeze cu o viteză fantastică. De cele mai multe ori companiile oferă produse și servicii similare, iar diferența dintre cele de succes și cele mediocre va fi făcută mai ales de personalul de vânzări și a modului profesionist în care abordează clienții.

Programul se adresează personalului de vânzări, implicat în vânzări de produse și servicii complexe.

Programul este interactiv, practic și necesită o participare și implicare maximă din partea cursanților.

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, role-play, situații experiențiale, video training, chestionare.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții:

- ⊕ Vor cunoaște etapele procesului de vânzare
- ⊕ Vor exersa tehnici și metode aplicate în vânzările de servicii și produse complexe

Tematici

Legile persuasiunii și aplicarea lor în vânzare

Procesul de vânzare

- ⊕ Prospectare
 - Surse de prospectare
 - Metode de prospectare
- ⊕ Contact telefonic eficient
 - Tehnici și principii pentru comunicarea telefonică
 - Procesul AIDA la contactul telefonic
 - Comunicare verbală
 - Tipuri de obiecții și rezolvarea lor
 - Scenarii și tehnici în folosirea telefonului
 - Contact inițial
 - Telefon de urmărire
 - Telefon pentru rezolvarea situațiilor dificile
- ⊕ Abordare inițială
 - Pregătirea întâlnirii
 - Cum facem o primă impresie favorabilă
 - Codul manierelor în afaceri: strângerea de mână, poziționarea în timpul discuțiilor, cartea de vizită etc.
- ⊕ Identificare nevoi



- Tehnica SIMPIS de identificarea nevoilor clientului
 - Situație
 - Interese
 - Motivație
 - Probleme
 - Implicații
 - Satisfacerea nevoii
- Tipuri de întrebări
- ⊕ Prezentare soluție
 - Tehnica CAB
 - Caracteristici
 - Avantaje
 - Beneficii
- ⊕ Rezolvare obiecții
 - Atitudinea în fața obiecțiilor
 - Procesul de rezolvare a obiecțiilor
 - Tipuri de obiecții și rezolvarea lor
- ⊕ Finalizare vânzare
 - Psihologia finalizării în vânzările complexe
 - Tehnici de finalizare
- ⊕ Servicii post-vânzare

Exerciții pentru dezvoltarea aptitudinilor de vânzare

Tehnici avansate de vânzare

Chiar și cel mai bun vânzător întâlnește o persoană în fața căreia tehnicile lui dau greș. Există o categorie de clienți cu care un vânzător poate comunica eficient, dar și alți clienți cu care compatibilitatea lipsește cu desăvârșire. Programul oferă posibilitatea de a înțelege compatibilitatea dintre vânzător și client precum și calea prin care pot fi câștigați clienții cu care pare imposibil de inițiat și menținut o relație.

Cui se adresează:

- ⊕ Personalului de vânzări cu experiență
- ⊕ Persoanelor implicate în vânzări complexe
- ⊕ Persoanelor care doresc să-și dezvolte aptitudinile de vânzare
- ⊕ Celor care cred că sunt experți în vânzări

Programul este interactiv și practic și necesită o participare și implicare maximă din partea cursanților.

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, role play, situații experiențiale, video training, chestionare.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții:

- ⊕ Își vor verifica abilitățile de vânzare de bază
- ⊕ Vor cunoaște calitățile și excesele stilului personal de vânzare
- ⊕ Vor putea aborda procesul de vânzare adaptându-și stilul în funcție de client
- ⊕ Vor găsi metodele prin care pot identifica rapid stilul de vânzare compatibil cu stilul clientului
- ⊕ Vor cunoaște semnificația limbajului nonverbal: gesturi, mimică, posturi etc.
- ⊕ Vor avea un comportament proactiv în vânzare
- ⊕ Vor cunoaște legile persuasiunii și aplicarea lor în vânzare

Tematici

Abordarea procesului de vânzare în funcție de stilul clientului

- ⊕ Abordare inițială în funcție de stilul clientului
- ⊕ Identificare de nevoi: tehnici de identificare a nevoilor adaptate tipului de client
- ⊕ Prezentarea soluției adaptate stilului clientului. Metode de prezentare: Caracteristici Avantaje Beneficii, Oferta Unică de Vânzare, Beneficiul Unic Perceput
- ⊕ Rezolvare de obiecții. Tipuri de obiecții în funcție de tipul clientului.
- ⊕ Finalizarea vânzării adaptată tipului de client.

Stilul de vânzare

- ⊕ Stilul personal de vânzare: calități, excese
- ⊕ Ce-i deranjează pe clienți în comportamentul tău
- ⊕ Cum să influențăm clienții

Comunicarea verbală și nonverbală în vânzare

Legile persuasiunii

Exerciții pentru dezvoltarea aptitudinilor de vânzare

Durată: 2 zile

Tehnici de vânzare telefonică

Telefonul este un instrument de comunicare esențial în mediul de afaceri. Este mijlocul de comunicare utilizat cel mai frecvent și este, după întâlnirile față în față, cel mai puternic instrument de vânzare. Deoarece abordarea telefonică se bazează doar pe comunicarea verbală, fără suportul comunicării vizuale, sunt șanse mari pentru apariția neînțelegerilor și a pierderii afacerilor.

A vorbi la telefon nu este o artă, ci sunt o serie de tehnici și abilități care pot fi învățate.

Programul abordează pas cu pas întregul proces al vânzării telefonice de la pregătirea contactului telefonic până la tehnici specifice care ne ajută să trecem de „paznici” și să ajungem ușor la persoanele de decizie. Programul are incluse exemple de aplicare în viața reală a diverselor instrumente, tehnici și strategii. Participanții vor avea posibilitatea să exerseze diverse tehnici cu potențiali clienți și să primească feedback imediat de la facilitator.

Scop: dezvoltarea abilităților de abordare și vânzare telefonică.

Obiective:

- ⊕ Analiza abilităților de comunicare telefonică
- ⊕ Abordarea clienților urmărind mecanismul de abordare telefonică
- ⊕ Dezvoltarea abilităților de comunicare verbală
- ⊕ Identificarea celor mai bune practici
- ⊕ Rezolvarea obiecțiilor clienților
- ⊕ Rezolvarea situațiilor dificile la telefon
- ⊕ Împărtășirea unor exemple de succes din piață

Tematici:

- ⊕ Pregătirea abordărilor telefonice: scenariu, atitudine etc.
- ⊕ Comunicare verbală: mesaj, ton, ritm, ascultare activă, tehnica întrebărilor
- ⊕ Cum să arăți interes și empatie
- ⊕ Elementele cheie ale abordării telefonice
- ⊕ Mecanismul abordării telefonice - procesul AIDA în abordările telefonice
- ⊕ Identificarea nevoilor
- ⊕ Prezentarea soluțiilor
- ⊕ Rezolvarea obiecțiilor
- ⊕ Tehnici de rezolvarea situațiilor dificile
- ⊕ Tipuri de clienți și modalitatea de abordare

Durată: 2 zile

Tehnici de negociere

Negocierea este o permanență în viața personală și profesională. Negociem când mergem la piață să cumpărăm legume sau când mergem să ne cumpărăm o casă, negociem salariul cu șeful sau cu subalternul, negociem cu furnizorii sau cu copilul. În fiecare zi negociem. Felul în care o facem ne poate ajuta într-o măsură mai mare sau mai mică în atingerea obiectivelor.

Pentru susținerea unor negocieri de succes avem nevoie de:

- ④ Învățarea unui proces de negociere
- ④ Înțelegerea propriului stil de negociere cu calitățile și excesele sale
- ④ Construirea unor relații bune cu ceilalți

Dacă oricare dintre aceste aspecte este ignorat, negocierea va fi inefficientă.

Programul se adresează oricărei persoane care negociază cu angajații, furnizorii și clienții.

Programul este interactiv și practic și necesită o participare și implicare maximă din partea cursanților.

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, role play, situații experiențiale, video training, chestionare.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții vor:

- ④ Cunoaște care sunt etapele esențiale în negociere
- ④ Avea abilitățile necesare realizării unei negocieri eficiente
- ④ Identifica propriul stil de negociere
- ④ Aborda partenerii de negociere în funcție de stilul fiecăruia
- ④ Exersa empatia
- ④ Putea identifica situațiile conflictuale și strategiile corespunzătoare de rezolvare

Iată ce veți învăța

- ④ Cadrul general al negocierii
- ④ Procesul de negociere
 - Pregătirea negocierii
 - Stabilirea climatului
 - Dezbateră
 - Concesiile și deblocarea negocierii
 - Finalizarea negocierii
- ④ Stilul personal de negociere
- ④ Adaptarea la stilul de negociere al partenerului
- ④ Persuasiune în negociere

Durată: 2 zile

Arta oferirii serviciilor așteptate de clienți

Știați că:

- ⊕ 90% dintre clienți nu se plâng direct pentru servicii de proastă calitate, dar vorbesc cu cel puțin 10 de persoane despre acest lucru?
- ⊕ Un client mulțumit îți aduce 5 noi clienți?
- ⊖ Primele 2 motive pentru care se pierd clienți sunt aroganța și indiferența?
- ⊕ Ceea ce apreciază cel mai mult clienții sunt următoarele: „Își asumă responsabilitatea pentru mine” și „Mă ascultă”?
- ⊕ Serviciile pentru clienți nu sunt numai zâmbete și cuvinte frumoase, ci în primul rând acțiune.

Scop:

Cursul oferă angajaților cunoștințe și abilități necesare pentru menținerea unor relații productive cu clienții

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, role-play, situații experiențiale, video training.

Obiective

La sfârșitul programului participanții:

- ⊕ Vor înțelege așteptările clienților
- ⊕ Vor cunoaște principiile pentru oferirea serviciilor așteptate de către clienți
- ⊕ Vor exersa tehnici și metode de creșterea credibilității în fața clienților
- ⊖ Vor putea face față eficient situațiilor de zi cu zi în munca cu clienții
- ⊕ Vor aplica principiul ARTA în activitatea de zi cu zi

Tematici

- ⊕ Cele 4 principii care duc la succes în munca cu clienții: Joacă-te, Fii prezent, Fă-i să se simtă bine, Alege-ți atitudinea
- ⊖ Clienți interni, clienți externi
- ⊕ Serviciile așteptate de clienți: De neimaginat, De bază, Așteptate, Neașteptate, De neimaginat
- ⊕ Conceptul ARTA: Atenție Respect Timp Acțiune
- ⊕ Managementul așteptărilor clienților
- ⊕ Cum discutăm cu un client nemulțumit
- ⊖ Răspunsuri practice la întrebări dificile

Durată: 1 zi

Tehnici de comunicare telefonică

Scop: dezvoltarea abilităților de comunicare telefonică.

Obiective:

- ⊕ Analiza abilităților de comunicare telefonică
- ⊕ Dezvoltarea abilităților de comunicare verbală
- ⊕ Rezolvarea situațiilor dificile la telefon
- ⊕ Împărtășirea unor exemple de succes din piață

Tematici:

- ⊕ Pregătirea abordărilor telefonice: scenariu, atitudine etc.
- ⊕ Comunicare verbală: mesaj, ton, ritm, ascultare activă, tehnica întrebărilor
- ⊕ Cum să arăți interes și empatie
- ⊕ Elementele cheie ale abordării telefonice
- ⊕ Tehnici de rezolvarea situațiilor dificile
- ⊕ Tipuri de clienți și modalitatea de abordare

Durată: 1 ½ zile

Dezvoltare personală

Dacă discutăm despre „Dezvoltarea personală”, atunci putem spune că „nu putem deveni cine vrem, rămânând cine suntem”. De aceea discuția se duce foarte mult spre domeniul schimbării și învățării de noi comportamente, abilități și structurarea de convingeri potențatoare și eliminarea convingerilor limitative.

În ziua de azi, schimbarea este o regulă mai degrabă decât o excepție. Viteza cu care au loc schimbările este fenomenală. Totuși, adulții au probleme în implementarea schimbărilor personale și profesionale. Schimbarea are legătură cu învățarea, iar la adulți problema nu este să învețe ceva nou, ci de multe ori să uite ceea ce știu.

Haideți să răspundem sincer la o întrebare: „Câte schimbări personale am făcut în ultimul an?” Oare nu cumva suntem ca un mecanism care funcționează de multe ori din inerție. Schimbările se pot face pe mai multe niveluri: mediu, comportamente, strategii, convingeri, identitate. Pentru ca o schimbare să fie de succes, atunci este bine ca această să fie congruentă pe cele 5 niveluri de mai sus.

Să ne imaginăm o persoană care de 5 ani este supraponderal și vrea să slăbească. Chiar dacă va face eforturi de schimbare la nivelurile comportamentelor și strategiilor, adică cură de slăbire și exerciții fizice, până când nu va face o schimbare la nivelul identității, schimbarea făcută nu va fi stabilizată. Mai devreme sau mai târziu va reveni la vechile comportamente.

Programul îi va ajuta pe participanți, furnizându-le instrumente și tehnici, să navigheze prin apele turbulente ale schimbării personale și să-și dezvolte un sistem de convingeri și strategii care să-i ajute să fie cine vor, să facă ce le place și să obțină ce își doresc.

Metodele folosite sunt: exerciții de vizualizare, situații experiențiale, jocuri de rol, chestionare, exerciții individuale și în echipă.

Programul va răspunde la următoarele întrebări fiecărui dintre participanți:

Ce îmi doresc?

Care sunt țelurile mele în viață?

Ce este important în viața mea?

Care sunt țelurile mele în diferite arii?

Cine sunt?

Care sunt preferințele mele comportamentale?

Care sunt calitățile mele?

Care sunt punctele de îmbunătățit?

Cum pot să relaționez mai bine cu persoanele diferite?

Cum se fac schimbările în viață?

Care sunt nivelurile la care se fac schimbări?

Care sunt metodele de a face schimbarea cât mai ușoară?

Cum pot controla rezistența la schimbare?



Cum să am o energie mai mare?
Cum pot să intru instantaneu în zona de flux?
Cum îmi pot controla stresul?
Cum pot face să am o energie mai mare?
Care sunt alimentele care îmi dau energie?

Obiective

La sfârșitul programului participanții vor:

- ④ Identifica ceea ce este important în viață
- ④ Identifica obiectivele profesionale și personale
- ④ Vor deveni mai responsabili
- ④ Identifica stilul personal de abordare a situațiilor
- ④ Cunoaște metode de reducere a stresului
- ④ Cunoaște metode și tehnici de a fi într-o stare resursă
- ④ Identifica nivelul la care pot acționa pentru a face o schimbare
- ④ Avea un plan de dezvoltare personală

Tematici

- ④ Obiective personale
- ④ Stil personal
 - Calități
 - Excese
 - Carențe
- ④ Relaționarea cu alte persoane
- ④ Managementul stresului
- ④ Construirea de stări resursă (starea de flux)
- ④ Procesul schimbării
- ④ Nivelurile neurologice și schimbarea
- ④ Aspectele pozitive ale schimbării

Succesul programului este garantat de implicarea participanților în timpul, dar mai ales după terminarea programului, când fiecare va avea un set de exerciții și un plan de acțiune de pus în practică.

Participanții vor avea de exersat tehnici și de realizat proiecte timp de 120 de zile.

- Exercițiu de aliniere a obiectivelor – 30 de zile
- Exerciții LIFO de dezvoltare personală – 45 de zile
- Exersarea tehnicilor învățate – 90 de zile
 - Exerciții de intrarea în starea de flux
 - Tehnici de management al stresului
- Regim de alimentație echilibrată – 120 de zile
- Exerciții de respirație „Cele 8 bijuterii” – 120 de zile

Durată: 2 zile

Managementul timpului

- ⊕ Simțiți că nu vă ajunge timpul?
- ⊕ Cât timp petreceți cu cei dragi?
- ⊕ Care sunt lucrurile cele mai importante pentru voi?
- ⊕ Câte ore doriți să aveți la dispoziție în fiecare zi?
- ⊕ Sunteți mulțumiți de ce faceți în fiecare zi?
- ⊕ Credeți că vă folosiți eficient timpul?

Timpul pe care-l primim fiecare dintre noi este unul din lucrurile care ne sunt date tuturor în mod egal. Totuși fiecare dintre noi folosește timpul în propriul stil, iar cei mai mulți dintre noi se plâng că nu au control asupra vieții. Este esențial să ne putem stabili foarte clar ce este important în viața noastră și cum anume ne putem integra obiectivele personale și profesionale. Fără o dorință puternică de a ne trăi viața după anumite valori și principii, discuția despre timp este inutilă.

Managementul timpului este procesul prin care ne întrebăm sistematic ce este important și ne stabilim prioritățile la fiecare alegere.

Programul se adresează oricărei persoane care-și dorește rezultate mai bune la locul de muncă și în viața personală.

Precurs

Participanții vor completa un jurnal de monitorizare a timpului timp de 7 zile.

Obiective

La sfârșitul programului participanții vor:

- ⊕ Putea cunoaște care le este propriul stil în managementul timpului
- ⊕ Cunoaște care le sunt "mâncătorii de timp" personali
- ⊕ Putea să-și identifice cele mai importante obiective
- ⊕ Cunoaște care sunt motivele pentru care amână
- ⊕ Învăța să-și planifice eficient timpul

Tematici

- ⊕ Profesie/viață personală: găsirea echilibrului și priorităților din viața personală și profesională
- ⊕ Stabilirea și atingerea obiectivelor: identificarea obiectivelor personale; identificarea obiectivelor profesionale care sprijină obiectivele și valorile organizației; stabilirea priorităților în viața personală și profesională
- ⊕ Concepte de bază în managementul timpului: provocările timpului; identificarea stilului personal de management al timpului; identificarea propriilor mâncători de timp; productivitatea
- ⊕ Managementul zilei: planificarea zilei pentru maximizarea productivității; dezvoltarea de metode și tehnici pentru a face față întreruperilor (telefoane etc.) întâlnirilor neplanificate, hârtiilor, crizelor și sarcinilor multiple



- ⊕ Plan de acțiune și dezvoltare: identificarea tehnicilor care pot fi puse în practică imediat; dezvoltarea unui plan de acțiune personal; realizarea unui management eficient al timpului; contract personal

Managementul stresului

Stresul este un fenomen natural care apare în viața de zi cu zi. Cercetătorii au stabilit că foarte multe boli au drept cauză un stil de viață în care stresul excesiv și tensiunea cronică devin stări normale. Pentru că nu putem scăpa de stres, putem învăța cum anume să-l gestionăm eficient pentru a ne maximiza potențialul.

Programul este dezvoltat pentru a ajuta participanții să-și identifice factorii de stres precum și tehnici eficiente de reducerea și controlul stresului.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții:

- Vor cunoaște stilul personal de management al stresului
- Vor putea diferenția stresul pozitiv de cel negativ
- Își vor însuși 12 tehnici de management al stresului

Iată ce veți învăța

- Stresul
 - Ce este stresul
 - Biologia stresului
 - Psihologia stresului
 - Stres și performanță
 - Stresul negativ și stresul pozitiv
- Stilul personal de management al stresului în condiții favorabile și nefavorabile
 - Înțelegerea factorilor care în cazul tău declanșează stresul
 - Înțelegerea modului tău de a trata stresul
 - Înțelegerea modului tău de a trata uneori eronat situațiile
 - Identificarea situațiilor care te stresează
 - Dezvoltarea strategiilor practice de ameliorare a manierei tale de a controla stresul
- Menținerea unei stări de spirit pozitive
- Metode și tehnici de management al stresului
 - Managementul surselor de stres
 - Tehnici de relaxare
 - Exerciții de respirație
 - Exerciții fizice
 - Exerciții de vizualizare
 - Managementul gândurilor
 - Planificarea și proactivitate

Managementul conflictelor

Conflictele pot fi sănătoase când aduc idei noi și dezvoltă noi relații. Pentru a putea face ca acest lucru să apară, strategia de rezolvare trebuie să fie WIN –WIN. Conflictul este nesănătos când duce la distrugeri, furie și retragere. Acest lucru se întâmplă de obicei când abordarea este WIN – LOSE.

Scopul programului este să-i facă pe participanți să conștientizeze că relațiile cu prietenii, familia, și colegii merită investiția de timp și energie necesară pentru ca neînțelegerile să fie rezolvate și în așa fel încât fiecare parte să simtă că a câștigat.

Programul este interactiv și practic și necesită o participare și implicare maximă din partea cursanților.

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, role play, situații experiențiale, video training, chestionare.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții vor:

- ⊕ Cunoaște care este stilul lor în rezolvarea conflictelor
- ⊕ Identifica neînțelegerile care apar în situațiile conflictuale
- ⊕ Identifica cum pot să-i vadă pe ceilalți în mod obiectiv
- ⊕ Vor fi adepții formei de negociere WIN – WIN a conflictelor
- ⊕ Vor învăța strategii de lucru cu oamenii dificili
- ⊕ Exersa empatia și comunicarea nonviolentă
- ⊕ Putea identifica situațiile conflictuale și strategiile corespunzătoare de rezolvare

Iată ce veți învăța

- Ⓧ Ce este conflictul și de ce avem așa de multe în organizații?
- Ⓧ Tipuri de conflicte
- Ⓧ Identificarea stadiilor conflictelor
- Ⓧ Cum să fim eficienți cu persoanele dificile
- Ⓧ Identificarea strategiei personale de management al conflictului
- Ⓧ Cum interacționăm cu persoanele nervoase și agresive
- Ⓧ Comunicarea nonviolentă ca mijloc de rezolvarea conflictelor
- Ⓧ Managementul furiei
- Ⓧ Medierea ca mijloc de rezolvare a conflictelor
- Ⓧ Strategii practice de rezolvarea conflictelor

Durată: 2 zile

Tehnici de comunicare

Scop: Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților necesare pentru a comunica eficient în mediul de afaceri.

Obiective generale:

Cursul oferă angajaților cunoștințe și abilități necesare pentru a crește impactul comunicării orale și scrise în domeniul afacerilor, prin:

- ⊕ Înțelegerea dimensiunilor conceptului de comunicare
- ⊕ Explorarea și îmbunătățirea abilităților de comunicare orală
- ⊕ Folosirea comunicării nonviolente
- ⊕ Dezvoltarea abilităților de organizare a comunicării scrise

Obiective educaționale:

După realizarea activităților din cadrul cursului, participanții vor fi în măsură să:

- ⊕ Explice importanța elementelor procesului de comunicare
- ⊕ Cunoască și să utilizeze procesul de comunicare nonviolentă
- ⊕ Demonstreze abilitatea de a folosi 2 tehnici de a pune întrebări - metoda “pâlnie” și metoda “tunel” – în contextul adecvat
- ⊕ Exemplifice minimum 4 tehnici de a spune “nu”
- ⊕ Demonstreze abilitatea de a controla și interpreta comunicarea paraverbală
- ⊕ Demonstreze abilitatea de a interpreta limbajul nonverbal
- ⊕ Identifice propriile dificultăți în ascultare
- ⊕ Demonstreze abilitatea de a asculta activ
- ⊕ Enumere elementele de luat în considerare în faza de analiză a cititorului cărui a îi este destinat un material scris
- ⊕ Enumere elementele de luat în considerare în vederea alegerii cuvintelor pentru mesajele scrise
- ⊕ Enumere elementele de luat în considerare la scrierea propozițiilor
- ⊕ Enumere elementele care facilitează “vânzarea” mesajului scris
- ⊕ Demonstreze abilitatea de a scrie o scrisoare de informare, de comunicare de vești neplăcute sau de convingere
- ⊕ Demonstreze abilitatea de a scrie un memo de informare, de rezolvare a problemelor, de convingere sau pentru o propunere internă
- ⊕ Demonstreze abilitatea de a scrie un raport scurt (neprotocolar)
- ⊕ Descrie secțiunile unui raport lung (neprotocolar)

Tematici

- ⊕ Procesul de comunicare
- ⊕ Comunicare verbală



- ⊕ Tehnici de a pune întrebări
- ⊕ Tehnici de a asculta activ
- ⊕ Empatia
- ⊕ Comunicare nonviolentă
- ⊕ Stiluri de comunicare
- ⊕ Comunicare paraverbală
- ⊕ Comunicare nonverbală
- ⊕ Comunicare scrisă: raport, memo, scrisoare, email

Durată: 3 zile

Tehnici de prezentare

- ⊕ Faceți prezentări la locul de muncă?
- ⊖ Aveți emoții când faceți prezentări?
- ⊕ Sunteți mulțumit de eficiența prezentărilor?
- ⊕ Vreți să faceți prezentări eficiente fără să fiți stresați?

Oamenii fac prezentări în fiecare zi, fie că sunt cinci minute de conversație cu managerul sau două ore în fața mai multor persoane. O prezentare de impact ne poate ajuta să ne „vindem” mai bine, ceea ce va avea ca rezultat atingerea obiectivelor personale sau profesionale. A face prezentări de impact ține 90% de tehnică și 10% de talent.

Programul are un caracter practic și se concentrează pe tehnicile de bază care ne ajută să facem o prezentare eficientă. Participanții vor susține 4 prezentări care vor fi analizate și în urma cărora vor primi feedback. Sesiunile de prezentare sunt ”împănate” cu sesiuni în care vor fi prezentate tehnicile și metodele pentru realizarea și susținerea prezentărilor.

Programul se adresează persoanelor care fac prezentări în activitatea profesională.

Obiective

La sfârșitul programului participanții vor:

- ⓐ Cunoaște procesul de prezentare
- ⓑ Putea susține prezentări de impact adaptate participanților

Tematici

- ⊕ Planificarea prezentării
- ⊖ Pregătirea prezentării
- ⊕ Susținerea prezentării
 - Structura unei prezentări
 - Început
 - Cum să-ți controlezi emoțiile
 - Cum să faci o primă impresie bună
 - Cum să începi “electrizant”
 - Mesaj
 - Sfârșit
 - Comunicare: vocea, corpul, limbajul
 - Cum să folosești eficient mijloacele de prezentare
 - Tehnici de a răspunde la întrebări
- ⊖ Participanți dificili
- ⊕ Reguli de aur în prezentare

Temă pre-curs: Fiecare participant va pregăti:

1. O prezentare personală care să dureze maxim 2 minute la care va putea folosi mijloace de prezentare: flipchart, videoproiector etc. Informațiile pe care le va prezenta vor fi: numele, cu ce se ocupă (astfel încât să înțeleagă și un copil de 5 ani), ce tipuri de prezentări face, de ce este acolo, ce abilități dorește să exerseze, hobby.
2. O prezentare de maxim 7 minute pe o tematică la alegere pe care o va susține cu ajutorul suportului de prezentare: videoproiector, flipchart etc.

Durată: 2 zile

La sfârșitul programului fiecare participant vor primi un CD cu prezentările pe care le-a susținut.

Structura unei prezentări



Eficiență personală în organizație

- ⊕ Știți că 80% dintre proiecte eșuează în a-și atinge obiectivele la termen din cauza părții umane?
- ⊕ Știți că peste 70 % dintre motivele pentru care un manager este schimbat din funcție țin de relaționarea cu ceilalți?
- ⊕ Știți că de cele mai multe ori devenim ineficienți în a stabili relații cu ceilalți deoarece ne folosim în exces anumite calități?

A fi cel mai bun în ceea ce facem este un deziderat pentru toți. Totuși mulți dintre noi nu-și cunosc calitățile și preferințele comportamentale. Mai mult decât atât, nu cunosc preferințele celorlalți și aplică greșit principiul "Ce ție nu-ți place altuia nu-i face".

Programul se concentrează pe identificarea stilului personal al participanților cu calități și preferințe comportamentale și pe metodele prin care putem să ne dezvoltăm calitățile pe care nu le avem. De asemenea programul va da posibilitate participanților să-și dezvolte abilitatea de adaptare la stilul personal al interlocutorului care poate fi prieten, coleg, rudă, șef.

Cui se adresează: manageri, persoane care lucrează în proiecte, oricărei persoane care dorește să-și cunoască stilul personal și să-și dezvolte abilitățile de relaționare.

Obiective

La sfârșitul programului participanții își vor:

- Identifica stilul personal: calitățile, excesele
- Dezvolta abilitățile de relaționare și comunicare cu alte persoane în funcție de stilul personal
- Eficientiza relaționarea cu clienții interni și externi

Tematici

Stilul personal: calități, excese în situații favorabile și nefavorabile

Conștientizarea, dezvoltarea, adaptarea calităților personale

Controlul utilizării excesive a calităților

Ce-i deranjează pe ceilalți în comportamentul tău

Cum să îmbunătățești relațiile cu colegii, clienții și șefii

Cum să fii mai eficient

În program se va folosi pentru evaluarea stilului personal metoda LIFO.

Durată 2 zile

Managementul ședințelor

- ⊕ **Cât timp petreceți în ședințe zilnic?**
- ⊖ **Aveți impresia că de multe ori pierdeți timpul?**
- ⊕ **Ați terminat ședințe cu sentimentul că nu v-ați atins scopul?**

Trăim într-o lume a ședințelor unde oamenii se întâlnesc pentru a rezolva probleme, a lua decizii, a obține informații, a planifica evenimente. Motivele pentru care se țin ședințele sunt la fel de numeroase ca și minutele petrecute zilnic în ședințe. Cercetările arată că oamenii petrec mai mult de 1 an din viață în ședințe.

Majoritatea oamenilor au devenit alergici la ședințe. De ce? Deoarece ședințele întrerup activitățile curente, durează prea mult, nu au agende clare, nu sunt conduse eficient.

În acest program participanții vor învăța să planifice, organizeze și să conducă ședințe productive prin pregătirea unei ședințe, contruirea agendei, încurajarea participării, controlul comportamentelor neproductive și dezvoltarea unui plan de acțiune.

Obiective

La sfârșitul programului participanții vor:

- Ⓜ **Învăța cum să conducă o întâlnire pentru a stimula participarea și a obține rezultatele dorite.**
- Ⓜ **Dezvolta un plan de acțiune pentru a face ședințele eficiente**

Tematici

- ⊕ Planificarea ședinței
 - Cum decid dacă o întâlnire este necesară
 - Cum structurez agenda unei întâlniri pentru a acoperii cele mai importante teme
- ⊖ Deschiderea ședinței
 - Cum creez o atmosferă care să-i facă pe participanți confortabili
- ⊕ Facilitarea ședinței
 - Cum informez oamenii folosind eficient comunicarea verbală și nonverbală
 - Cum îi țin pe participanți concentrați pe agendă, fără a face devieri de la subiect
 - Cum folosesc
 - Cum ofer posibilitatea tuturor să participe la întâlnire
 - Cum scot de la participanți cele mai bune idei
 - Cum identific și prioritez cele mai bune soluții
 - Cum gestionez situațiile dificile
- ⊕ Încheierea ședinței
 - Cum construiesc consens și trec la un plan de acțiune
 - Urmărirea acțiunilor
- ⊕ Roluri într-o întâlnire
 - ⊕ Pozitiv



- ⊕ Critic
- ⊕ Creativ
- ⊕ Rațional
- ⊕ Informativ
- ⊕ Intuitiv
- ⊕ Folosirea rolurilor funcție de obiectivul dorit

Durată: 2 zile

Train the trainers (Formator)

Programul este construit ca un ghid de cunoștințe și competențe cheie pentru persoanele care sunt implicate în instruirea adulților.

Foarte multe persoane devin trainerii deoarece sunt experți într-un anumit domeniu. Totuși, cei mai buni trainerii sunt cei care știu că abilitatea de a instrui nu se datorează doar expertizei într-un anumit domeniu, ci și abilității de a crea un mediu de învățare stimulant și adaptat participanților.

Programul se adresează persoanelor care au responsabilități de instruire: trainerii, managerii, supervizorii.

Beneficiile programului

- ⊕ **Participanții vor pleca cu o „trusă de scule” (instrumente, metode, tehnici, tips & tricks) aplicabile imediat pentru a:**
 - **Identifica precis nevoile de training**
 - **Dezvolta programe de training adaptate audienței**
 - **Facilita programe de training dinamice și practice**
 - **Evalua rapid programe de training**
- ⊕ **Program integrat de training și coaching: 5 zile de training, 3 sesiuni de coaching**
- ⊕ **Program practic cu proiecte pre-curs și post-curs**
- ⊕ **Program facilitat de trainerii cu experiență de training de peste 10 ani. Trainerii au lucrat în companii multinaționale lideri de piață.**
- ⊕ **Program dezvoltat special pentru trainerii din organizații comerciale. În 2007 au participat în programe similare trainerii din: 6 bănci, 9 companii de asigurări, 3 companii de curierat, 4 companii de producție, 5 companii care oferă servicii și produse complexe.**
- ⊕ **Program certificat CNFPA (Consiliul Național de Formare Profesională a Adulților)**

Scopul programului este de a dezvolta abilitățile necesare pentru a realiza și susține sesiuni de instruire interactive și stimulante, care țin interesul participanților ridicat.

Precurs

Participanții vor avea de pregătit pentru curs următoarele: a) o sesiune de instruire de 15 minute, care să nu fie de natură tehnică; b) o prezentare personală care să nu dureze mai mult de 5 minute și să fie pe înțelesul unui copil de 4 ani.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții vor :



- ④ Cunoaște procese și metode de identificare a nevoilor de instruire
- ④ Putea susține o sesiune de instruire eficientă : clară, de efect, adaptată participanților care-și va atinge obiectivele propuse
- ④ Putea organiza sesiuni de instruire bazate pe nevoile specifice ale organizației utilizând metode de instruire adecvate
- ④ Cunoaște metodele de evaluare a impactului instruirii
- ④ Putea evalua și revizui programele pentru creșterea continuă a calității programelor
- ④ Avea cunoștințele necesare promovării programelor de formare

Tematici

Identificarea nevoilor de instruire

- Procesul de identificare a nevoilor de instruire
- Metode de identificare a nevoilor
- Exemple de metode folosite în organizații

Cum învață adulții

- Principiile învățării la adulți
- Obstacole în învățare
- Stiluri de învățare
- Tehnici de învățare accelerată

Dezvoltarea programelor de instruire

Identificarea scopurilor de instruire ale cursului

- Stabilirea obiectivelor specifice
- Proiectarea activităților de instruire
- Gruparea activităților de instruire în secvențe
- Planificarea detaliată a activităților

Pregătirea instruirii

- Pregătirea logistică
- Pregătirea fizică
- Pregătirea psihică

Procesul de instruire – metoda START

- Stimularea interesului
- Transferul ideilor și conceptelor
- Aplicarea cunoștințelor dobândite
- Recapitulare și evaluare
- Transferul în practică și implementare

Metode de instruire

- Prezentare
- Role play
- Studiu de caz



- Simulări
- Jocuri
- Videotraining
- Instrumente cu licență
- Alte metode: icebreaker, energizer, exerciții inductive

Tehnici de instruire:

- Abilități de comunicare: comunicare verbală, paraverbală, limbajul trupului etc..
- Tehnici de implicarea auditorului
- Folosirea mijloacelor de prezentare
- Tehnici de control a situațiilor dificile (persoane, grupuri)
- Tehnici de feedback structurat

Evaluarea impactului instruirii

- Reacție
- Învățare
- Comportament
- Rezultate
- Beneficiul investiției

Organizarea programelor de instruire

Marketing-ul instruirii

Revizuirea programelor de instruire

Folosirea de metode și tehnici avansate de instruire

Durață: 5 zile

Post-curs

Proiect

Fiecare participant va avea de dezvoltat o sesiune de instruire de minim 60 de minute care să urmărească procesul START.

Coaching

Fiecare participant va beneficia de 3 sesiuni de coaching în următoarele 3 luni de la terminarea programului.

Tehnica și arta conducerii echipelor

- ⊕ Credeți că ați fi putut obține rezultate mai bune cu echipa pe care o coordonați?
- ⊖ Credeți că stilul de conducere pe care-l aveți este eficient?
- ⊕ Vreți să știți mai mult despre propriul stil de relaționare cu ceilalți și despre felul în care vă influențează modul în care conduceți oamenii?
- ⊕ Sunteți mulțumit de felul în care vă conduceți echipa?
- ⊕ Echipa pe care o conduceți este mulțumită de felul în care o motivați?
- ⊕ Care este stilul optim de conducere a echipei?
- ⊖ Sunteți mulțumit de modul în care vă construiți, motivați, împuterniciți și îndrumați echipa?

Conducerea echipelor nu mai este opțională; este obligatorie. Organizațiile care au înțeles valoarea unei forțe de muncă condusă eficient au realizat beneficii însemnate incluzând: creșterea productivității, reducerea fluctuației de personal, creșterea veniturilor și oferirea de servicii excepționale clienților.

Programul se adresează managerilor și coordonatorilor de echipe.

Participanții vor cunoaște și exersa metode și tehnici care ajută la obținerea rezultatelor împreună cu echipa prin: planificare și organizare, delegarea responsabilităților, coaching și instruire eficientă, motivare și sprijin, recrutare și selecție eficientă, control și supervizare.

Programul este intens și are, pe lângă exercițiile și proiectele de la curs, sarcini precurs, sarcini de seară și proiect de implementat, de aceea necesită o participare și implicare maximă din partea cursanților.

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, role play, situații experiențiale, video training, chestionare.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții vor:

- ⓐ Cunoaște care sunt etapele procesului de planificare și organizare
- ⓐ Identifica propriul stil de relaționare cu ceilalți și modul în care se reflectă în funcțiile de conducere
- ⓐ Aborda colegii din echipă în funcție de motivațiile lor
- ⓐ Putea aplica un proces de coaching eficient
- ⓐ Putea superviza și controla echipa
- ⓐ Recruta, selecta și evalua obiectiv

Iată ce veți învăța
De ce eșuează liderii



Atribute manager-lider

Sursele de putere în organizație

Stilul personal de relaționare:

- Stilul personal: calitate, excese
- Cum să îmbunătățești relațiile cu colegii
- Cum să-ți eficientizezi relațiile cu șefii și membrii echipei
- Cum să motivezi alte persoane în funcție de stilul lor
- Utilizarea orientărilor comportamentale pentru a realiza aceeași funcție: planificarea, riscul, compromisul, asistența, controlul, analiza, conducerea

Planificare eficientă

- ⊕ Stabilirea obiectivelor SMART
- ⊖ Procesul de planificare DOME
- ⊕ Delegare eficientă

Schimbare

- ⊕ Procesul schimbării
- ⊕ Planificarea schimbării
- ⊕ Competențe în schimbare

Recrutare și selecție

- ⊕ Fișa postului
- ⊕ Profilul candidatului
- ⊕ Tehnici de selecție
- ⊕ Posibile erori în evaluarea candidaților

Procesul de evaluare a performanței

- ⊕ Pregătirea evaluării performanței
- ⊖ Conducerea interviului de evaluarea performanței
- ⊕ Posibile erori în evaluarea performanței
- ⊕ Feedback constructiv
- ⊕ Stiluri de interviu

Dezvoltarea echipei

- ⊕ Etapele de dezvoltare a echipei
- ⊖ Cum să lucrezi cu oameni diferiți
- ⊕ Stilul de conducere în funcție de etapele de dezvoltare

Coaching

- ⊕ Procesul de coaching
- ⊕ Coaching în funcție de stilul personal
- ⊕ Calitățile unui coach eficient
- ⊖ Mituri în coaching
- ⊕ Coaching vs instruire

Motivarea în echipă

- ⊕ Teorii motivaționale
- ⊕ Motivația: de la teorie la practică
- ⊕ Cum să motivezi alte persoane în funcție de stilul lor

Durată: 3 zile

Managementul schimbării

În organizațiile de azi, schimbarea este o regulă mai degrabă decât o excepție. Restructurarea, re proiectarea, noile tehnologii, creșterea rapidă, achizițiile și diversitatea forței de muncă creează presiune și așteptări de la angajații de la toate nivelurile pentru o abordare proactivă și pozitivă a schimbărilor.

Programul îi va ajuta pe manageri, furnizându-le instrumente și tehnici, să navigheze prin apele turbulente și întunecoase ale schimbării.

Programul are o desfășurare care pleacă de la crearea unei atitudini favorabile schimbării, la identificarea propriului stil de management al schimbării până la generarea și conducerea schimbărilor depășind rezistența la schimbare.

Metodele folosite sunt:

- Studii de caz
- Prezentări
- Role play
- Situații experiențiale
- Video training
- Chestionare

Obiective

La sfârșitul programului participanții vor:

- Cunoaște care sunt rolurile și responsabilitățile în conducerea schimbării
- Vor putea dezvolta strategii pentru conducerea schimbărilor
- Identifica modalități de a implica echipa în procesul de schimbare
- Vor cunoaște un proces de a prezenta schimbările echipei
- Vor avea instrumentele necesare analizei și implementării schimbărilor
- Vor avea o atitudine constructivă în fața schimbărilor

Tematici

- Procesul schimbării
- Planificarea schimbării
- Competențe în schimbare
- Schimbarea culturii organizaționale
- Cum să trecem de rezistența la schimbare
- Stilul personal de management al schimbării
- Mobilizarea echipei în direcția schimbării
- Instrumente folosite în proiectarea și implementarea schimbărilor:

Managementul proiectelor

În mod tradițional un proiect este definit ca fiind: “un efort temporar întreprins cu scopul de a crea în mod nerepetitiv un produs sau serviciu”. Proiectele reprezintă un mijloc de a răspunde acelor solicitări care nu pot fi adresate în cadrul cursului operațional normal al unei organizații. Proiectele pot fi întreprinse la toate nivelurile ierarhice și pot angaja echipe compuse din una sau mai multe structuri ale organizației pe durate de timp care pot varia de la câteva luni la câțiva ani. Într-o societate în care schimbarea este cuvântul de ordine, modul eficient prin care o organizație rezistă pe piață este de a implementa proiecte de succes.

Programul se adresează managerilor de proiect și participanților în proiecte.

Cele 2 zile ale programului îmbină abordarea structurată a fiecărei etape a unui proiect cu exemple concrete, exerciții interactive și lucru în echipă.

Cursul combină materialele de managementul proiectelor cu instrumente folosite în mod curent în această activitate, are ca finalitate înminarea unui set de instrumente de managementul proiectelor ce pot fi folosite de participanți imediat în organizație.

Scopul cursului de Managementul Proiectelor poate fi rezumat astfel:

- Oferirea unei abordări unice și structurate oricărui proiect
- Furnizarea instrumentelor, metodelor și formularelor standard utilizate în cadrul proiectelor
- Oferirea transparenței cu privire la managementul proiectelor în organizația dvs.
- Furnizarea unui punct de referință pentru oricine este interesat de inițierea și/sau managementul proiectelor
- Optimizarea planificării și utilizării resurselor aferente proiectelor
- Asigurarea derulării și controlul proiectelor într-o manieră standard în măsura să producă schimbările solicitate.

Conținutul cursului:

- Definiție proiect; tipuri de proiecte;
- Principii în managementul proiectului;
- Roluri și responsabilități ale Managerului de Proiect, ale proprietarului de proiect, Sponsorului, Coordonatorului de echipă proiect, Coordonatorului de resurse, Resursei pe proiect etc;
- Flux și proceduri utilizate în Project Management:
 1. Inițierea proiectului:
 - colectare idei;
 - definiție propunere de proiect;
 - aprobare/respingere propunere de proiect;
 2. Investigare:



- Studiu de fezabilitate;
 - Prioritizare proiect;
 - Aprobare studiu de fezabilitate;
3. Lansarea proiectului
 4. Implementarea proiectului:
 - Analiza;
 - Design;
 - Dezvoltarea;
 - Etapa de testare;
 - Intrarea in productie;
 5. Inchiderea si evaluarea proiectului;
- Formulare si templaturi utilizate in project management;
 - Rezolvarea problemelor, riscurilor, solicitarilor de schimbare pe proiect;

Arta delegării

- ⊕ Aveți sarcini de delegat?
- ⊕ Sunteți mulțumit de felul în care o faceți?
- ⊕ Sunteți mulțumit de rezultatele obținute?
- ⊕ Credeți că cei cărora le delegați sunt mulțumiți de modul în care delegați?

Managementul a fost definit ca:

- a-i face pe ceilalți să facă ceea ce trebuie
- a obține rezultate cu ajutorul echipei

O întrebare pe care și-o pun managerii foarte des este: „De ce nu fac cei din echipa mea ceea ce trebuie să facă?” Din nefericire de multe ori răspunsul este „Nu știu să facă acea sarcină. O voi face eu.” Decât să dăm vina pe ei mai bine ne putem întreba ce nu a funcționat în procesul de delegare, care pas a fost omis. Urmărirea unui proces de delegare eficient poate duce la rezultate deosebite și la construirea unei relații de încredere între manager și persoanele coordonate.

Programul se adresează supervizorilor și coordonatorilor care delegă sarcini și responsabilități. În program se vor învăța și exersa cei opt pași ai unei delegări eficiente și se va identifica stilul de relaționare și impactul său în delegare. Programul va evalua atitudinea și practicile participanților ca persoane care delegă, prin activități experiențiale.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții vor:

- Ⓞ Avea posibilitatea să-și evalueze felul în care delegă
- Ⓞ Cunoaște modul de comunicare în timpul delegării
- Ⓞ Învăța și practica cei opt pași ai delegării
- Ⓞ Identifica stilul personal de relaționare și impactul pe care-l are în delegare

Tematici

- ⊕ Motive pentru care nu delegăm
- Ⓞ Comunicare în procesul de delegare
- ⊕ Teoria delegării
- ⊕ Procesul de delegare
- ⊕ Feedback pozitiv și constructiv
- ⊕ Delegare și coaching
- ⊕ Stilul personal de relaționare și comunicare
 - Ⓞ Stilul personal: calități, excese în situații favorabile și nefavorabile
 - ⊕ Conștientizarea, dezvoltarea, adaptarea calităților personale
 - ⊕ Controlul utilizării excesive a calităților
 - ⊕ Ce-i deranjează pe ceilalți în comportamentul tău
 - ⊕ Cum să fii mai eficient în delegare

Managementul vânzărilor

Conducerea echipelor nu mai este opțională; este **obligatorie**. Organizațiile care au înțeles valoarea unei forțe de muncă condusă eficient au realizat **beneficii** însemnate incluzând: **creșterea productivității, reducerea fluctuației de personal, creșterea veniturilor și oferirea de servicii excepționale clienților**.

Programul se adresează directorilor, managerilor și coordonatorilor de echipă și este construit ca un ghid de cunoștințe și competențe cheie pentru persoanele care sunt implicate în conducerea echipelor de vânzări.

Participanții vor cunoaște și exersa metode și tehnici care ajută la obținerea rezultatelor împreună cu echipa prin: planificare și organizare, delegarea responsabilităților, coaching și instruire eficientă, motivare și sprijin, recrutare și selecție eficientă, control și supervizare.

Programul este intens și are, pe lângă exercițiile și proiectele de la curs, sarcini precurs, sarcini de seară și proiect de implementat, de aceea necesită o participare și implicare maximă din partea cursanților.

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, role play, situații experiențiale, video training, chestionare.

Beneficiile programului

- ⊕ **Participanții vor pleca cu o „trusă de scule” (instrumente, metode, tehnici) aplicabile imediat în activitatea de conducere a echipelor**
- ⊕ **Program integrat de training și coaching: 3 zile de training, 2 sesiuni de coaching**
- ⊕ **Program practic în care se învață instrumente aplicabile imediat**
- ⊕ **Program facilitat de trainerii cu experiență de lucru în organizații de succes**
- ⊕ **Participanții vor pleca cu soluții la provocările cu care se confruntă în prezent**

Obiective

La sfârșitul cursului participanții vor:

- Ⓜ **Cunoaște instrumente practice pentru îndeplinirea funcțiilor manageriale: planificare, organizare, recrutare de personal, coordonare și control**
- Ⓜ **Identifica propriul stil de relaționare cu ceilalți și modul în care se reflectă în funcțiile de conducere**
- Ⓜ **Aborda colegii din echipă în funcție de motivațiile lor**
- Ⓜ **Putea aplica un proces de coaching eficient**
- Ⓜ **Putea implementa schimbări**
- Ⓜ **Putea superviza și controla echipa**

Iată ce veți învăța

Atribute manager-lider

Sursele de putere în organizație

Stilul personal de relaționare:

- Stilul personal: calități, excese
- Cum să îmbunătățești relațiile cu colegii
- Cum să-ți eficientizezi relațiile cu șefii și membrii echipei
- Cum să motivezi alte persoane în funcție de stilul lor
- Utilizarea orientărilor comportamentale pentru a realiza aceeași funcție: planificarea, riscul, compromisul, asistența, controlul, analiza, conducerea

Planificare eficientă

⊕ Stabilirea obiectivelor SMART

⊕ Procesul de planificare DOME

⊕ Delegare eficientă

Schimbare

⊕ Procesul schimbării

⊕ Planificarea schimbării

⊕ Competențe în schimbare

Recrutare și selecție

⊕ Fișa postului

⊕ Profilul candidatului

⊕ Tehnici de selecție

⊕ Posibile erori în evaluarea candidaților

Procesul de evaluare a performanței

⊕ Pregătirea evaluării performanței

⊕ Conducerea interviului de evaluarea performanței

⊕ Posibile erori în evaluarea performanței

⊕ Feedback constructiv

⊕ Stiluri de interviu

Dezvoltarea echipei

⊕ Etapele de dezvoltare a echipei

⊕ Cum să lucrezi cu oameni diferiți

⊕ Stilul de conducere în funcție de etapele de dezvoltare

Coaching

⊕ Procesul de coaching

⊕ Coaching în funcție de stilul personal

⊕ Calitățile unui coach eficient

⊕ Mituri în coaching

⊕ Coaching vs instruire

Motivarea în echipă

⊕ Teorii motivaționale

⊕ Motivația: de la teorie la practică

⊕ Cum să motivezi alte persoane în funcție de stilul lor

Durată: 3 zile

Coaching și delegare

Managementul a fost definit ca:

- a-i face pe ceilalți să facă ceea ce trebuie
- a obține rezultate cu ajutorul echipei

O întrebare pe care și-o pun managerii foarte des este: „De ce nu fac cei din echipa mea ceea ce trebuie să facă?” Din nefericire de multe ori răspunsul este „Nu știu să facă acea sarcină. O voi face eu.” Decât să dăm vina pe ei mai bine ne putem întreba ce nu a funcționat în procesul de delegare, care pas a fost omis. Urmărirea unui proces de delegare eficient poate duce la rezultate deosebite și la construirea unei relații de încredere între manager și persoanele coordonate.

Delegarea fără sprijin este ca un plan bun fără a fi pus în practică. Coaching-ul este procesul prin care sprijinim alte persoane în atingerea obiectivelor.

Programul se adresează supervizorilor și coordonatorilor care delegă sarcini și responsabilități.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții vor:

- ④ Avea posibilitatea să-și evalueze felul în care delegă
- ④ Cunoaște modul de comunicare în timpul delegării
- ④ Învăța și practica cei opt pași ai delegării
- ④ Identifica stilul personal de relaționare și impactul pe care-l are în delegare
- ④ Putea face coaching eficient

Tematici

- ⊕ Care sunt caracteristicile echipelor de succes și ce fac coordonatorii de succes
- ⊕ Stilul personal de relaționare și comunicare
 - ⊖ Stilul personal: calități, excese în situații favorabile și nefavorabile
 - ⊕ Conștientizarea, dezvoltarea, adaptarea calităților personale
 - ⊕ Controlul utilizării excesive a calităților
 - ⊕ Ce-i deranjează pe ceilalți în comportamentul tău
 - ⊕ Cum să fii mai eficient în delegare
- ⊕ Teoria delegării
 - ⊖ Procesul de delegare
- ⊕ Feedback pozitiv și constructiv
- ⊕ Delegare și coaching
- ⊕ Motivarea oamenilor
- ⊕ Feedback
- ⊕ Comunicare cu echipa
 - ⊖ Critică constructivă
- ⊕ Procesul de coaching
- ⊕ Coaching vs training vs consiliere

Team building și eficiență în echipă

1Marathon vă propune programe modulare de dezvoltarea abilităților de lucru în echipă. Module pot fi integrate în programe de ½, 1, 1 ½, 2 zile.

GETICA – PE URMELE VECHILOR DACI – programul se desfășoară în zona cetăților dacice, iar participanții vor avea de realizat o serie de probe provocatoare care-i vor introduce în atmosfera și simplitatea stilului de viață al vechilor daci. Programul îi duce pe participanți la cetăți dacice din patrimoniul UNESCO, peșteri și zone rurale nealterate. Este un program foarte puternic de team building care îmbină exerciții de team building clasice, cu elemente de treasure hunt.

Programul are patru părți:

- A. identificarea echipei
- B. câștigarea resurselor
- C. decizia grupului pentru folosirea resurselor
- D. identificarea unor locuri din zona pe baza unor informații limitate.

Toate cele patru părți sunt personalizate pentru fiecare grup.

Participanții vor avea o experiență autentică, într-o zonă nealterată de turism. Participanții vor pleca de la acest program cu idei clare și practice pentru o comunicare mai bună, îmbunătățirea muncii în echipă și dezvoltarea unei culturi constructive.

Participanți 10-70.
Durată 1-3 zile.



ORCHESTRA TUBURILOR COLORATE

Muzică – Creativitate – Învățare – Echipă – Performanță – Flashmob – Adaptare

Echipa se va transforma într-o orchestră care va cânta diverse ritmuri celebre, dar și cântece ca Odă bucuriei, Rapsodia română, Imnul de stat etc., folosind tuburile boomwhakers. Boomwhakers sunt tuburi muzicale de plastic, care scot sunete când sunt lovite de palmă. Într-un minut grupul, în care fiecare este o notă muzicală, devine o orchestră incredibilă, simțindu-se energizat și motivat. Sunt cele mai simple



instrumente muzicale cu care se pot cânta ritmuri și cântece celebre.

Acest program sigur va aduce:

- distracție și divertisment
- energie
- sentimentul unității echipei
- senzația realizării
- improvizație și creativitate
- noi deprinderi și cunoștințe

Participanți 10-200.

Durată 1- 4 ore.

MASTER SPORT

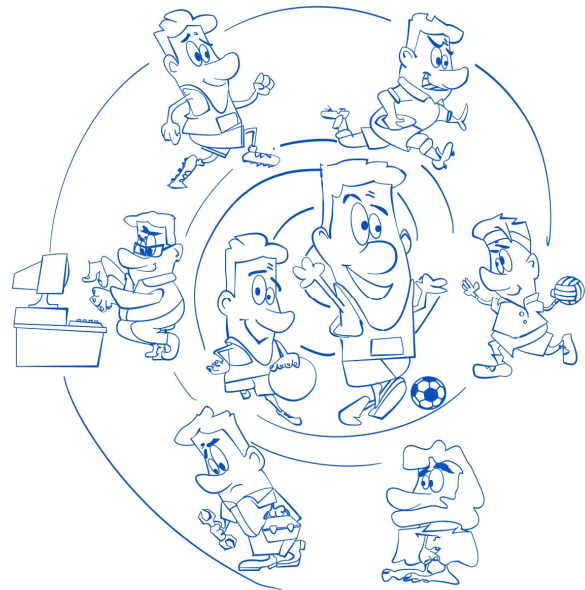
Participanții vor fi provocați într-o întrecere sportivă în echipe care le vor provoca abilitățile de lucru în echipă. Participanții vor practica mai multe sporturi de echipă.

Acest program stimulează:

- spiritul de echipa
- depășirea limitelor mentale
- cunoașterea participanților în situații de criză
- reacția în fața situațiilor noi
- abilitățile fizice

Participanți 10-60.

Durată 3 - 8 ore.



ANTREPRENOR

Programul simulează evoluția unei firme timp de 7 ani. Participanții vor avea posibilitatea să treacă prin toate posturile cheie dintr-o companie și să ia decizii strategice.

Programul stimulează:

- lucrul în echipă
- spiritul antreprenorial
- empatia
- înțelegerea funcțiilor esențiale dintr-o organizație
- comunicarea în echipă
- gândirea strategică

Participanți 10-100.

Durată 3 ore – 6 ore.

DEASUPRA ROMÂNIEI

Acest program ne duce pe cel mai înalt vârf din România. Participanții se vor caza la o stana sau cu cortul în muntii Făgăraș și vor ajunge pe vârful Modoveanu, la 2544 m.

Acest program stilmulează:

- Spiritul de echipă
- Depășirea limitelor mentale
- Cunoașterea colegilor în situații de criză
- Autocunoașterea
- Întoarcerea la simplitatea lucrurilor
- Alinierea nivelurilor neurologice

Condiții: Programul se poate realiza doar în perioada 1 iulie-15 septembrie. Este necesar echipament de munte pentru fiecare persoană.

Participanți 10-60.

Durată 1 - 2 zile.



JOCURILE ECHIPEI – participanții vor avea de realizat o serie de exerciții în echipă care le vor testa modul de lucru în condiții de presiune. Participanții vor fi provocați să comunice, să găsească idei, să colaboreze, să experimenteze, să-și folosească calitățile.

Obiective

- Echipa va fi motivată de activități provocatoare
- Dezvoltarea comunicării în echipă și între echipe
- Consolidarea spiritului de echipă
- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal și de echipă
- Relaxare și motivare
- Conștientizarea necesității colaborării
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei
- Îmbunătățirea procesului de luare a deciziilor

Participanți 10-100.

Durată 4 ore – 2 zile.



DESCOPERĂ ARTISTUL DIN TINE – participanții vor învăța să picteze împreună, realizând în același timp propriul autoportret, dar și o lucrare abstractă în echipă.

Obiective

- Echipa va fi motivată de activități provocatoare
- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal și de echipă
- Relaxare și motivare
- Dezvoltarea inițiativei
- Dezvoltarea creativității
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei

Participanți 10-100.

Durată 3-8 ore.

DESCOPERĂ ECHIPA – program de auto-cunoaștere și cunoaștere a membrilor echipei. Participanții își vor identifica stilul personal, cu calități și zone de îmbunătățit și vor cunoaște și felul în care pot comunica și relaționa eficient cu colegii de echipă.

Obiective

- Auto-cunoaștere
- Dezvoltarea comunicării în echipă și între echipe
- Consolidarea spiritului de echipă
- Îmbunătățirea comunicării
- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal și de echipă
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei.
- Cunoașterea reciprocă a membrilor echipei și eficientizarea comunicării între ei
- Dezvoltarea gândirii strategice
- Consolidarea grupului.
- Îmbunătățirea atitudinii față de situații care ne scot din zona de confort
- Revitalizarea modului în care percepem ce se întâmplă cu noi, cu cei din jur

Participanți 10-100.

Durată 3-12 ore.



REVOLUȚIONEAZĂ ORGANIZAȚIA – grupul va lucra efectiv pentru găsirea unor idei noi pentru a schimba organizația. Ideile vor fi evaluate de persoane de decizie din organizație pentru a decide implementarea lor.

Obiective

- Echipa va fi motivată de activități provocatoare
- Dezvoltarea creativității
- Dezvoltarea gândirii strategice
- Consolidarea spiritului de echipă
- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal și de echipă
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei.
- Îmbunătățirea procesului de luare a deciziilor
- Dezvoltarea inițiativei

Participanți 10-40.

Durată 4-12 ore.

DESCOPERĂ DANSATORUL DIN TINE – grupul se va transforma într-o trupă de dansatori care vor învăța dansuri diverse, dar în special dansuri tradiționale românești. Participanții vor avea ocazia să învețe dansuri ca: hora, sârba, crihalma, căluș, geamparale, tarantela, Zorba.

Obiective

- Echipa va fi motivată de activități provocatoare
- Consolidarea spiritului de echipă
- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal și de echipă
- Relaxare și motivare
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei
- Aprecieră simplității și a autenticității
- Învățarea unor dansuri populare semnificative pentru cultura tradițională

Participanți 10-100.

Durată 4-8 ore.

SPRIJINĂ COMUNITATEA – participanții vor avea o zi în care vor ajuta o comunitate pentru a rezolva o problemă sau a dezvolta un nou proiect. Identificarea nevoilor comunității va fi făcută cu 30 de zile înainte de desfășurarea programului de team building.

Obiective

- Echipa va fi motivată de activități provocatoare
- Consolidarea spiritului de echipă.
- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal, de echipă și în comunitate
- Relaxare și motivare
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei.
- Aprecierea simplității și a autenticității;
- Înțelegerea spiritului comunitar și beneficiilor interconectivității

Participanți 10-200.

Durată 1-2 zile.

PROVOACĂ VIITORUL - copiii dintr-un sat se vor întâlni cu oamenii din organizație care le vor organiza sesiuni motivaționale pentru a le schimba perspectiva despre ce pot face în viață.

Participanți 10-20.

Durată 3-8 ore.

Obiective

- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal și de echipă
- Dezvoltarea abilităților de mentorat
- Relaxare și motivare
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei
- Creșterea încrederii în sine a copiilor din comunitate
- Aprecierea simplității și a autenticității

VOLUNTAR DE VIS – participanții vor fi voluntari într-un proiect al unei asociații care se ocupă de dezvoltarea copiilor și tinerilor.



Participanți 10-200.

Durată 3-8 ore.

Obiective

- Consolidarea spiritului de echipă
- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal, de echipă și în comunitate
- Relaxare și motivare
- Dezvoltarea spiritului comunitar și interconectivității
- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei
- Aprecierea simplității și a autenticității

DESIGN YOU LIFE – pornind de la principiile de design de interior participanții își vor face proiecții pentru schimbarea personală și a echipei în care lucrează.

Participanți 10-50.

Durată 4-8 ore.

Obiective

- Încurajarea inițiativei personale și a identificării unor resurse potențiale la nivel personal, de echipă și în comunitate
- Stimularea schimbărilor la nivel personal și de echipă
- Relaxare și motivare
- Stimularea creativității
- Creșterea și regenerarea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei

THIS IS ROMANIA - învățarea unor activități și obiceiuri tradiționale la fața locului, de la cei din zona respectivă. Participanții vor avea posibilitatea să învețe dansurile din zonă, să cosească, să macină făină la moară, să facă mâncare tradițională, să lucreze în fier, să participe la activități apicole și tot ce are legătură cu creșterea animalelor.

Obiective

- Creșterea energiei și încrederii în sine a membrilor echipei
- Echipa va fi motivată de activități provocatoare
- Dezvoltarea comunicării în echipă și între echipe
- Îmbunătățirea atitudinii față de situații care ne scot din zona de confort



- Revitalizarea modului în care percepem ce se întâmplă cu noi, cu cei din jur
- Dezvoltarea gândirii strategice
- Îmbunătățirea atitudinii față de situații care ne scot din zona de confort;
- Revitalizarea modului în care percepem ce se întâmplă cu noi, cu cei din jur
- Stimularea creativității
- Combaterea atitudinii defensive

Participanți 10-50.

Durată 4 ore – 2 zile.

Eficiența în activitatea de asistent manager

În zilele noastre, activitatea de asistent manager se exercită în toate sistemele economico-sociale. Având rol complementar pe lângă posturile de conducere, un secretariat eficient potențează activitatea managementului.

Literatura de specialitate, privind managementul competitiv, consideră că utilizarea eficientă a secretariatului, constituie o modalitate esențială de amplificare a eficacității muncii manageriale.

Programul acesta se adresează receptionistelor, secretarelor și asistentelor de departament.

Metodele folosite sunt diverse: prezentări, jocuri de rol, studii de caz, situații experientiale, lucru în echipă.

La sfârșitul cursului participanții:

- Vor cunoaște instrumente pentru o eficiență sporită
- Vor fi capabili să rezolve situațiile complexe cu care se întâlnesc și să preia mai multe sarcini
- Vor aborda situațiile în mod asertiv

Iată ce veți învăța:

- Considerații generale. Înțelegerea rolului pe care îl ai în companie.
- Curente de opinie.
 - Importanța meseriei de asistent manager.
- Rol.
 - Contribuția la organizarea rațională a activității managementului
- Fișa postului:
 - Cerințe și așteptări
 - Aptitudini
- Elemente de planificare și organizare
 - Formularea obiectivelor
 - Organizarea activităților funcție de importanță/urgenta
 - Instrumente utilizate pentru eficientizarea activității
- Funcțiile secretariatului
 - Funcția de tratare a informațiilor
 - Funcția de documentare
 - Funcția de „filtru” și legătură
 - Funcția de asistare directă a managerului
 - Funcția de reprezentare
- Corespondența
 - Principiile corespondenței
 - Corespondența clasică - avantaje și dezavantaje
 - Operațiuni cu corespondența primită



- Operatiuni cu corespondenta expediata
- Birotica
 - Aplicatii
 - Beneficii
- Clasarea documentelor
 - Mentinerea dosarelor
 - Dosarul ca document viu
 - Sisteme de indosariere
 - Documente originale si contracte
 - Informatia confidentiala
- Sedinte. Consfatuiri. Intalniri de lucru
 - Agenda
 - Minuta
- Elemente de protocol
 - Rolul protocolului
 - Eticheta
 - Codul de imbracaminte in afaceri
 - Organizarea meselor, cocktail-urilor si a receptiilor
- Calatoria de Afaceri
 - Rezervarile
 - Linii aeriene si cluburi
 - Frequent Flyer
 - Cazare si masa
 - Pranzul de afaceri / Distractiile
- Feng Shui de birou
 - Sfaturi pentru amenajarea spatiului de lucru

Marketing

Vanzarile brandului tau cresc iar tu nu iti poti explica de ce?

Cum apreciezi daca planurile tale de marketing sunt perfecte...sau total gresite?

Ai o reclama superba si unanim apreciata dar consumatorii aleg produsele concurenteii?

Echipea de vanzari ti-a inselat asteptarile in implementarea ultimei tale campanii de marketing?

Dublarea vanzarilor a fost urmata de faliment?

Exista vreo legatura intre bunul de tipar si consumator?

Sloganul de pe panoul tau publicitar nu poate fi citit de la o distanta mai mare de 2 metri?

Ce inseamna excelenta operationala?

Unele dintre intrebarile de mai sus au un caracter ipotetic dar pot reprezenta si situatii reale. Activam intr-un mediu concurential puternic, ce incepe sa se maturizeze. De multe ori companiile oferă produse sau servicii similare. Date fiind limitele bugetului de marketing, pentru a avea succes in acest mediu se impune o profunda intelegere a proceselor ce stau la baza dezvoltarii eficiente a unui brand de succes precum si a mecanismelor ce determina consumatorul sa aleaga un anumit produs sau serviciu.

Diferenta dintre un brand de succes si un brand se reflecta, in final, in castiguri si pierderi.

Programul este interactiv și practic și necesită o participare și implicare maximă din partea cursanților. Programul se adresează in special responsabililor de brand (Brand Manager, Product Manager), coordonatorilor/asistentilor de marketing dar si oricarei persoane care doreste sa aprofundeze managementul marketing-ului in scopul dezvoltarii profitabile a afacerii. Crearea unui brand de succes necesita in primul rand entuziasm, pasiune si dedicatie.

Metodele folosite sunt: studii de caz, prezentări, situații experiențiale, discutii, chestionare.

Obiective

La sfârșitul cursului participanții:

- ⊕ Vor constientiza elementele mixului de marketing din cadrul companiei in care activeaza, in scopul folosirii lor intr-un mod creativ, ce va aduce valoare companiei
- ⊕ Vor putea dezvolta planuri de marketing coerente, realiste si eficiente, ce vor aduce valoare companiei
- ⊕ Vor identifica parghiile necesare in atingerea unui nivel superior si eficient de management al produsului
- ⊕ Vor stapani cheia excelentei operationale

Durață: 2 zile

Vânzări eficiente la târguri și expoziții

- ⊕ Cât costă taxa de participare la un târg? Puțin?
- ⊖ Cât de mulțumit sunteți de rezultatele obținute până acum?
- ⊕ Cât de mulțumit sunteți de comportamentul personalului?
- ⊕ Nu credeți că o investiție minimă în instruirea personalului poate duce la dublarea eficienței acestor tipuri de acțiuni?

Prima regulă a târgurilor și expozițiilor este „Oamenii fac standul”. Fără un personal instruit și orientat spre obiective clare, orice altă acțiune este de prisos.

Studiile pe care le-am făcut în anul 2005 la târguri și expoziții arată că 80% dintre participanți au comportamente ineficiente care descurajează potențialii clienți.

Programul se adresează participanților la asemenea evenimente: personal de vânzări, marketing, promotori, etc..

Participanții vor avea posibilitatea să exerseze metode și tehnici pentru o abordare eficientă care să ducă la maximizarea vânzărilor, a creșterii bazei de date de clienți și a atingerii obiectivelor. Programul utilizează metodele training-ului activ și are o latură predominant practică. În program sunt prezentate imagini reale de la târgurile și expozițiile din 2007 cu exemple: „așa da” și „așa nu”.

Obiective

La sfârșitul programului participanții vor:

- Ⓢ Cunoaște care le sunt responsabilitățile în cadrul unui târg
- Ⓢ Putea întâmpina eficient vizitatorii
- Ⓢ Putea începe și termina într-un mod profesionist o conversație cu vizitatorii
- Ⓢ Putea face o calificare rapidă a vizitatorilor
- Ⓢ Putea prezenta rapid care este ”personalitatea” organizației și beneficiile pe care le poate avea un potențial client
- Ⓢ Avea abilitățile necesare comunicării în grup

Tematici

- Natura expozițiilor
- De ce sunteți la expoziție? Care sunt obiectivele?
- Roluri și responsabilități
- Planificarea
- Cei cinci pași care aduc rezultate
 - Atrage
 - Califică
 - Respinge
 - Explică
 - Finalizează
- Mâncătorii de timp
- Prezentări și demonstrații
- Cum să lucrezi cu grupuri



- Cum să răspunzi la întrebările “grele”
- Limbajul verbal și nonverbal
- Cum să nu faceți la expoziții
- Ce să faceți înainte și după expoziție

Temă precurs

Participanții vor pregăti pentru curs răspunsuri la următoarele întrebări:

Care sunt obiectivele pe care le aveți pentru participarea la expoziția sau târgul respectiv?
Trei motive pentru care un vizitator ar fi interesat de compania și produsele pe care le reprezentați?

Durată 1 zi

MARATONUL VANZARILOR

Program de dezvoltare a abilităților vânzătorilor

Programele de dezvoltare eveniment, gen un training de 1,2,3,4 zile, au rezultate firave, deoarece odată întorși la locul de muncă participanții au șanse mari de a se întoarce foarte ușor la vechile comportamente. Programele de dezvoltare proces, deși aparent au costuri mai ridicate, au o eficiență mult mai ridicată și duc în mod sigur la schimbările comportamentale dorite.

Programul MARATONUL VANZARILOR este o îmbinare constructivă a sesiunilor de training, coaching și intervenții în cadrul organizației, în care participanții, de la o sesiune la alta, au de implementat mici proiecte.

Acest program se concentrează exclusiv pe dezvoltarea acelor comportamente care au impact direct asupra rezultatelor în vânzare.

Programul are o perioadă de desfășurare de 6-24 de luni, funcție de specificul organizației și obiectivele de atins.

Programul are următoarea structură:

1. Identificarea obiectivelor cheie din compania
 - a. Identificarea obiectivelor
 - b. Identificarea indicatorilor cheie
2. Analiza situației.
 - a. Măsurarea eficacității de vânzare
 - b. Măsurarea eficacității comportamentale
3. Proiectarea programului de dezvoltare
4. Derularea programului de dezvoltare de training și coaching
 - a. Sesiuni de training de 1-3 zile cu o frecvență de 30-60 de zile
 - b. Sesiuni de coaching cu o frecvență de 15-45 de zile
 - c. Intervenții în cadrul organizației
5. Evaluarea permanentă a indicatorilor cheie

Temele pe care se concentrează programul sunt următoarele:

Competențe relative la procesul de vânzare

- ⊕ Prospectare
- ⊕ Contact inițial
- ⊕ Identificare nevoi
- ⊕ Prezentare soluție
- ⊕ Negociere
- ⊕ Finalizare
- ⊕ Menținerea portofoliului
- ⊕ Dezvoltarea portofoliului

Competențe interpersonale



- ⊕ Cunoașterea tipului clientului
- ⊕ Comunicare telefonică
- ⊕ Comunicare verbală
- ⊕ Comunicare scrisă
- ⊕ Ascultare activă
- ⊕ Prezentări de grup
- ⊕ Managementul situațiilor dificile
- ⊕ „Vânzarea” ideilor

Competențe personale

- ⊕ Autocunoaștere & autodezvoltare
- ⊕ Menținerea integrității
- ⊕ Managementul stresului
- ⊕ Orientare spre client
- ⊕ Angajament
- ⊕ Dezvoltarea credibilității
- ⊕ Planificare & stabilirea obiectivelor
- ⊕ Managementul timpului
- ⊕ Creativitate

MARATONUL MANAGEMENTULUI

Program de dezvoltare a abilităților de conducere

Programele de dezvoltare eveniment, gen un training de 1,2,3,4 zile, au rezultate firave deoarece, odată întorși la locul de muncă, participanții au șanse mari de a se întoarce foarte ușor la vechile comportamente. Programele de dezvoltare proces, deși aparent au costuri mai ridicate, au o eficiență mult mai ridicată și duc în mod sigur la schimbările dorite.

Programul MARATONUL MANAGEMENTULUI este o îmbinare constructivă a sesiunilor de training, coaching și intervenții în cadrul organizației, în care participanții, de la o sesiune la alta, au de implementat mici proiecte.

Acest program se concentrează exclusiv pe dezvoltarea acelor comportamente de conducere care au impact direct asupra rezultatelor organizației.

În program sunt utilizate instrumente, metode și tehnici de mare impact care sunt concretizate în planuri de acțiune care se implementează de la o sesiune la altă. Sunt folosite instrumente LIFO, Human Synergistics și NLP.

Programul are următoarea structură:

1. Identificarea obiectivelor cheie din compania
 - a. Identificarea obiectivelor
 - b. Identificarea indicatorilor cheie
2. Analiza situației
 - a. Măsurarea eficacității manageriale
 - b. Măsurarea eficacității organizaționale
 - c. Măsurarea culturii organizaționale
3. Proiectarea programului de dezvoltare
4. Derularea programului de dezvoltare
 - a. Sesiuni de training de 1-3 zile cu o frecvență de 30-60 de zile
 - b. Sesiuni de coaching cu o frecvență de 15-45 de zile
 - c. Intervenții în cadrul organizației
5. Evaluarea permanentă a indicatorilor

Temele pe care se concentrează programul sunt următoarele:

Competențe relative la sarcină

- ⊕ Stabilirea obiectivelor
- ⊕ Planificarea
- ⊕ Organizarea
- ⊕ Managementul timpului
- ⊕ Rezolvarea problemelor
- ⊕ Luarea deciziilor
- ⊕ Managementul proiectelor



- ⊕ Managementul schimbării

Competențe interpersonale

- ⊕ Dezvoltarea echipei
- ⊖ Înțelegerea diferențelor individuale
- ⊕ Alinierea dezacordurilor
- ⊕ Delegarea
- ⊕ Coaching
- ⊕ Participarea
- ⊕ Feedback
- ⊖ Prezentări de grup
- ⊕ Comunicare în echipă
- ⊕ Organizarea întâlnirilor
- ⊕ Ședințe eficiente
- ⊕ „Vânzarea” ideilor
- ⊕ Managementul performanței
- ⊖ Managementul conflictului

Competențe personale

- ⊕ Autocunoaștere & autodezvoltare
- ⊕ Menținerea integrității
- ⊕ Managementul stresului
- ⊕ Angajament
- ⊖ Dezvoltarea credibilității
- ⊕ Creativitate

MARATONUL ORGANIZATIEI

Program de dezvoltarea organizației și echipelor

Programele de dezvoltare eveniment, gen un training de 1,2,3,4 zile, au rezultate firave deoarece, odată întorși la locul de muncă, participanții au șanse mari de a se întoarce foarte ușor la vechile comportamente. Programele de dezvoltare proces, deși aparent au costuri mai ridicate, au o eficiență mult mai ridicată și duc în mod sigur la schimbările dorite.

Programul MARATONUL ORGANIZATIEI este o îmbinare constructivă a sesiunilor de training, coaching și intervenții în cadrul organizației, în care participanții, de la o sesiune la alta, au de implementat mici proiecte.

Acest program se concentrează exclusiv pe dezvoltarea acelor comportamente de lucru în echipă cu impact direct asupra rezultatelor organizației și moralului echipei. Sesiunile de training se bazează exclusiv pe situații experiențiale de învățare care sunt urmate de planuri de acțiune. Implementarea planurilor de acțiune se discută în sesiunile de dezvoltare.

Programul are următoarea structură:

1. Identificarea obiectivelor cheie din companie - echipă
 - a. Identificarea obiectivelor echipei
 - b. Identificarea indicatorilor cheie
2. Analiza situației.
 - a. Măsurarea eficacității lucrului în echipă
 - b. Măsurarea culturii organizaționale
3. Proiectarea programului de dezvoltare
4. Derularea programului de dezvoltare de training și coaching
 - a. Sesiuni de training de 1-3 zile cu o frecvență de 30-60 de zile
 - b. Sesiuni de coaching individual
 - c. Sesiuni de coaching în echipă
 - d. Intervenții în cadrul echipei
5. Evaluarea permanentă a indicatorilor

Temele pe care se concentrează programul sunt următoarele:

- ⊕ Lucru în echipă
- ⊕ Rezolvarea problemelor
- ⊕ Luarea deciziilor în echipă
- ⊕ Managementul proiectelor
- ⊕ Managementul schimbării
- ⊕ Managementul conflictului
- ⊕ Înțelegerea diferențelor individuale
- ⊕ Alinierea dezacordurilor
- ⊕ Feedback



- ⊕ Comunicare în echipă
- ⊕ Organizarea întâlnirilor
- ⊕ Ședințe eficiente
- ⊕ „Vânzarea” ideilor
- ⊕ Autocunoaștere & autodezvoltare
- ⊕ Menținerea integrității
- ⊕ Angajament
- ⊕ Dezvoltarea credibilității
- ⊕ Creativitate

Maratonul dezvoltării personale

Dacă discutăm despre „Dezvoltarea personală”, atunci putem spune că „nu putem deveni cine vrem, rămânând cine suntem”. De aceea discuția se duce foarte mult spre domeniul schimbării și învățării de noi comportamente, abilități și structurarea de convingeri potențatoare și eliminarea convingerilor limitative.

În ziua de azi, schimbarea este o regulă mai degrabă decât o excepție. Viteza cu care au loc schimbările este fenomenală. Totuși, adulții au probleme în implementarea schimbărilor personale și profesionale. Schimbarea are legătură cu învățarea, iar la adulți problema nu este să învețe ceva nou, ci de multe ori să uite ceea ce știe.

Haideți să răspundem sincer la o întrebare: „Câte schimbări personale am făcut în ultimul an?” Oare nu cumva suntem ca un mecanism care funcționează de multe ori din inerție. Schimbările se pot face pe mai multe niveluri: mediu, comportamente, strategii, convingeri, identitate. Pentru ca o schimbare să fie de succes, atunci este bine ca această să fie congruentă pe cele 5 niveluri de mai sus.

Să ne imaginăm o persoană care de 5 ani este supraponderal și vrea să slăbească. Chiar dacă va face eforturi de schimbare la nivelurile comportamentelor și strategiilor, adică cură de slăbire și exerciții fizice, până când nu va face o schimbare la nivelul identității, schimbarea făcută nu va fi stabilizată. Mai devreme sau mai târziu va reveni la vechile comportamente.

Programul îi va ajuta pe participanți, furnizându-le instrumente și tehnici, să navigheze prin apele turbulente ale schimbării personale și să-și dezvolte un sistem de convingeri și strategii care să-i ajute să fie cine vor, să facă ce le place și să obțină ce își doresc.

Dezvoltarea personală se referă la acțiuni și aspirații orientate spre următoarele scopuri:

- Îmbunătățirea autocunoașterii
- Construirea sau schimbarea identității
- Dezvoltarea calităților sau talentelor
- Controlul defectelor
- Construirea capitalului uman
- Îmbunătățirea stilului de viață și a calității vieții
- Realizarea viselor
- Împlinirea așteptărilor
- Trăirea din inimă a experienței imediate
- Dezvoltarea intuiției
- Controlul gândurilor

Metodele folosite sunt: exerciții de vizualizare, situații experiențiale, jocuri de rol, chestionare, exerciții individuale și în echipă. Programul se poate desfășura în grupe de 4-12 persoane și individual.

Dezvoltarea personală se referă la următoarele arii :

- Autoevaluare



- Identificarea stilului personal
- Planuri de actiune
- Stabilire si realizarea obiectivelor
- Dieta si exercitii fizice
- Comunicare
- Relatii
- Conflicte
- Cresterea increderii
- Controlul stresului

Programul are următoarea structură:

1. Identificarea obiectivelor cheie
 - a. Identificarea obiectivelor din viața personală
 - b. Identificarea obiectivelor din viața profesională
2. Analiza situației.
 - a. Anliza stilului personal
 - b. Analiza imactului asupra celorlalți și eficacității
3. Proiectarea programului de dezvoltare
4. Derularea programului de dezvoltare de training și coaching
 - a. Sesiuni de training
 - b. Sesiuni de coaching cu o frecvență de 7-30 de zile
5. Evaluarea permanentă a indicatorilor cheie

Programul va răspunde la următoarele întrebări fiecărui dintre participanți:

Ce îmi doresc?

Care sunt țelurile mele în viață?

Ce este important în viața mea?

Care sunt țelurile mele în diferite arii?

Cine sunt?

Care sunt preferințele mele comportamentale?

Care sunt calitățile mele?

Care sunt punctele de îmbunătățit?

Cum pot să relaționez mai bine cu persoanele diferite?

Cum se fac schimbările în viață?

Care sunt nivelurile la care se fac schimbări?

Care sunt metodele de a face schimbarea cât mai ușoară?

Cum pot controla rezistența la schimbare?

Cum să am o energie mai mare?

Cum pot să intru instantaneu în zona de flux?

Cum îmi pot controla stresul?

Cum pot face să am o energie mai mare?

Care sunt alimentele care îmi dau energie?

Obiective

La sfârșitul programului participanții vor:

- ④ Identifica ceea ce este important în viață
- ④ Identifica stilul personal de abordare a situațiilor
- ④ Cunoaște metode de reducere a stresului
- ④ Cunoaște metode și tehnici de a fi într-o stare resursă
- ④ Identifica nivelul la care pot acționa pentru a face o schimbare
- ④ Avea un plan de dezvoltare personală

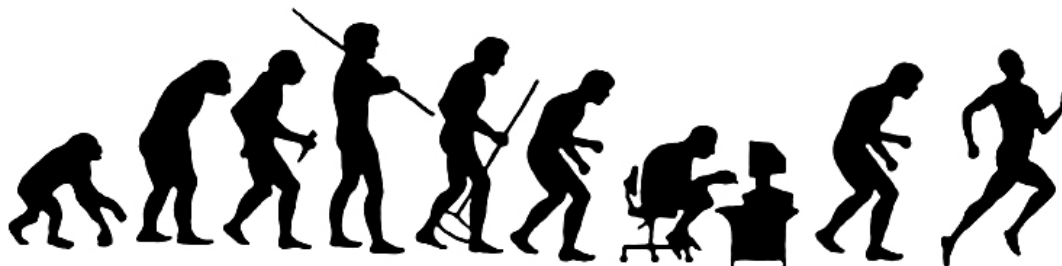
Tematici

- ④ Obiective personale
- ④ Stil personal
 - Calități
 - Excese
 - Carențe
- ④ Relaționarea cu alte persoane
- ④ Managementul stresului
- ④ Jocul intern – Jocul extern
- ④ Construirea de stări resursă (starea de flux)
- ④ Procesul schimbării
- ④ Convingerilor potențatoare
- ④ Nivelurile neurologice și schimbarea
- ④ Aspectele pozitive ale schimbării

Cursuri deschise

- ⊕ Train the trainers (Formator) - 25-29 ianuarie, 22-26 februarie, 4-8 aprilie
- ⊕ Managementul echipelor (Manager antrenor) - 17-19 februarie
- ⊕ Tehnici de vânzare - 8-10 ianuarie, 25-27 martie, 20-22 mai
- ⊕ Eficiență în activitatea de asistent manager - 5-6 februarie, 26-27 martie, 16-17 aprilie, 11-12 iunie
- ⊕ Tehnici de negociere - 7-8 aprilie
- ⊕ Tehnici de prezentare - 11-12 februarie
- ⊕ Managementul energiei și transformării personale - 5-6 februarie, 19-20 martie, 28-29 iunie
- ⊕ Managementul stresului - 19-20 mai

Alergare pentru performanță



Orice om, indiferent de vârstă, greutate, stil de viață își va îmbunătăți semnificativ performanța fizică, intelectuală, emoțională dacă va începe să alerge sistematic. O campanie care are cât mai mulți oameni care fac sport își va crește semnificativ performanțele. Situația economică din România, dar și schimbările rapide din ultimii ani au dus la o preocupare relativ scăzută pentru o viață sănătoasă. Mediul de afaceri turbulent a făcut ca orientarea spre obiective materiale să ducă la deterioararea calității vieții. O viață activă, în care oamenii sunt atenți și la condiția lor fizică este cheia unei vieți sănătoase și a unui randament ridicat la locul de muncă. Alergarea este baza oricărui sport, cea mai simplă formă prin care putem să ne menținem condiția fizică, dar și activitatea fizică cu impactul cel mai mare în menținerea unei condiții fizice și psihice optime. Practic oamenii sunt făcuți pentru a alerga. Doar stilul de viață modern și evoluția tehnologică i-a îndepărtat pe oameni de o viață orientată și spre dezvoltarea fizică. Activitățile profesionale actuale stimulează cel mai mult activitatea intelectuală, ducând la o scădere a capacității fizice, care duce pe termen lung la o diminuare a energiei și capacității de lucru intelectual. Cei care devin pasionați de alergare își schimbă automat alimentația, dar și stilul de viață, devenind mai disciplinați, cu o mai mare încredere în ei, cu o sănătate de fier și mai optimiști. Îmbunătățirea condiției fizice duce automat la creșterea capacității de efort intelectual, dar și la o creștere a inteligenței emoționale, care duce practic la creșterea performanței la locul de muncă.

Scop Stimularea oamenilor din corporație să alerge sistematic.

Obiective

- Stimularea a cel puțin 20% dintre angajați să practice alergarea de cel puțin 3 ori pe săptămână.
- Participarea la Maratonul Internațional București, din luna octombrie, a cel puțin 25% dintre angajați din București, la curse de 4 km, 4x10 km, semi-maraton 21 km și maraton 42 km.

Beneficii personale pentru angajați

- Adoptarea unui stil de viață sănătos
- Îmbunătățirea condiției fizice
- Îmbunătățirea stării de sănătate
- Creșterea energiei personale



- Îmbunătățirea performanțelor fizice și intelectuale
- Creșterea stimei de sine și a încrederii în sine
- Dezvoltarea inteligenței emoționale, datorată creșterii cantității de endorfină și serotonină
- Model de urmat pentru cei apropiați: familie, prieteni, vecini, copii

Beneficii pentru companie

- Creșterea performanței profesionale
- Creșterea dinamismului și energiei angajaților
- Diminuarea problemelor de sănătate
- Schimbarea climatului organizațional
- Influențarea culturii organizaționale într-o direcție constructivă
- Imagine pozitivă ca și angajator

Descrierea proiectului

Proiectul poate începe în primăvară, în lunile martie-aprilie. Vor fi organizate sesiuni pentru a convinge angajații că indiferent de vârstă, stare de sănătate, greutate practicarea constantă a alergării va avea influența pozitivă toate planurile vieții.

Tematica sesiunilor motivaționale:

- Alergarea ca mijloc de influențare pozitivă a vieții
- Beneficiile alergării
- Cum să alerg
- Mituri ale alergării
- Maratonul: metaforă și realitate pentru dezvoltarea personală
- Alegarea și transformarea personală

Program de antrenament

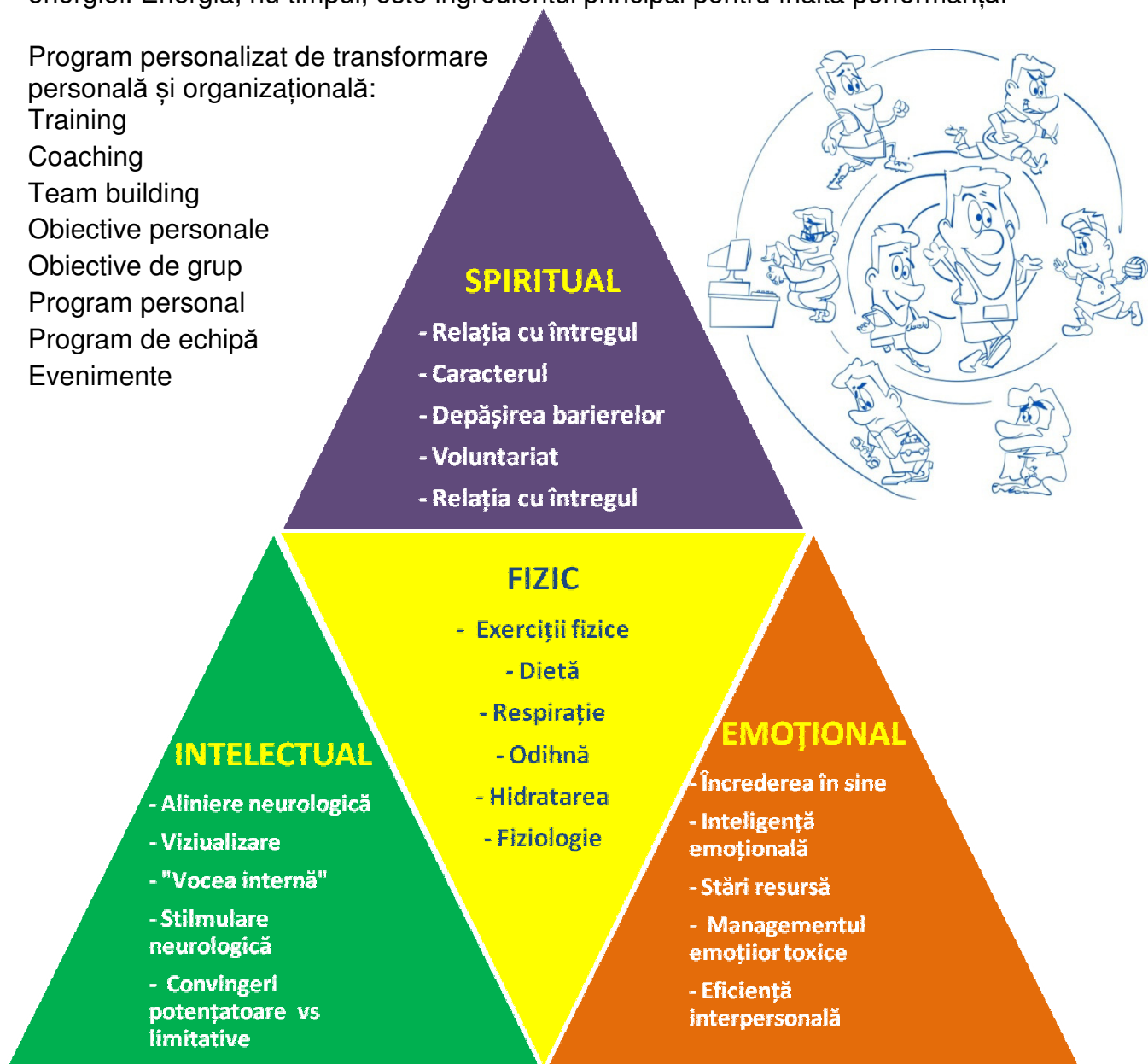
- Jocuri sportive
 - Alergări de grup săptămânale
 - Alergări pe stadion pentru a învăța "școala alergării"
 - Sesiuni de gimnastică
 - Programe personalizate de alergare
 - Sesiuni de coaching individuale și de grup
- Programele de antrenament sunt personalizate pentru fiecare companie.

Managementul energiei personale

Performanța, sănătatea și fericirea se bazează pe o administrare eficientă a energiei. Energia, nu timpul, este ingredientul principal pentru înalta performanță.

Program personalizat de transformare personală și organizațională:

- Training
- Coaching
- Team building
- Obiective personale
- Obiective de grup
- Program personal
- Program de echipă
- Evenimente



Performanța și satisfacția în viață personală și profesională este strâns legată de echilibrul între energia fizică, intelectuală, emoțională și spirituală. Cele patru



dimensiuni funcționează interdependent. Cele patru dimensiuni se întrepătrund și se susțin reciproc. Dacă vrei să te recuperezi după un efort fizic, cel mai bine este să apelezi la o activitate intelectuală. Dacă vrei să ai energie emoțională pozitivă, atunci poate o activitate fizică este cea mai bună soluție.

Stilul modern de viață ne stimulează diferențiat tipurile de energii, poate cel mai mult este stimulat intelectul lăsând celelalte zone în dezechilibru. La majoritatea oamenilor capacitățile fizice sunt lăsate nestimulate, iar un mușchi lăsat nestimulat se atrofiează și își pierde funcționalitatea. Se spune că în fiecare dintre noi există un potențial atlet. Ce ne rămâne de făcut este să descoperim atletul din noi. descătușând astfel energii la care nu ne-am gândit. Sportul și efortul fizic aduc cele mai multe schimbări în viața unui om și au influență foarte mare în stimularea capacităților intelectuale, emoționale și în stimularea flexibilității în fața schimbărilor. Mai mult, efortul fizic dezvoltă o bază hormonală pentru **neuroplasticitate**, adică acea capacitate a neuronilor de a crea legături neuronale noi.

Programul **Managementul energiei personale** este o simbioză de training și coaching, aducând participanților o mai bună eficiență în **managementul energiei personale** prin diverse tehnici și instrumente care stimulează: fizicul, emoțiile, intelectul și capacitatea de adaptare și schimbare. Creșterea energiei aduce pe lângă beneficii personale și o creștere a productivității muncii și implicit a profitului unei organizații. Programul are efectul cel mai puternic dacă se face la nivelul întregii echipe sau companii, de aceea cuprinde și o serie de elemente care implică grupuri și echipe.

Principiile de la care este construit programul sunt următoarele:

- Un "mușchi" nefolosit se atrofiează. Un mușchi se dezvoltă dacă este solicitat peste limita obișnuită.
- Echilibrul între fizic, emoțional, intelectual și spiritual este cel care duce la o funcționare în "zona de flux".
- Recuperarea după o solicitare se face în alt plan. Dacă suntem epuizați intelectual recuperarea rapidă se va face dacă vom acționa în planul fizic sau emoțional.
- Există interdependență și simbioză între cele patru planuri: fizic, emoțional, intelectual, spiritual.
- Crearea de legături neuronale noi și implicit transformările personale se fac în timp, fiind nevoie de un program integrat pe o perioadă de 90-180 de zile.

Angajarea totală a unui om și funcționarea în zona de flux maxim se realizează când:

- Suntem antrenați **fizic**
- Suntem conectați **emoțional**
- Concentrați din punct de vedere **mental**
- Aliniați din punct de vedere **spiritual**.