



ZAPRASZA NA SZKOLENIA OTWARTE

styczeń – marzec 2012



*Niektórzy widzą rzeczy takie jakimi są i pytają: "dlaczego?"
Ja marzę o rzeczach, których nigdy nie było i pytam: "dlaczego nie?"*

G. Bernard Shaw

Kalendarz szkoleń

styczeń – marzec 2012

Styczeń 2012

14 styczeń 2012

godz.: 10:00 – 14:00

Poczuj się bezpiecznie! Szkolenie z samoobrony dla kobiet

18 styczeń 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Uwierz w siebie i swoje możliwości! Poznaj swój potencjał!

24 styczeń 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Profesjonalna obsługa Klienta. Budowanie standardów.

25 styczeń 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Księgowość i finanse w małej firmie

27 styczeń 2012

godz.: 13:00 – 19:00

Lekcja stylu. Wizerunek na co dzień i w biznesie

Luty 2012

02 luty 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Menedżer HR

09 luty 2012

godz.: 09:00 – 15:00

„Porozmawiajmy...” Komunikacja interpersonalna i asertywność, czyli szkolenie o tym, jak mówić, by inni nas słuchali

16 luty 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Doskonały menedżer. Trening kompetencji menedżerskich

22 luty 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Efektywne planowanie i organizacja czasu

23 luty 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Kreatywność – twórcze poszukiwanie rozwiązań z elementami treningu kreatywności

29 luty 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Rekrutacja dla pracodawców

Marzec 2012

02 marzec 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Profesjonalny sekretariat

14 marzec 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Zwalcz stres! Warsztat o tym, jak skutecznie radzić sobie ze stresem

23 marzec 2012

Godz.: 09.00-15.00

Budowanie efektywnych zespołów.

29 marzec 2012

godz.: 09:00 – 15:00

Sprzedaż w praktyce (nie tylko dla sprzedawców)



Programy szkoleń

Poczuj się bezpiecznie ! Czyli szkolenie z samoobrony.

Boisz się wieczorem wyjść z domu? Odczuwasz **strach** przechodząc koło ciemnych lasów i nieoświetlonych uliczek? Pod Twoim domem często **gromadzą się grupki młodzieży**? **Zastanawiasz się jakbyś zareagowała, gdyby ktoś Cię zaczepił**, a może po prostu **chcesz się poczuć silniejsza i bardziej pewna siebie**?

Nasze szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich kobiet pragnących poznać podstawowe zagadnienia z zakresu samoobrony oraz chcących dowiedzieć się jak rozpoznawać zagrożenie, jak go unikać i jak zachowywać się w przypadku jego wystąpienia oraz jak skutecznie się obronić przed napastnikiem.

Na szkoleniu **nauczysz się**, co zrobić w sytuacji zagrożenia, **przećwiczysz w praktyce** podstawowe **umiejętności samoobrony**, a także **zdobędziesz więcej pewności siebie!**



Termin i miejsce: 15.01.2012, Gdynia

Czas: 4 godziny, 10:00 – 14:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem;

1. Jak rozpoznawać zagrożenie

- Jak rozpoznawać potencjalnych napastników i zagrożenia
- Jak unikać zagrożenia

2. Zachowanie w sytuacji ataku

- Naucz się krzyczeć!
- Wezwij pomoc! - jak skutecznie zawołać pomoc?
- Umiejętności negocjacji z napastnikiem

3. Walka z napastnikiem

- Poznanie podstawowych czułych punktów w ciele napastnika
- Odblokowanie i wypracowanie odruchów obronnych
- Nauka skutecznych kopnięć, uderzeń i dźwigni obezwładniających
- Obrona z zastosowaniem broni ręcznej i gazu

Chcesz lepiej poznać swój **potencjał**? Chcesz przeprowadzić **pozytywną zmianę** w życiu? Warsztat skierowany jest do wszystkich, którzy chcą zwiększyć swoją **pewność siebie**, pracować nad poczuciem własnej skuteczności oraz **czepać więcej radości z kontaktów interpersonalnych**.

Termin i miejsce: 18.01.2012 Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem



1. Odkrywanie własnego potencjału

- Elementy diagnozy potencjału – kwestionariusz psychologiczny,
- Praca z zasobami,
- Metody twórczej zmiany w życiu,
- Wyznacz swój cel i mapę rozwoju!

2. Pewność siebie i samoocena

- Pewność siebie jako postawa,
- Budowanie pozytywnej samooceny,
- Przekonania? - wygraj dzięki nim:)

3. Autoprezentacja i komunikacja

- Komunikacja werbalna i niewerbalna i ich wpływ na podniesienie pewności siebie,
- Komunikowanie własnych dążeń, potrzeb i emocji,
- Pokaż innym, kim jesteś!

4. Walka z nieśmiałością

- Poznaj swoją nieśmiałość!,
- Metody przezwycięzania nieśmiałości,
- Radzenie sobie z tremą.

czyli jak budować relacje z Klientem oraz wizerunek firmy.

Szkolenie przeznaczone dla wszystkich osób mających **kontakt z Klientem**. W czasie warsztatu zostaną przedstawione **standardy obsługi Klienta, style komunikacji z Klientem i radzenia sobie w trudnych i niestandardowych sytuacjach**. Uczestnicy dowiedzą się, w jaki sposób **budować wizerunek Firmy** oraz swój własny. W trakcie szkolenia zostaną również przedstawione **metody pozyskiwania Klientów** i nawiązywania z nimi **długotrwałych, pozytywnych relacji**. Omówione zostaną różne aspekty obsługi Klienta - kontaktu bezpośredniego, mailowego oraz telefonicznego.

Termin i miejsce: 24.01.2012 Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Profesjonalna obsługa Klienta

- Standardy obsługi Klienta,
- Etykieta w bezpośrednim kontakcie z Klientem,
- Komunikacja w relacji z Klientem i badanie potrzeb Klienta,
- Metody radzenia sobie z wymagającym Klientem,
- Profesjonalne zachowanie w sytuacji przyjmowania skarg i reklamacji.

2. Profesjonalna obsługa telefoniczna i korespondencyjna

- Aspekty komunikacji werbalnej i niewerbalnej w rozmowie telefonicznej
- Etykieta rozmowy telefonicznej (przywitanie się, prowadzenie rozmowy, potwierdzanie terminów wizyt)
- Etykieta korespondencji mailowej,
- Zasada podobieństwa jako strategia budowania relacji - dostosowywanie sposobu rozmowy do rozmówcy.

3. Budowanie relacji z Klientem

- Zachwywanie klienta jako strategia rynkowa,
- Techniki pozyskiwania i nawiązywania prawidłowych relacji z Klientem, Umiejętność przejścia w perspektywę Klienta i budowanie relacji opartych o badanie potrzeb,
- 7 zasad wywierania wpływu w biznesie.



Szkolenie prowadzone przez specjalistę jednego z największych biur rachunkowych w Trójmieście. Uczestnicy szkolenia poznają **podstawy prowadzenia księgowości w małej firmie**, począwszy od formalności związanych z założeniem działalności gospodarczej aż po zagadnienia związane z **formami opodatkowania**. Szkolenie przeznaczone dla wszystkich, którzy chcieliby założyć lub prowadzą własną firmę.



Termin i miejsce: 25.01.2012 Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Pierwsze kroki

- Zasady rejestracji działalności gospodarczej,
- Aktualizacja danych w rejestracji,
- Prowadzenie działalności gospodarczej we własnym mieszkaniu,
- Sporządzanie spisu z natury.

2. Księgowość i finanse

- Rodzaje ewidencji podatkowych. Jaką wybrać formę ewidencji dla celów podatkowych?
- Dokumenty księgowe stanowiące podstawę do zaksięgowania,
- Kto musi, a kto może być płatnikiem VAT.

3. Środki trwałe

- Środki trwałe – czym są?
- Samochód w firmie – ewidencja przebiegu pojazdu,
- Amortyzacja środków trwałych.

Lekcja stylu. Wizerunek na co dzień i w biznesie

Lekcja stylu to **szkolenie praktyczne** z trenerką biznesu i „personal shopperką”. Uczestnicy szkolenia dowiedzą się, w jaki sposób **kreować swój własny wizerunek**. W trakcie szkolenia zostaną również przedstawione **zasady stylu, gustu i dobrych manier** w taki sposób by pierwsze wrażenie rzeczywiście zrobić raz, ale za to bardzo dobrze.

Każda osoba po ukończeniu szkolenia:

- Będzie wiedziała jak zrobić pozytywne pierwsze wrażenie
- Pozna techniki autoprezentacji
- Będzie potrafiła ubrać się na każdą okazję (rozmowa rekrutacyjna, negocjacje, święta, strój na co dzień)
- Pozna zasady świata mody, dobrego smaku, gustu i stylu.
- Będzie wiedziała jak kolorystycznie i gustownie skompletować swoją całą garderobę.
- Będzie знаła zasady dobrych manier na co dzień i w biznesie.



Termin i miejsce: 27.01.2012 Gdynia

Czas: 6 godzin, 13:00 – 19:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Budowanie wizerunku własnego i Firmy

- Pozytywna autoprezentacja,
- Pierwsze wrażenie,
- Prezentacja własnych umiejętności i możliwości.

2. Savoir-vivre w biznesie

- Savoir-vivre na spotkaniach biznesowych oraz nieformalnych,
- Etykieta kontaktu z Klientem,
- Etykieta rozmowy telefonicznej i korespondencji.

3. Własny styl

- Podstawy wizażu i stylizacji,
- Dobór garderoby do okoliczności,
- Dobór ubrań do sylwetki i urody,
- Makijaż.

Szkolenie przeznaczone dla **pracowników działów HR, właścicieli firm, kierowników a także wszystkich, którzy chcieliby zdobyć wiedzę z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi**. Uczestnicy w czasie szkolenia zdobędą podstawowe umiejętności oraz praktyczną wiedzę związaną z zarządzaniem personelem. Po szkoleniu będą potrafili: przeprowadzić proces **rekrutacji i selekcji**, wdrożyć **system ocen pracowniczych**, **motywować zespół**, **budować zespół**, **rozwijać potencjał pracowników**, określać **potrzeby szkoleniowe**.

Termin i miejsce: 02.02.2012 Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Zarządzanie zasobami ludzkimi

- Podstawowe procesy zarządzania personelem,
- Opracowanie schematu organizacji,
- Definicje i opisy stanowisk.

2. Rekrutacja i selekcja pracowników

- Etapy rekrutacji: profil stanowiska i kandydata, wymogi kwalifikacyjne, analiza CV i referencji, rozmowy kwalifikacyjne, wybór kandydata,
- Narzędzia analizy dokumentów aplikacyjnych,
- Zadania symulacyjne i Assessment Centre,
- Wprowadzenie nowych pracowników do organizacji.



3. Budowanie zespołu i motywowanie

- Tworzenie systemów motywacyjnych,
- Role zespołowe,
- Badanie potencjału i praca na zasobach,
- Konflikt jest twórczy!
- Oceny okresowe – narzędzia i kryteria,
- Badanie satysfakcji pracowników.

4. Rozwój zespołu

- Identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
- Ewaluacja szkoleń.

*„Porozmawiajmy...” Komunikacja interpersonalna i asertywność,
czyli szkolenie o tym, jak mówić, by inni nas słuchali.*

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich, którzy w swojej codziennej pracy kontaktują się z innymi ludźmi: managerów, koordynatorów, specjalistów ds. obsługi klienta, sprzedawców, właścicieli firm. Ale także dla **rodziców, żon, mężów, partnerów i partnerek**, każdego, kto chciałby **poprawić swoje relacje z innymi**.

W czasie szkolenia zostaną przedstawione różne aspekty i poziomy komunikacji interpersonalnej. W czasie praktycznych ćwiczeń uczestnicy poznają zasady prawidłowej komunikacji, nauczą się wystrzegać podstawowych błędów, prowadzących do nieporozumień, a także nauczą się asertywnej postawy. Dzięki szkoleniu nauczycie się **jak mówić, by Was słuchano oraz jak słuchać, by do Was mówiono**.



Termin i miejsce: 09.02.2012, Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem;

1. Podstawy skutecznej komunikacji,

- Komunikacja werbalna i niewerbalna,
- Podstawowe błędy w komunikacji,
- Warunki skutecznej komunikacji,
- Poznaj swój styl komunikacji!

2. Techniki komunikacji,

- Model Zorro i model kanapki,
- Model Porozumienia bez przemocy,
- Skuteczna argumentacja – sztuka perswazji.

3. Rola emocji w procesie komunikacji,

- Pewność siebie a komunikacja,
- Ekspresja emocji,
- Autoprezentacja poprzez komunikację.

4. Asertywność

- Techniki asertywnej postawy,
- Asertywna odmowa, pochwała, krytyka,
- Techniki manipulacji i jak się przed nią bronić.

Szkolenie dla wszystkich **kierowników i właścicieli firm**. Celem szkolenia jest **nabycie praktycznej wiedzy i umiejętności**: o profesjonalnym udzielaniu informacji zwrotnej, **budowaniu i motywowaniu zespołu**, przedstawienie **metod i narzędzi skutecznej sprzedaży i budowania długotrwałych relacji z klientem** - o różnych **stylach komunikacji i negocjacji** z klientami oraz pracownikami, nabycie umiejętności **radzenia sobie w trudnych i niestandardowych sytuacjach**.

Termin i miejsce: 16.02.2012, Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem;

1. Budowanie zespołu

- Zespół a grupa
- Role zespołowe – (auto)diagnoza
- Jak dobrać członków zespołu?

2. Wstęp do zaawansowanych kompetencji menedżera w zespole

- Rola lidera i jego "alfabet zarządzania"
- Style kierowania
- Techniki podejmowania optymalnych decyzji

3. Skuteczna komunikacja

- Komunikacja werbalna i niewerbalna - co nowego w temacie? :)
- Grzechy zebrań a różnorodność i nieuchronność innych form komunikacji
- Schemat "Minutki" i zasady szybkiej komunikacji w jego zakresie
- Mity komunikacji ustnej a rzeczywistość

4. Doskonała organizacja pracy

- Nawyki S.Coveya: "Rób najpierw to, co najważniejsze." I planuj!
- Metoda drobnych kroków i ustalanie priorytetów (D. Eisenhower, V. Pareto, C. Parkinson, D.Allen)
- Krzywa wydajności dnia a krzywa dystraktorów - teoria i indywidualna praktyka
- Metoda GTD - pięcioetapowy proces zarządzania zadaniami
- Delegowanie zadań i odpowiedzialności
- Kontrola nad zadaniem - monitorowanie postępów, raportowanie, pochwała i korekta

5. Motywowanie zespołu

- Motywacja dążenia a motywacja unikania – kijem czy marchewką?
- Motywacja wewnętrzna a motywacja zewnętrzna
- Motywacja menedżera

6. Trudne sytuacje w kontakcie z klientem wewnętrznym

- Techniki konstruktywnej rozmowy z pracownikami – nagana, krytyka i pochwała
- Dwa słowa o rekrutowaniu, dwa słowa o zwolnieniu pracownika
- Destruktywne a konstruktywne rozwiązywanie konfliktów

Efektywne planowanie i organizacja pracy.

Dzięki szkoleniu uczestnicy poznają techniki i metody planowania oraz całościowej organizacji pracy. Nauczą się też, jak unikać pułapek i podstawowych błędów, poznają **własny styl organizacji** oraz będą mogli wypracować własne, **najsukuteczniejsze strategie**. Czas stanie się sprzymierzeńcem, **a doba** – kto wie, **potrwa jakby 48 godzin!** To Twoja przewaga czasowa, którą gwarantuje szkolenie ;)

Termin i miejsce: 22.02.2012 Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Analiza czasu

- Czas na nas!
- Diagnoza własnego stylu pracy i „złodziei czasu”.

2. Wyznaczanie celów i priorytetów

- Cele krótkoterminowe, długoterminowe oraz cele strategiczne,
- Ustalanie celów i priorytetów (zasada SMART, matryca Eisenhowera, zasada Pareto),
- Kontrola i weryfikacja celów,
- Analiza skuteczności – czyli jak być mistrzem nie dziś, nie jutro, ale na zawsze!

3. Efektywne zarządzanie swoją pracą

- Krzywa sprawności w ciągu dnia,
- Praca w blokach i radość z pierwszych sukcesów – to, co lubimy najbardziej:)
- Strategie samoutrudniania i metody przewycięzania ich.
- Narzędzia pracy, które okiełznają Twój czas!



Poszukujesz innowacji? Myślisz, że **schematyczne myślenie nie jest efektywne?** Jeśli na oba pytania odpowiedziałeś „tak”, nasze szkolenie jest dla Ciebie doskonałą propozycją. Dzięki niemu każdy dowie się, **w jaki sposób może twórczo rozwiązać problem, wprowadzić innowację** w firmie bądź po prostu... **puścić wodzę fantazji!** W czasie szkolenia uczestnicy poznają **techniki twórczego myślenia i nauczą się jak je wykorzystywać w codziennych sytuacjach** – w pracy, w domu, w życiu osobistym. **Wszyscy jesteśmy kreatywni!** Gotowi? :)

Termin i miejsce: 23.02.2012 Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Twórcze poszukiwanie rozwiązań

- Każdy jest twórczy!,
- Plastyczność poznawcza i wychodzenie poza schematy,
- Formułowanie problemu,
- Wyzwalacze twórczości,
- Zamykacze – co blokuje kreatywność?



2. Techniki twórczego myślenia

- Etapy procesu twórczego – przegląd informacji, analiza, formułowanie problemu, abstrahowanie, wolne skojarzenia, wypracowywanie rozwiązania,
- Wykorzystanie metafory,
- Myślenie indukcyjne vs. myślenie dedukcyjne,
- Pytania „Dlaczego?” i „Po co?”,
- Diagram Ishikawy,
- Metoda „Sześć kapeluszy”.

3. Twórczy zespół

- Co dwie głowy to nie jedna,
- Burza mózgów – zasady,
- Metoda SCRAMPER,
- Model Gwiazdy.

Rekrutacja dla Pracodawcy

Celem szkolenia jest **przygotowanie jego uczestników do samodzielnego, efektywnego przeprowadzania rekrutacji w swojej organizacji**. W ramach warsztatu prezentowane są najlepsze i najnowocześniejsze metody rekrutacji i selekcji pracowników. Omówimy również typowe problemy i błędy, z którymi może się spotkać każdy pracodawca. Jesteśmy praktykami, nie teoretykami! **Znamy proces rekrutacji zarówno ze strony pracodawcy, jak i kandydata, a szkolenie będzie przekazaniem naszej wieloletniej wiedzy i umiejętności.**



Termin i miejsce: 29.02.2012, Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem;

1. Rekrutacja

- Rekrutacja a selekcja,
- Cel rekrutacji i metody,
- Definicje i opisy stanowisk – czy biurokracja jest niezbędna?
- Mity rekrutacji – czyli w pigułce to, czego powinniśmy się wystrzegać.

2. Przygotowanie do rekrutacji

- Analiza potrzeb kadrowych,
- Stworzenie profilu stanowiska i kandydata,
- Wymogi kwalifikacyjne a praktyczne doświadczenia płynące z rozmów.

3. Etapy rekrutacji

- Ogłoszenie i jego publikacja,
- Analiza CV,
- Narzędzia analizy dokumentów aplikacyjnych,
- Rozmowa kwalifikacyjna: wywiad biograficzny i behawioralny,
- Wybór kandydata – kryteria, intuicja a rzeczywistość.

4. Podstawy przeprowadzania wywiadu

- Trudne, a czasem konieczne pytania – dla pracodawcy i dla kandydata,
- Komunikacja werbalna i niewerbalna,
- Błędy oceny i sposoby na ich uniknięcie.

5. Wprowadzenie nowych pracowników do organizacji

- Adaptacja, czyli jak sprawić, by pracownicy stali się perłami w Twym zespole,
- Budowanie zespołu.

Zajmujesz stanowisko związane z **prowadzeniem sekretariatu** lub **biura**? Chcesz aktywnie budować pozytywny wizerunek firmy w której pracujesz? Zapraszamy na szkolenie Profesjonalny Sekretariat. Przyjdź na **kompleksowe szkolenie dla sekretarek, asystentek, recepcjonistek i kierowników biur!**



Termin i miejsce: 02.03.2012, Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Rola sekretariatu w skutecznym funkcjonowaniu firmy

- Sekretariat zbiorem informacji,
- Pierwsze wrażenie,
- Wizerunek i savoir-vivre.

2. Sekretarskie ABC

- Skuteczna komunikacja – elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- Budowanie wizerunku firmy,
- A co z delegowaniem zadań?

3. Obsługa Klienta

- Etykieta rozmów telefonicznych,
- Etykieta korespondencji e-mail oraz listownej,
- Radzenie sobie z trudnym klientem – dostawcą, pracownikiem, klientem zewnętrznym i szefem (!)

4. Asertywność i radzenie sobie ze stresem

- Techniki asertywnej postawy w praktyce,
- Techniki wywierania wpływu oraz odmawiania, czyli jak usłyszeć powiedzieć „tak” i powiedzieć „nie”,
- Radzenie sobie w trudnych sytuacjach.

5. Organizacja pracy

- Organizacja czasu i organizacja pracy,
- Opracowywanie procedur i planowanie zadań,
- Identyfikacja złodziei czasu,
- Do pracy – gotowi – start!



Stres jest wszechobecny – mobilizuje, dodaje energii, a czasem zniechęca, a nawet uniemożliwia osiągnięcie celów! **Umiejętność radzenia sobie ze stresem i panowania nad własnymi emocjami to ważna umiejętność**, która ułatwia działanie w niesprzyjających sytuacjach – w domu i w pracy. **Zapanuj nad stresem!**

Termin i miejsce: 14.03.2011, Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem

1. Wyzwanie = stres?

- Czym jest stres?
- Eustres i dystres – oblicza stresu,
- Skąd się bierze stres?
- Poznaj własny styl radzenia sobie ze stresem! – kw
- Kwestionariusz psychologiczny.

2. Radzenie sobie ze stresem

- Nie lekceważ go! - konsekwencje długotrwałego stresu,
- Zadanie, emocje, unikanie – strategie radzenia sobie ze stresem,
- Co Cię stresuje? - praca z przekonaniem,
- Relaksacja i muzykoterapia,
- Metody radzenia sobie z „codziennymi stresami”.

3. Znajdź równowagę!

- Wypalenie zawodowe,
- Dobra organizacja pracy,
- Jak się nie ma..., są pomysły! - umiejętność pracy na zasobach,
- Inteligencja emocjonalna.

4. Nowe sytuacje, asertywność i trema

- Radzenie sobie z trema: rozmowa kwalifikacyjna, wystąpienie publiczne, kontakt z trudnym klientem...
- Asertywność w komunikacji.



W czasie jednodniowego warsztatu uczestnicy poznają, jak ważna jest **rola zespołu** i **poszczególnych osób** w sukcesie organizacji. Dzięki metodom zaproponowanym w ramach szkolenia, pracownicy będą potrafili **odkryć potencjał** leżący w każdym członku zespołu. Poznają również metody **rozwiązywania konfliktów** oraz będą pracować nad umiejętnościami jasnego komunikowania się - jak mówić, aby być usłyszany, jak delegować, aby zadanie było wykonane. Jeśli chcesz doskonalić umiejętność bycia **wyjątkowym liderem** - przyjdź koniecznie:)

Termin i miejsce: 22.03.2011, Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem;

1. Nie „grupa”, ale „zespół”!

- Jak z grupy stworzyć zespół? - zasady budowania zespołu,
- Efekt synergii i syndrom „Apollo”,
- Perfekcjonista, człowiek kontaktów a może sędzia – kim jesteś? - role w zespole na podstawie koncepcji M. Belbin,
- Cechy efektywnego zespołu.

2. Komunikacja i relacje

- Elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej jako podstawa budowania relacji,
- Mity zasady konfliktowości,
- Radzenie sobie z konfliktem,
- Konflikt jest twórczy!

3. Odkrywanie potencjału zespołu

- Metody odkrywania własnego potencjału i potencjału zespołu,
- Kiedy nie ma.... , pomysłów nigdy nie brakuje – umiejętność pracy na własnych zasobach,
- Zadania zespołowe – rola lidera i członka zespołu,
- Motywowanie zespołu.

4. Organizacja pracy w zespole

- Ustalanie priorytetów i delegowanie zadań,
- Rozwój zespołu,
- Zasady pracy w zespole.

Szkolenie przeznaczone dla pracowników i właścicieli firm, zajmujących się sprzedażą oraz obsługą Klienta. W czasie warsztatu zostaną przedstawione **techniki sprzedaży** oraz **wywierania wpływu**. Celem szkolenia jest **podniesienie efektywności** komunikacji i **wyników sprzedażowych** w całym procesie sprzedaży, a także w obsłudze Klienta i budowaniu z nim długotrwałych, pozytywnych relacji. Uczestnicy szkolenia nabędą umiejętności **prowadzenia kolejnych etapów sprzedaży**, a w tym m.in. **badania potrzeb i oczekiwań** Klienta oraz **budowania pozytywnego wizerunku** firmy w oczach obecnych i potencjalnych Klientów.



Termin i miejsce: 29.03.2012, Gdynia

Czas: 6 godzin, 09:00 – 15:00

Cena: 250 zł; **rabat:** 190 zł dla uczestników, którzy dokonają wpłaty na 10 dni przed szkoleniem;

1. Budowanie relacji z Klientem

- Budowanie relacji między sprzedawcą a Klientem – komunikacja, intencje, szumy, stereotypy,
- Autoprezentacja – jak pozyskać zaufanie, sympatię i wiarygodność,
- Wielka piątka komunikacji: aktywne słuchanie, pytania otwarte, parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie.

2. Sprzedaż i obsługa Klienta

- Telemarketing – sprzedaż przez telefon. Schemat i zasady,
- Stwórz dobrą ofertę! - jak przedstawić produkt... na papierze.

3. Techniki sprzedaży i metody wywierania wpływu

- Określenie celów sprzedaży,
- Siedem zasad wywierania wpływu,
- Zwroty pro i anty sprzedażowe,
- Sprzedaż za pomocą języka korzyści (model Cechy-Zalety-Korzyści).

4. Trudne sytuacje handlowe

- Jak mówić o cenie?,
- Reklamacje, agresja i niezadowolenie Klienta,
- Asertywność w relacji z Klientem.

5. Koniec wieńczy dzieło, czyli o skutecznych technikach negocjacji i finalizacji

- Podstawy negocjacji – kooperacja, rywalizacja czy merytoryka?,
- Techniki zamykające: technika pytań zamkniętych, drobnych alternatyw, trybu warunkowego, domniemanej zgody.

Na każdym szkoleniu uczestnicy otrzymują **certyfikaty** uczestnictwa
oraz **materiały szkoleniowe**.

Zapisz się już teraz! Skorzystaj z rabatów!

Zadzwoń po dodatkowe informacje lub zmailuj!

... **bo jeśli nie odpiszemy w ciągu 16 godzin roboczych,
dostaniesz dodatkowy 10% rabat na szkolenie!**

Informacje i zapisy pod numerem telefonu lub przez e-mail:

tel. 530 690 700

anna.formeister@personia.pl

