dea

TRENING

www.deatrening.pl
www.deaszkolenia.pl

Podczas szkoleń pracujemy metodami warsztatowymi opartymi na Cyklu Kolba. Nasze największe atuty to wieloletnia praktyka, empatia do uczestników oraz warsztatowy charakter zajęć. Otrzymaliśmy ponad 70 referencji od największych koncernów i spółek oraz kilkaset referencji od osób prywatnych.

dea TRENING

Firma dea trening/ dea szkolenia powstała z połączenia życiowych pasji dwóch doświadczonych trenerów:

Mirosława Kot i Damiana Wilpert.

Przez ostatnie dwa lata trenerzy firmy dea przeprowadzili ponad 400 szkoleń dla firm oraz klientów indywidualnych oraz ponad 600 godzin sesji coachingowych.

Szkolenia prowadzone przez trenerów dea są zawsze „szyte” na miarę potrzeb i oczekiwań zleceniodawcy, o czym świadczą bogate w informacje zwrotne referencje zadowolonych klientów

Rekruterzy firmy dea rekrutują pracowników na stanowiska specjalistyczne i menadżerskie dla najbardziej znanych spółek na rynku, zawsze dopasowując kandydata do profilu kompetencyjnego i kultury organizacyjnej firmy.

Zapraszamy do zapoznania się z programem szkoleń przygotowanych specjalnie dla Państwa przez trenerów dea.

O firmie

dea TRENING

Nasi trenerzy poprowadzili ostatnio szkolenia dla:

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

General Motors

ZUS

Mextra® FURNITURE FABRICS EQUIPMENT
DYSTRYBUTOR MEBLI BANKIETOWYCH

onet.

MetLife Amplico℠

British School
Ogólnopolska Szkoła Językowa

POCZTA POLSKA

Solidarność

KOPEX GROUP

DIRECT PEOPLE
EUROPEAN PERSONNEL

WYŻSZA SZKOŁA HUMANITAS

steria

KPMG
cutting through complexity

Powiatowy Urząd Pracy

eSKY.pl

Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

meritu3ank

KAESER KOMPRESSOREN

ksm
KATOWICKA SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA

CES

HOTEL ZIMNIK
LUKSUS NATURY ★★★

„Najpiękniejsza, najbardziej praktyczna i najskuteczniejsza filozofia na świecie nie zadziała - jeśli nie zaczniesz działać Ty".
Zig Ziglar

dea TRENING

Nasi doświadczeni trenerzy prowadzą szkolenia wg. cyklu David A. Kolba amerykańskiego eksperta z zakresu metod nauczania,która zrewolucjonizowała techniki edukacji dorosłych. Metoda ta nosi nazwę „Modelu Uczenia przez doświadczenie" i schemat jej etapów wygląda w następujący sposób.

dea TRENING

Spis szkoleń

1. Profesjonalna obsługa klienta
2. Radzenie sobie ze stresem
3. Skuteczne kierowanie zespołem – coaching zespołowy
4. Wystąpienia publiczne dla menadżerów
5. Techniki sprzedaży z profesjonalną obsługą klienta
6. Negocjacje dla kupców, osób zamawiających i kupujących dla firmy towary i usługi
7. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna , radzenie sobie z trudnym klientem/ petentem
8. Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji
9. Prawo pracy dla menadżerów, pracowników działów kadr, płac i HR
10. Telemarketing – rozmowy telefoniczne
11. Szkolenie dla trenerów biznesu
12. Rekrutacja i selekcja pracowników
13. Coaching indywidualny i grupowy
14. Skuteczna reklama firmy

jących dla firmy towary i usługi

"Z każdym doświadczeniem, dzięki któremu naprawdę stajesz w obliczu strachu i stawiasz mu czoła, zyskujesz siłę, odwagę i pewność siebie. Musisz robić rzeczy, o których myślisz, że nie możesz zrobić" Eleanor Roosevelt

dea TRENING

Profesjonalna obsługa klienta

Profesjonalna obsługa klienta decyduje o tym, czy klienci z nami zostaną i będą naszymi partnerami i najlepszymi ambasadorami naszej marki. Źle obsłużony klient to negatywny pijar w społeczeństwie.

Celem szkolenie z zakresu budowania relacji z klientem będzie:

- budowanie pozytywnego wizerunku firmy
- diagnozowanie potrzeb klienta i dopasowanie oferty do jego potrzeb
- wzrost kompetencji pracowników zatrudnionych przy obsłudze klienta
- wdrożenie efektywnej i profesjonalnej obsługi klienta przez telefon oraz email zgodnie z etykietą biznesu
- rozwój umiejętności w zakresie komunikacji niewerbalnej i werbalnej
- budowanie potrzeb klienta poprzez skuteczne zadawanie pytań otwartych, parafrazę i odzwierciedlanie
- umiejętność radzenia sobie ze zdenerwowanym klientem - stosowanie „zdartej płyty” i asertywnego zachowania
- zdobycie umiejętności radzenia sobie w sytuacji konfliktowej
- poznanie metod wywierania wpływu i radzenie sobie z manipulacją
- przekazanie technik motywacji i radzenia sobie ze stresem

Adresaci szkolenia

Pracownicy obsługujący klientów i petentów w firmie.

Certyfikaty i materiały

Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający jego ukończenie oraz materiały dydaktyczne w formie papierowej.

Program obejmuje 8 godzin lekcyjnych

Moduł 1. Rola pierwszego wrażenia podczas obsługi klienta

Cel modułu: poznanie etapów i sposobów skutecznej obsługi klienta

Powitanie i nawiązanie kontaktu, rola pierwszego wrażenia, komunikacja werbalna i niewerbalna

- Rola pierwszego wrażenia
- Savoir- vivre i faux- pas obsługi klienta
- Rozpoznawanie potrzeb klienta- rola pytań otwartych i zamkniętych, aktywne słuchanie i parafraza, ćwiczenia z wykorzystaniem poznanych narzędzi
- Prezentowanie ofert pracy, szkoleń i innych form pomocy klientowi
- Budowanie relacji z klientem
- Pożegnanie klienta

Moduł 2. Typologia klientów

Cel modułu: poznanie typów osobowości i temperamentu klientów i umiejętność ich obsługi

- Radzenie sobie z obiekcjami klientów, rodzaje zastrzeżeń klientów, sposoby argumentacji
- Stosowanie technik aktywnego słuchania
- Radzenie sobie ze stresem podczas obsługi klienta

Moduł 3. Psychologia wywierania wpływu

Cel modułu: poznanie technik skutecznej perswazji i radzenie sobie z manipulacją

- Co to jest manipulacja?
- Radzenie sobie z manipulacją
- Psychologia perswazji
- Skuteczność perswazji
- Rodzaje perswazji

Moduł 4. Motywacja i radzenie sobie ze stresem

Cel modułu: nabycie umiejętności związanych z pozytywnym nastawieniem się w miejscu pracy

- Motywacja przed pracą
- Motywacja w pracy
- Techniki motywacyjne

- Radzenie sobie ze stresem i sytuacją stresogenną

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia

Uczestnicy szkolenia będą aktywizowani do samodzielnej pracy, do pracy grupowej, ćwiczenia będą miały przyjemną formę.

- Mini – wykłady
- Filmy i nagrania audio
- Ćwiczenia praktyczne – scenki
- Dyskusje moderowane przez trenera
- Energizer'y, icebreaker'y
- Studium przypadku
- Praca indywidualna, w parach i grupach
- Obserwacja
- Feedback po każdym ćwiczeniu od trenera i słuchaczy

Radzenie sobie ze stresem

Cel szkolenia: Zdobycie wiedzy teoretycznej i praktycznych umiejętności z zakresu zarządzania i niwelowania stresu u siebie, podwładnych oraz zachowań asertywnych, rozwój umiejętności kierowania procesem indywidualnego rozwoju w sytuacjach stresowych z wykorzystaniem własnych zasobów.
Po ukończeniu szkolenia Uczestnicy będą potrafili rozpoznać punkty zapalne wywołujące stres w ich organizmie i sposoby jego neutralizacji.

Poznają również techniki relaksacyjne wzmacniające nasz organizm, wiarę w siebie i drugiego człowieka.
Dostaną od trenerów i coachów narzędzia coachingu relacyjnego, który można stosować w pracy i w domu.

Adresaci szkolenia
Pracownicy obsługujący klientów i petentów w firmie, kadra zarządzająca

Certyfikaty i materiały
Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający jego ukończenie oraz materiały dydaktyczne w formie papierowej.

Program obejmuje 8 godzin lekcyjnych

Tematyka szkolenia:
Moduł 1.

- Definicje stresu i źródła jego powstawania
- Poziomy stresu
- Symptomy ostrzegawcze stresu
- Stres negatywny i pozytywny
- Zrozumienie przyczyn stresu

- Symptomy ostrzegawcze stresu
- Przyczyny stresu w miejscu pracy i w domu

Moduł 2.

- Techniki i strategie radzenia sobie ze stresem - ćwiczenia dla uczestniczek
- Techniki relaksacyjne – ćwiczenie relaksacyjne dla uczestniczek

Moduł 3.

- Asertywne zachowanie – trening asertywności
- Coaching relacji – współpracownicy – klienci
- Coaching relacji – podwładny - przełożony

Metodologia szkolenia:

- mini-wykład
- ćwiczenia z gadżetami
- ćwiczenia ruchowe
- zabawy integrujące
- case study
- dyskusje grupowe i moderowane przez trenera
- ćwiczenia enegetyzujące
- techniki relaksacyjne
- filmy i muzyka relaksacyjna

Skuteczne zarządzanie zespołem - coaching zespołowy

Dobry i skuteczny szef to osoba, który uczy nie tylko swoich pracowników, ale dba także o ciągłe podwyższanie swoich kwalifikacji - w końcu inwestycja w siebie to coś, co zawsze się opłaci. Cenimy sobie ludzi, którzy mają władzę i potrafią ją wykorzystywać. Takie osoby potrafią jednocześnie zmieniać organizację i wpływać na innych, aby wspólnie realizować cele. Jeżeli podczas rozmowy z pracownikiem menadżerowie zastosują metody coachingowe pracownik i szef zmieniają się dla dobra siebie i organizacji na zawsze.

Cel szkolenia

Celem głównym szkolenia jest przekazanie kompendium najbardziej istotnych umiejętności niezbędnych osobie zarządzającej zespołem, ze szczególnym uwzględnieniem treningu praktycznych umiejętności kierowniczych związanych z komunikowaniem, motywowaniem, udzielaniem informacji zwrotnej wyznaczaniem i realizowaniem celów, zarządzaniem sobą oraz zespołem w czasie. Rozwój tych umiejętności u menadżerów znacznie przyczynia się do realizacji strategii firmy

Cele szczegółowe szkolenia to rozwój kompetencji związanych z budowaniem i zarządzaniem zespołu zakresu realizacji zadań, zaangażowania zespołu i podnoszenie efektywności pracy, budowania autorytetu lidera, skutecznego motywowania, nagradzania i karania pracowników oraz nabycie umiejętności integracji zespołu, radzenia sobie z trudnymi zachowaniami i reakcjami pracowników, udzielaniem informacji zwrotnej.
Celem szczegółowym jest również przekazanie technik radzenia sobie ze stresem szczególnie w sytuacji konfliktowej.

Adresaci szkolenia
Kadra menadżerska, kierownicy i osoby zarządzające zespołami
Program obejmuje 16 godzin lekcyjnych (2 dni)

Metody pracy
Podczas szkolenia wykorzystane zostaną między innymi następujące metody i techniki:

- mini wykład w formie prezentacji multimedialnej wraz z filmami szkoleniowymi (20% czasu szkolenia)

- warsztat (80% czasu szkolenia), czyli:
- studium przypadku,
- dyskusje moderowane,
- gry i zabawy szkoleniowe
- odgrywanie scenek
- ćwiczenia energetyzujące
- praca z parach i zespołach

Korzyści:

- radzenie sobie z obiekcjami pracowników
- zwiększenie efektywności zarządzania zespołem
- zmotywowanie zespołu
- satysfakcja z wykonywanej pracy
- przyrost kompetencji kadry zarządzającej na wszystkich etapach: wiedza, umiejętności i postawa

Certyfikaty i materiały

Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający jego ukończenie oraz materiały dydaktyczne w formie papierowej.

Program szkolenia

- Pojęcie kompetencji ich rozwój (od nieświadomej niekompetencji do nieświadomej kompetencji)
- Komunikacja w pracy menedżera
  - ✓ Komunikacja interpersonalna w aspekcie zarządzania
  - ✓ Komunikacja z góry do dołu i dołu do góry – wewnętrzna
  - ✓ Komunikacja z klientem - zewnętrzna
  - ✓ Błędy i bariery w komunikacji
  - ✓ Techniki aktywnego słuchania: parafraza, odzwierciedlanie, klaryfikacja
  - ✓ Zadawanie pytań otwartych i zamkniętych

    - ✓ Metody odparcia zastrzeżeń
    - ✓ Pytania coachingowe – budowanie długofalowych relacji z podwładnymi
- Zasady budowania zespołu
- Role grupowe członków zespołu
- Etapy formowania się zespołu
- Techniki postępowania z zespołem o niskiej energii i małej motywacji
- Rola menadżera i style kierowania
    - ✓ Rola mentora
    - ✓ Rola trenera
    - ✓ Rola coacha
    - ✓ Style kierowania – omówienie i wybór stylu do typu osobowości i temperamentu
- Konflikt w miejscu pracy
    - ✓ Jak radzić sobie podczas konfliktu z pracownikiem
    - ✓ Praca z przekonaniami
    - ✓ Etapy prowadzenia trudnej rozmowy
- Narzędzia pracy menadżera
- Delegowanie uprawnień
- Ocenianie pracowników
- Udzielanie pracownikom informacji zwrotnej
- Motywacja

Autoprezentacja i wystąpienia publiczne
(dla kadry zarządzającej, menadżerów, osób występujących publicznie)

Autoprezentacja - na to słowo często ludzi ogarnia paraliż, ale każdy z nas może dobrze występować. To nie zawsze talent lecz umiejętność, którą można nabyć. Każdy z nas codziennie występuje w gronie przyjaciół, rodziny, w pracy - róbmy to dobrze!

Szkolenie skierowane do osób pragnących zdobyć umiejętność występowania przed jedną osobą i grupą słuchaczy. Na zajęciach nauczysz się, jak dopasować styl wystąpienia do potrzeb audytorium, zredukować tremę towarzyszącą występom oraz jak przekazać treść swojego przemówienia w sposób jak najbardziej profesjonalny, a jednocześnie zrozumiały. Dowiesz się również, jak radzić sobie z trudnymi pytaniami słuchaczy i wybrnąć z kłopotliwych sytuacji.

Celem szkolenia jest przekazanie uczestnikom praktycznej i teoretycznej wiedzy w wystąpieniach publicznych, zdobędziesz umiejętność utrzymywania kontaktu wzrokowego z grupą, poznasz role pierwszego wrażenia, popracujesz nad głosem i mową ciała.

Metodologia pracy:

- ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem kamery, nagrywanie wystąpień i ich analiza
- ćwiczenia dotyczące języka niewerbalnego mające na celu nabycie umiejętności panowania nad ciałem (postawa, gestyka, mimika i oddech)

- ćwiczenia dotyczące języka werbalnego, nasz głos, oddech
- filmy pokazowe
- case study
- ćwiczenia energetyzujące
- lodołamacze
- studium przypadku
- scenki
- dyskusja moderowana

Adresaci szkolenia

Kadra zarządzająca, trenerzy, rzecznicy, osoby występujące publicznie

Program obejmuje 16 godzin lekcyjnych (2 dni)

Certyfikaty i materiały

Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający jego ukończenie oraz materiały dydaktyczne w formie papierowej

Czas trwania szkolenia: (8 godzin dydaktycznych)

PROGRAM SZKOLENIA :

- **Komunikacja niewerbalna**

✓ Efekt pierwszego wrażenia

✓ Panowanie nad gestami i mikrogestami

✓ Dopasowanie gestykulacji i mimiki do stylu i osobowości mówcy

✓ Praktyczne ćwiczenia rozwijające umiejętność komunikowania się niewerbalnego

✓ Głowa, ręce, nogi – jak nam mają pomagać w spójnym przekazie?

- **Komunikacja werbalna**

✓ Ćwiczenia na pracę z głosem

✓ Dykcja, artykulacja, akcentowanie, tempo mówienia, siła głosu, wymowa

✓ Jak unikać blokad komunikacyjnych?

✓ Jak stosować techniki aktywnego słuchania?

- **Metodologia nauczania osób dorosłych w grupie, formy prowadzenia szkoleń**

✓ Umiejętności niezbędne w pracy trenera, żelazne reguły

✓ Różne sposoby odbierania informacji

✓ Metody pracy z grupą

✓ Metody uczenia osób dorosłych

✓ Tworzenie prezentacji i jej rodzaje

- ✓ Omówienie Cyklu Kolba
- ✓ Role grupowe

- **Sztuka prowadzenia prezentacji**

- ✓ Utrzymywanie kontaktu emocjonalnego z odbiorcą
- ✓ Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w trakcie szkolenia (wystąpienia)
- ✓ Aktywizacja słuchaczy
- ✓ Odpowiadanie na pytania z Sali
- ✓ Najczęściej popełniane błędy
- ✓ Znalezienie własnego stylu
- ✓ Autoprezentacja
- ✓ Dress code podczas wystąpienia
- ✓ Etykieta biznesu
- ✓ Utrzymywanie kontaktu emocjonalnego z odbiorcą
- ✓ Jak oczarować odbiorcę aby samemu nie zostać zaczarowanym
- ✓ Techniki podtrzymywania uwagi
- ✓ Interakcja ze słuchaczami
- ✓ Najczęściej popełniane błędy
- ✓ Trening z kamerą

Profesjonalna obsługa klienta – techniki sprzedaży

Celem szkolenie z zakresu profesjonalnej obsługi klienta/ technik sprzedaży jest:

- budowanie pozytywnego wizerunku firmy
- wzrost kompetencji handlowych
- poprawa umiejętności w zakresie komunikacji niewerbalnej i werbalnej
- przekazanie technik obsługi klienta przez telefon
- budowanie potrzeb klienta poprzez skuteczne zadawanie pytań otwartych, parafrazę i odzwierciedlanie oraz umiejętność asertywnego zachowania

Korzyści dla firmy i jej pracowników:

- wzrost sprzedaży i rozszerzenie portfela klientów
- wzrost jakości obsługi klienta
- realizacja strategii i celów sprzedażowych firmy
- zrozumienie potrzeb klientów
- umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia

Uczestnicy szkolenia będą aktywizowani do samodzielnej pracy, do pracy grupowej, ćwiczenia będą miały przyjemną i angażującego formę:

- mini – wykłady
- filmy i nagrania audio
- ćwiczenia praktyczne - scenki
- dyskusje moderowane przez trenera
- energizer'y, icebreaker'y
- studium przypadku
- praca indywidualna, w parach i grupach
- obserwacja i udzielanie informacji zwrotnej

Program obejmuje 16 godzin lekcyjnych (2 dni)

Adresaci szkolenia

Handlowcy stacjonarni i mobilni, kierownicy i dyrektorzy działów handlowych

Dzień I

Moduł 1. Obsługa klienta

Cel modułu: poznanie etapów i technik obsługi klienta i finalizowania sprzedaży

- Powitanie i nawiązanie kontaktu, rola pierwszego wrażenia, komunikacja werbalna i niewerbalna
- Etykieta biznesu – wizerunek handlowca i kreowanie pozytywnego wizerunku
- Savoir- vivre i faux- pas obsługi klienta
- Rozpoznawanie potrzeb klienta - rola pytań otwartych i zamkniętych, aktywne słuchanie i parafraza, ćwiczenia z wykorzystaniem poznanych narzędzi
- Negocjacje z klientem
- Radzenie sobie z manipulacją
- Finalizacja sprzedaży
- Pożegnanie klienta i zaproszenie do ponownego kontaktu

Moduł 2. Typologia klientów

Cel modułu: poznanie typów osobowości i temperamentu klientów i umiejętność ich obsługi

- Typy temperamentów i osobowości klienta
- Typy klientów: ekspercki, wycofany, dominujący, relacyjny
- Dostosowanie stylu komunikacji do poszczególnych typów klientów.

Moduł 3. Telemarketing - skuteczne poszukiwanie klienta

Cel modułu: jak przeprowadzać rozmowy telefoniczne, jak zachęcić klienta, by wysłuchał oferty i z niej skorzystał

- Przygotowanie się do rozmowy z klientem

- Przedstawienie się, firmy i powitanie klienta
- „ Zimne telefony”, „Telefony z polecenia”
- Budowanie profesjonalnego wizerunku (swojego i firmy)
- Rola pierwszego wrażenia w rozmowie telefonicznej
- Właściwe przedstawianie oferty
- Przekonanie klienta do własnego zdania i skuteczna argumentacja
- Pożegnanie klienta

Dzień II

Moduł 4. Trudne sytuacje podczas sprzedaży i obsługi klienta – radzenie sobie ze stresem

Cel modułu: swobodna komunikacja, zachowaniu spokoju nawet w najtrudniejszych sytuacjach

- Reagowanie na obiekcje
- Sztuka argumentowania
- Asertywność
- Dowartościowanie klienta
- Przekazywanie informacji zwrotnej
- Techniki radzenia sobie ze stresem
- Techniki relaksacyjne

Moduł 5. Integracja zespołu handlowców

Cel modułu: zintegrowanie zespołu do modelu zespołu współpracującego, realizującego wyznaczone cele i wspólnie zadania na wysokim poziomie energii i motywacji

- Współpraca w zespole
- Efektywność zespołu
- Efektywność osobista
- Komunikacja pozioma i pionowa
- Coaching relacji

Moduł 6. Motywacja

Cel modułu: nabycie umiejętności związanych z pozytywnym nastawieniem się w miejscu pracy, poznanie skutecznych technik motywacyjnych i radzenie sobie z demotywacją.

- Wyznaczanie celów i ich realizowanie
- Motywacja przed pracą
- Motywacja w pracy
- Techniki motywacyjne
- Coaching motywacyjny

Szkolenie dla kupców, osób zamawiających i kupujących dla firmy towary i usługi

Obecny rynek wymaga doskonalenia umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, nowe umiejętności dają pewność siebie i łatwość w reagowaniu to co się dzieje dookoła nas, każdy pracownik jest odpowiedzialny za siebie i firmę którą reprezentuje.

Komunikowanie się w trudnych sytuacjach jest sztuką, którą trzeba doskonalić. Aby zostać świetnym negocjatorem trzeba najpierw opanować trudną sztukę komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Cele szkolenia:

- zdobycie umiejętności radzenia sobie z manipulacją ze strony sprzedającego
- zdobycie umiejętności radzenia sobie z trudnym klientem (kontrahentem)
- polepszenie jakości obsługi klientów poprzez wypracowanie modelu prawidłowej postawy w stosunku do klientów
- usystematyzowanie wiedzy z zakresu negocjacji handlowych na poziomie zaawansowanym

Program obejmuje 16 godzin lekcyjnych (2 dni)

Adresaci szkolenia

Pracownicy odpowiedzialni w firmie za zakupy, pracownicy działu handlowego

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

- casy study – sytuacje negocjacyjne
- mini – wykłady
- filmy i nagrania audio
- ćwiczenia praktyczne – scenki
- dyskusje moderowane przez trenera
- energizer'y, icebreaker'y
- studium przypadku
- praca indywidualna, w parach i grupach
- obserwacja i udzielanie informacji zwrotnej

Program obejmuje 8 godzin lekcyjnych (1 dzień)

Adresaci szkolenia

Pracownicy odpowiedzialni w firmie za komunikację wewnętrzną i zewnętrzną, menadżerowie, HR Biznes partnerzy, sekretarki i asystentki prezesów i dyrektorów

PROGRAM SZKOLENIA:

1. **ETYKIETA BIZNESU W KONTAKTACH Z KLIENTAMI I KONTRAHENTAMI**

2. **RODZAJE KOMUNIKACJI**

- Komunikacja werbalna
- Komunikacja pozioma, pionowa
- Komunikacje niewerbalna
- Bariery komunikacyjne
- Komunikacja przez email

3. **ROZMOWY TELEFONICZNE**

- Przygotowanie się do rozmów telefonicznych
- Budowanie potrzeb klienta: pytania otwarte i zamknięte
- Rozmowy wychodzące
- Rozmowy przychodzące

4. **TYPOLOGIA TRUDNEGO KLIENTA I KONTRAHENTA**

- Typy klientów/ Typy współpracowników

- Zachowania trudnych klientów
- Trudny klient, słaba obsługa czy wadliwy produkt?
- Sposób dopasowania komunikacji do różnych typów osobowości i temperamentu
- Unikanie błędów w komunikacji z klientem i kontrahentem
- Jak odnieść przewagę psychologiczną, gdy jesteśmy w mniejszości?

5. SKUTECZNE ZAKUPY

- Fazy dokonywania zakupów w przedsiębiorstwie
- Rodzaje podejmowanych decyzji (decyzje nowe, zmodyfikowane, rutynowe; zakupy operacyjne a zakupy strategiczne
- Etapy procesu decyzyjnego (od uświadomienia potrzeby do oceny rezultatu zakupu);
- Przygotowanie zapytania ofertowego
- Kryteria analizy ofert dostawców; analiza ofert dostawców pod kątem manipulacji
- Zakup towaru a zlecenie usługi (czynniki podlegające analizie i negocjacjom

6. NEGOCJACJE ZAKUPOWE

- Sztuka myślenia równoległego podczas negocjacji
- Style negocjowania i konsekwencje ich stosowania
- Procedura i przebieg negocjacji
- Przygotowanie do negocjacji – dlaczego jest ważne i co obejmuje
- Techniki negocjacyjne; przeciwdziałanie grom handlowym (na co uważać w rozmowie z handlowcem)

- Negocjacje z pozycji siły a negocjacje z pozycji słabszego; budowanie i wykorzystanie BATNA
- Cechy skutecznego negocjatora; temperament a negocjacje (jak negocjować z flegmatykiem, melancholikiem, sangwinikiem i cholerykiem);

7. BUDOWANIE RELACJI ZE STAŁYM DOSTAWCĄ

- Strategia wygrany-wygrany;
- Rozwiązywanie bieżących konfliktów
- Poszukiwanie alternatywnych źródeł zaopatrzenia

8. OBRONA PRZED PRESJĄ I MANIPULACJĄ PODCZAS PROWADZENIA ROBÓT BUDOWLANYCH ORAZ PODCZAS DOKONYWNANIA ZAKUPÓW

- Zdarta płyta
- Aktywne słuchanie
- Parafraza
- Asertywność
- Dowartościowanie
- Informacja zwrotna

9. ZARZĄDZANIE SOBĄ W CZASIE

- Efektywność osobista
- Metoda Kaizen
- Ostrzenie piły”
- Wyznaczanie i realizowanie celów

10. **MOTYWACJA I RADZENIE SOBIE ZE STRESEM**
    - Motywacja wewnętrzna
    - Motywacja zewnętrzna
    - Praca nad mocnymi i słabymi stronami – (samoświadomość)
    - Radzenie sobie ze stresem
    - Coaching relacji

Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna, radzenie sobie z trudnym klientem/ petentem

Obecny rynek wymaga doskonalenia umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, nowe umiejętności dają pewność siebie i łatwość w reagowaniu to co się dzieje dookoła nas, każdy pracownik jest odpowiedzialny za siebie i firmę którą reprezentuje.

Komunikowanie się w trudnych sytuacjach jest sztuką, którą trzeba doskonalić. Właściwie jest to podstawa uczenia się wszelkich bardziej złożonych kompetencji. Bez umiejętnego komunikowania się nie można być ani dobrym pracownikiem obsługi Klienta, i co ważne, bez dobrego porozumiewania się z ludźmi, nie da się przeżyć życia w sposób w pełni satysfakcjonujący!

Cele szkolenia:
- zdobycie umiejętności radzenia sobie z trudnym klientem wewnętrznym i zewnętrznym
- polepszenie jakości obsługi klientów poprzez wypracowanie modelu prawidłowej postawy w stosunku do klientów
- nabycie umiejętności postępowania w przypadku skarg, wątpliwości lub zarzutów ze strony klienta
- oprawa komunikacji wewnątrz firmy

Korzyści dla firmy i jej pracowników:

- wzrost jakości obsługi klienta
- realizacja strategii firmy
- zrozumienie potrzeb klientów
- wzmacnianie pozytywnego nastawienia pracowników do klientów

Program obejmuje 8 godzin lekcyjnych (1 dzień)

Adresaci szkolenia

Kadra zarządzająca i pracownicy wszystkich szczebli

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

- mini – wykłady
- filmy i nagrania audio
- ćwiczenia praktyczne – scenki
- dyskusje moderowane przez trenera
- energizer'y, icebreaker'y
- studium przypadku
- praca indywidualna, w parach i grupach
- obserwacja i udzielanie informacji zwrotnej

Program szkolenia:

- **ETYKIETA BIZNESU W KONTAKACH SŁUŻBOWYCH**
- **RODZAJE KOMUNIKACJI**

✓ Komunikacja werbalna
✓ Komunikacja pozioma, pionowa
✓ Komunikacje niewerbalna
✓ Bariery komunikacyjne

- ✓ Komunikacja przez email
- **ROZMOWY TELEFONICZNE**
- ✓ Przygotowanie się do rozmów telefonicznych
- ✓ Budowanie potrzeb klienta: pytania otwarte i zamknięte
- ✓ Rozmowy wychodzące
- ✓ Rozmowy przychodzące
- **TYPOLOGIA TRUDNEGO KLIENTA I WSPÓŁPRACOWNIKA**
- ✓ Typy klientów/ Typy współpracowników
- ✓ Zachowania trudnych klientów
- ✓ Trudny klient, słaba obsługa czy wadliwy produkt?
- ✓ Sposób dopasowania komunikacji do różnych typów osobowości i temperamentu
- ✓ Zaspokojenie oczekiwań trudnego klienta
- ✓ Unikanie błędów w komunikacji z klientem
- ✓ Unikanie błędów w komunikacji ze współpracownikami i przełożonymi
- **REAGOWANIE NA ZASTRZEŻENIA KLIENTÓW**
- Techniki odpierania zastrzeżeń:
- ✓ zdarta płyta
  - ✓ aktywne słuchanie
  - ✓ parafraza
  - ✓ asertywność
  - ✓ dowartościowanie
- Pro – aktywność, czyli lepiej zapobiegać niż leczyć.
- **MOTYWACJA**
- ✓ Efektywność osobista
- ✓ Motywacja wewnętrzna
- ✓ Motywacja zewnętrzna
- ✓ Motywacja w pracy i przed pracą
- ✓ Coaching relacji

Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji – dla menagerów i kadry zarządzającej

1. Definicja dyskryminacji
2. Dyskryminacja pośrednia i bezpośrednia
3. Molestowanie seksualne
4. Definicja mobbingu.
5. Różnice pomiędzy mobbingiem i dyskryminacją.
6. Jak udowodnić mobbing a jak dyskryminację - case study.
7. Jakie zachowania są mobbingiem, a które nie mają znamion mobbingu – przykłady.
8. Jak nie zostać ofiarą mobbera i jak nie zostać posądzonym o stosowanie mobbingu/
9. Stalking – jak go uniknąć po pracy
10. Jak przekazywać podwładnym informację zwrotną, aby nie zostać oskarżonym o mobbing - krótki film szkoleniowy.
11. Model przekazywania informacji zwrotnej FUKO – ćwiczenie.
12. Wewnętrzna polityka przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji, czyli lepiej zapobiegać niż leczyć.
13. Pytania słuchaczy związane z tematyką szkolenia – odpowiadają trenerzy

Korzyści dla firmy i jej pracowników:

- wzrost świadomości pracowników związanych z mobbingiem i dyskryminacją
- poprawa relacji w zespołach
- wzmacnianie pozytywnego wizerunku firmy

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

- mini – wykłady
- filmy i nagrania audio
- ćwiczenia praktyczne – scenki
- dyskusje moderowane przez trenera
- energizer'y, icebreaker'y
- studium przypadku

- praca indywidualna, w parach i grupach

Prawo pracy dla menadżerów, pracowników działów kadr, płac i HR

1. Nawiązanie i rozwiązanie stosunku pracy – wypowiedzenia zmieniające
2. Czas pracy, delegacje, dyżury
3. Urlopy wypoczynkowe i zwolnienia od świadczenia pracy
4. Regulaminy pracy i wynagradzania
5. Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych
6. Odpowiedzialność porządkowa pracowników
7. Uprawnienia związane z rodzicielstwem i macierzyństwem

Każdy moduł szkolenia obejmuje 4 godziny lekcyjne – konfiguracja modułów dowolna

Adresaci szkolenia

Kadra zarządzająca , pracownicy kadr i płac oraz działów HR

Telemarketing i rozmowy telefoniczne

- **Cel szkolenia i korzyści:**

Celem szkolenia jest poznanie najważniejszych elementów w telemarketingu, nabycie umiejętności prowadzenia skutecznych rozmów telefonicznych zgodnych z etykietą biznesu.
Największą korzyścią dla uczestników szkolenia jest podniesienie skuteczności rozmów telefonicznych oraz wyeliminowanie popełnianych przez pracowników błędów oraz radzenie sobiee stresem

- **Metodologia szkolenia:**

✓ mini wykład,
✓ filmy i prezentacje szkoleniowe,
✓ nagrania audio,
✓ case study,
✓
✓ ćwiczenia energetyzujące,
✓ scenki,
✓ testy.

- Program obejmuje 8 godzin lekcyjnych (1 dzień)

- Certyfikaty i materiały szkoleniowe:

✓ Każdy uczestnik szkolenia otrzyma wydrukowane materiały szkoleniowe i certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu.

- Program szkolenia :

1. Skuteczne przygotowanie się do rozmowy telefonicznej:

✓ przygotowanie miejsca pracy,
✓ przygotowanie narzędzi mowy – trening,
✓ prawidłowa emisja głosu, wymowa,

- ✓ dykcja i intonacja,
- ✓ prawidłowy oddech,
- ✓ suchość w ustach,
- ✓ najlepsza pozycja podczas rozmowy telefonicznej,
- ✓ zaplanowanie scenariusza rozmowy

2. Specyfika pracy z telefonem stacjonarnym i komórkowym

- ✓ różnica podczas pracy z telefonem stacjonarnym i komórkowym,
- ✓ nagrywanie i odsłuchiwanie nagrań z automatycznej sekretarki,
- ✓ etykieta biznesu podczas posługiwania się z telefonem.

3. Etapy prowadzenia rozmowy telefonicznej (rozmowy wychodzące i przychodzące)przedstawienie się, firmy i powitanie klienta,

- ✓ przedstawianie oferty – etapy,
- ✓ szacunek do klienta,
- ✓ budowanie profesjonalnego wizerunku (swojego i firmy),
- ✓ rola pierwszego wrażenia w rozmowie telefonicznej,
- ✓ techniki aktywnego słuchania (parafraza, odzwierciedlanie, klaryfikacja, dostrajanie
- ✓ się do rozmówcy),
- ✓ radzenie sobie z obiekcjami i odmową klienta,
- ✓ dowartościowanie klienta,
- ✓ techniki zamykania sprzedaży,
- ✓ pożegnanie klienta,
- ✓ analiza i eliminacja najczęściej popełnianych błędów podczas rozmów telefonicznych.

4. Umówienie się z klientem na spotkanie

- ✓ spotkanie osobiste,
- ✓ umówienie przełożonego na spotkanie,
- ✓ umówienie handlowca na spotkanie.

5. Asertywność i radzenie sobie ze stresem

- ✓ stosowanie komunikatu „Ja” i „My”,
- ✓ skuteczne odmawianie,

- ✓ reakcja na krytykę,
- ✓ metody radzenia sobie ze stresem.

6. Motywacja do pracy i przed pracą.

Szkolenie dla trenerów biznesu

Szkolenia dla trenerów biznesu to szkolenia na których omawiamy oryginalne i nowatorskie metody prowadzenia warsztatów, prezentacji i szkoleń w oparciu o nowoczesne narzędzia pracy trenera biznesu np. w jaki sposób aktywizować uczestników do samodzielnej pracy, do pracy w grupach, jak radzić sobie z trudnym uczestnikiem i stresem podczas wystąpień publicznych

- **Uczestnik na zakończenie zajęć otrzymuje certyfikat ukończenia szkolenia trenerskiego z wyszczególnioną ilością godzin i tematami zajęć.**

Aby znaleźć się w najlepszym gronie trenerów, już teraz warto zdobywać doświadczenie.

- **Adresaci szkolenia**: Osoby, którzy chcą rozpocząć rozwój zawodowy w kierunku trenera biznesu,

kadra menedżerska, kierownicy oraz pracownicy prowadzący szkolenia lub instruktaże w zakładach pracy, osoby realizujące i przygotowujące projekty szkoleniowe, studenci i absolwenci zainteresowani zdobyciem nowych kwalifikacji, handlowcy, właściciele firm.

Po ukończeniu szkolenia trenerskiego, masz możliwość prowadzenia własnych szkoleń. Wszystko zależy od twojej kreatywności i zaangażowania.

Jeśli nie masz praktyki trenerskiej możesz ją zdobyć prowadząc wybrane zajęcia z trenerami DEA.

- **Metody prowadzenia szkolenia**

✓ Mini-wykład dostarczający niezbędnej wiedzy,

✓ ćwiczenia indywidualne,

✓ dyskusje,

✓ case study,

✓ superwizje

✓ filmy i nagrania audio,

✓ dyskusja moderowana,

✓ praca przed kamerą.

- **Czas szkolenia**

✓ Realizowane moduły szkoleniowe w ramach projektu (4 dni po 8 h)

1. Metodologia nauczania osób dorosłych w grupie, formy prowadzenia szkoleń

✓ Rodzaje szkoleń i ich podział

- ✓ Umiejętności niezbędne w pracy trenera, żelazne reguły
- ✓ Rożne sposoby odbierania informacji
- ✓ Budowanie kompetencji i poziomy kompetencji
- ✓ Metody pracy z grupą

2. Techniki prezentacji i komunikowania się z grupą, wystąpienia publiczne

- ✓ Mowa ciała, wizerunek
- ✓ Ćwiczenia na pracę z głosem
- ✓ Metody uczenia osob dorosłych
- ✓ Tworzenie prezentacji i jej rodzaje
- ✓ Rodzaje komunikacji
- ✓ Omówienie Cyklu Kolba
- ✓ Role grupowe

3. Tworzenie modułu i struktury szkolenia

- ✓ Tworzenie programu szkolenia
- ✓ Zasady warunkujące efektywne szkolenie
- ✓ Metoda Smart
- ✓ Etapy projektowania szkolenia
- ✓ Metody treningowe
- ✓ Ewaluacja szkoleń

- ✓ Przygotowanie do egzaminu

4. Egzamin

Podczas egzaminu słuchacz zaprezentuje program szkoleniowy z zastosowaniem poznanych podczas szkolenia technik

Trenerzy - przekażą słuchaczom informację zwrotną na temat wykonanej przez słuchacza próbki szkolenia.

Rekrutacja, rozwój i selekcja pracowników

- Cele i korzyści dla uczestnika szkolenia:
- ✓ Poznanie procesu rekrutacji, rozwoju i selekcji pracowników
- ✓ Opracowanie strategii zarządzania kompetencjami w organizacji
- ✓ Tworzenie profili kompetencyjnych
- ✓ Poznanie sprawdzonych praktyk stosowanych przez osoby rekrutujące
- ✓ Umiejętność przeprowadzania i przygotowania się do testów i rozmów służących rekrutacji, rozwojowi i selekcji pracowników
- **Dla kogo:**
- ✓ Kadra menedżerska, która dokonuje procesu rekrutacji i selekcji pracowników\
- ✓ Kandydaci aplikujący na różne stanowiska pracy
- ✓ Pracownicy zakwalifikowani do awansu poziomego i pionowego oraz programów rozwojowych
- ✓ Pracownicy przeznaczeni do zwolnienia z pracy (również zwolnienia grupowe)
- ✓ Osoby poszukujące aktywnie pracy

- Program obejmuje 8 godzin lekcyjnych (1 dzień)
- Certyfikaty i materiały szkoleniowe:
- ✓ Każdy uczestnik szkolenia otrzyma wydrukowane materiały szkoleniowe i certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu.

- **Plan szkolenia**

Moduł I

- ✓ Opis kompetencji i ich podział
- ✓ Tworzenie opisu stanowiska i kompetencji poszukiwanego pracownika
- ✓ Ocena kompetencji zidentyfikowanych jako kluczowe na danym stanowisku
- ✓ Tworzenie księgi kompetencji za pomocą poznanych metod

Moduł II

- Metody poszukiwania pracowników za pomocą:
  - ✓ Polecenia
  - ✓ Internetu
  - ✓ Urzędu pracy
  - ✓ Prasy
  - ✓ Headhunting
  - ✓ targów pracy
  - ✓ biura karier
- Skuteczność stosowania poznanych metod poszukiwania pracowników

Moduł III

- Właściwy dobór narzędzi w procesie rekrutacji, rozwoju (Assessment Center i Development Center) i selekcji
- Wykorzystywane narzędzi podczas oceny kandydatów w procesie rekrutacji, rozwoju pracowników
  - ✓ grupowe ćwiczenia symulacyjne
  - ✓ różne formy wywiadu
  - ✓ studium przypadku
  - ✓ Prezentacja
  - ✓ testy: wiedzy, zdolności i osobowości
  - ✓ case study (studium przypadku)
  - ✓ in basket (analiza dużej ilości dokumentów i podejmowanie decyzji na ich podstawie)
- Praktyczne ćwiczenia z wykorzystaniem poznanych narzędzi

Coaching indywidualny i grupowy

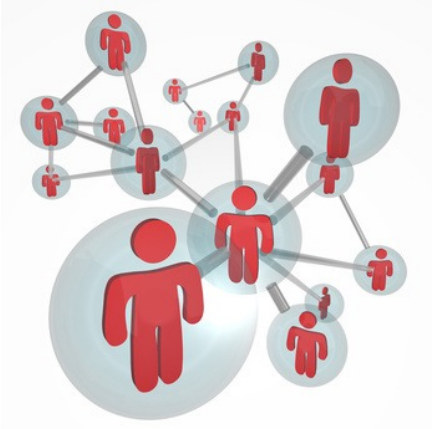
- **Coaching** jest partnerską relacją, podczas której coach wspiera klienta w jak najlepszym wykorzystaniu jego potencjału na drodze do osiągnięcia zamierzonych rezultatów.
- **Coaching** odbywa się w formie regularnych spotkań – sesji, na których klient wybiera, na czym chce się skupić, a coach poprzez słuchanie i zadawanie otwierających, skłaniających do przemyśleń pytań pomaga klientowi w głębszym zrozumieniu swojej sytuacji oraz w precyzyjnym określeniu celów i sposobów ich realizacji.
- **Coaching członków zarządów** – adresowany jest do kluczowych menedżerów, dyrektorów i prezesów. Dostarcza umiejętności radzenia sobie z trudnościami w obszarze prowadzonego biznesu jak i narzędzi pomagających w rozwijaniu organizacji. Ma zastosowanie w sytuacji kreatywnego planowania, skutecznego wdrażania planów, realizacji zadań i wprowadzania zmian w organizacji.
- **Coaching zawodowy –** dotyczy rozwoju zawodowego na danym stanowisku pracy, wsparcia w realizacji szczególnych wyzwań zawodowych czy też bieżących zadań. Ponadto służy nauce niezbędnych umiejętności, zmiany przekonań i postaw, które są potrzebne do dalszego rozwoju kariery. Może być realizowany zarówno jako coaching dla menedżerów, jak i dla osób na innych stanowiskach.
- **Coaching ścieżki zawodowej (career coaching) –** obejmuje wspieranie osoby w czasie wyboru kierunku rozwoju zawodowego. Ten rodzaj coachingu ma miejsce zazwyczaj wtedy w organizacji, gdy potrzebne jest określenie nowych obszarów pracy zawodowej, a w tym kontekście również mocnych stron i ewentualnych ograniczeń pracownika. Może

dotyczyć sytuacji przygotowania do awansu lub wsparcia na nowym stanowisku pracy.

- ✓ **Coaching zespołowy (team coaching) –**ma na celu rozwój potencjału jego uczestników w formie pracy zespołowej. Wykorzystywany tu jest potencjał członków zespołu i ich doświadczenia. Może służyć lepszej realizacji zadań w zespole, poradzeniu sobie z trudną, konfliktową sytuacją, wsparciu przy konkretnym projekcie czy przeprowadzaniu zmian w firmie.
- ✓ **Coaching życiowy, osobisty (life coaching) –** dotyczy osobistej sfery życia klienta. Koncentruje się na jego poprawie funkcjonowania w życiu codziennym, rozwoju osobistym. Celem coachingu życiowego może być wzbogacenie umiejętności w relacjach z bliskimi (przyjaciółmi, rodziną), przejście do nowego etapu w życiu w związku z nową rolą (rodzicielstwo, zmiana zainteresowań zawodowych), itp.
- ✓ **Sesje coachingowe trwają od 1 godziny do 2 godzin**
- ✓ **Cały proces coachingowy trwa ok. 6 – 8 sesji (ok. 2 miesiące).**

Skuteczna Reklama Firmy

Szkolenie przygotowaliśmy dla osób odpowiedzialnych za pozyskiwanie nowych klientów, doświadczenie w aktywnej sprzedaży naszych trenerów pozwoli na poznanie wiedzy w nowoczesnym marketingu sieciowym, a także budowaniu pozytywnego pierwszego wrażenia.



Wizerunek w sieci jest kluczowy, klienci zanim podejmą decyzję o wyborze firmy, zwracają uwagę z kim mają czynienia. Technologia i rynek zmienia się, klienci mają większą świadomość co kupić.

Zanim coś kupią czytają opinie, szukają informacji w Social Media.

Znakomicie kiedy mamy już bazę klientów, bo jesteśmy długo na rynku, nasza usługa sprzedaję się jak świeże bułeczki i mamy nowych klientów z poleceń, ale co zrobić, aby klienci, firmy i potencjalni partnerzy mogli nas sami znaleźć?

Cele szkolenia :

- budowanie pozytywnego wizerunku firmy
- zdobycie umiejętności w tworzeniu profesjonalnej kampanii reklamowej
- nabycie wiedzy i praktycznych umiejętności pozyskiwania nowych klientów
- przekazanie stosowanych narzędzi do poprawy motywacji wewnętrznej
- radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych w mediach

Dla kogo:

- właścicieli firm, przedstawicieli handlowych, sprzedawców, telemarketerów, trenerów biznesowych, pracowników działu reklamy i obsługi klienta, asystentów sprzedaży.

1. Budowanie wizerunku firmy

Cel modułu: Główne strategie biznesowego podejścia przy tworzeniu działań marketingowych

- Etapy tworzenia wizerunku (Prospecting, budowanie potrzeb, kontrakt)
- Plan komunikacji public relations
- Wyznaczenie celu i budżetu
- Niestandardowe działania
- Branding - budowanie świadomości marki
- Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych w mediach

2. e-PR, poszukiwanie klientów

Cel modułu: Poznanie nowoczesnych technik przy wykorzystaniu narzędzi internetowych

- Wizerunek firmy w internecie E-PR
- Social media - marketing w portalach społecznościowych
- Aktywny mailing
- Tworzenie sieci kontaktów
- Korzystanie z kampanii PPC - google adwords
- Udzielanie się

3. Budowanie pozytywnych relacji z klientem

Cel modułu: Kreowanie pozytywnego wizerunku firmy i budowanie skutecznych relacji z klientami.

- Nastawienie i otwartość w rozmowie z klientem
- Elastyczność w kontaktach z klientami
- Cechy najlepszych sprzedawców
- Motywacja

Mirosław Kot
tel. kom: **511 096 670**
biuro@deatrening.pl

DEA TRENING
ul. Wolności 35
41-500 Chorzów

Damian Wilpert

tel. kom: **535 405 935**
biuro@deaszkolenia.pl
bok@deastudio.pl

DEA SZKOLENIA
ul. Mickiewicza 64
41-807 Zabrze

www.deatrening.pl - Coaching, rekrutacja
www.deaszkolenia.pl - Szkolenia
www.deastudio.pl - Reklama
www.katalogdea.pl - Pozycjonowanie

Kontakt

Najlepsza inwestycja
inwestycja w siebie

dea TRENING