



AKADEMIA  
BIZNESU

[www.akademiamddp.pl](http://www.akademiamddp.pl)  
[www.szkolenia-biznesowe.biz](http://www.szkolenia-biznesowe.biz)



# KATALOG SZKOLEŃ BIZNESOWYCH

szkolenia zamknięte / szkolenia otwarte

*„Nie uczyć człowieka dojrzałego,  
jest marnowaniem człowieka.  
Uczyć człowieka niedojrzałego,  
jest marnowaniem słów”*

Szanowni Państwo,

Gdy analizuję, co decyduje o powodzeniu działań w szkoleniach, dochodzę do wniosku, że oprócz rzetelnej analizy potrzeb w tym zakresie, bacznej obserwacji dobrego trenera i umiejętnego formułowania wniosków, we wszystkich działaniach szkoleniowych i na każdym etapie, zawsze liczą się: **wiedza, emocje i humor**. Osoby zarządzające przedsiębiorstwami wiedzą, iż największym kapitałem każdej firmy są ludzie. To oni decydują o sukcesie bądź klęsce. To ich się „wyławia”, prowadząc procesy rekrutacyjne - tych z wiedzą, z doświadczeniem, pasujących do zespołu, tych w których się będzie inwestowało - **Tych Najlepszych**.

Można więc zadać sobie pytanie - **po co szkolić?** Czy warto jest inwestować w szkolenia, skoro posiadamy najlepszych ludzi? Wierzę, że tak. W świecie dynamicznego rozwoju, zawsze powinno zmierzać się do wyszukiwania najlepszych i najskuteczniejszych rozwiązań pozwalających na efektywny rozwój firmy. Szkolenia dostarczają wiarygodnej i najnowszej wiedzy, mogącej doprowadzić przedsiębiorstwo do sukcesu. Oprócz teorii, poprzez działanie szkoleniowe, uczestnicy nabierają praktycznych umiejętności, które odpowiednio wykorzystane są sposobem do osiągnięcia określonego celu, który praktycznie zawsze prowadzi do uzyskania trwałej przewagi konkurencyjnej.

Uwzględniając istniejące potrzeby Klienta przewidujemy także przyszłość. Dlatego tworząc programy szkoleniowe nie tylko wykorzystujemy gotowe, sprawdzone rozwiązania, ale **„ustalamy miarę razem z Klientem”**.

Dla nas szkolenie nie może być i nie jest celem samym w sobie. Każdy projekt prowadzony w **Akademii Biznesu MDDP** poprzedzony jest diagnozą, która staje się źródłem wiarygodnych informacji o pracownikach, o strukturze firmy i daje właściwe rozpoznanie co do celów i doboru właściwych metod szkoleniowych.

Wierzę, że nasza oferta szkoleń biznesowych spotka się z Państwa życzliwym zainteresowaniem.

Agnieszka Tobota




Dyrektor działu rozwoju biznesu  
Akademia Biznesu MDDP

Pragnę podkreślić, że nasz zespół, stawia sobie za zadanie wspieranie kadry zarządzającej i pracowniczej w podnoszeniu jakości jej pracy, zapewniając logiczny ciąg działań biznesowych, gwarantując tym samym efektywność Państwa organizacji.

Z wyrazami szacunku.

Adam Niedziółka



Partner zarządzający  
Akademia Biznesu MDDP

# Spis treści

Temat	Strona
<b>Jak współpracujemy z naszymi Partnerami?</b>	<b>2</b>
<b>Korzyści dla naszych Partnerów</b>	<b>2</b>
<b>Technika prowadzenia zajęć</b>	<b>3</b>
<b>Metody i techniki przygotowania zajęć w ramach oferty</b>	<b>3</b>
<b>Szkolenia zamknięte</b>	<b>4</b>
<b>Przykłady zrealizowanych projektów zamkniętych</b>	<b>5-6</b>
Akademia Obsługi Klienta	
Akademia Zarządzania Zmianą	
Akademia Telemarketingu	
Akademia Kompetencji Prezentacyjnych i Autoprezentacyjnych	
Akademia Dyplomacji Managera	
Akademia Kompetencji Przywódczych	
Akademia Rozwoju Osobistego	
Akademia Kompetencji Sprzedażowych	
Akademia Kompetencji Negocjacyjnych	
Akademia Kompetencji Menedżerskich	
Akademia Finansów	
<b>Rada Programowa</b>	<b>7</b>
Adam Chmielewski	
Włodzimierz Świątek	
Radostaw Wajler	
Marek Zuber	
Marzena Lipińska	
Ewa Buczko-Grzymkowska	
Maciej Leszczyński	
Anna Brzezińska	
Dorota Wojciechowska	
Maryna Brywczyńska	
Janusz Brudecki	
Dariusz Kosiorek	
<b>Szkolenia otwarte</b>	<b>8-18</b>

## Jak współpracujemy z naszymi Partnerami?

W pracy nad każdym projektem szkoleniowym w formule zamkniętej („In-company”) przechodzimy przez proces, który z założenia wymaga wspólnego zaangażowania Klienta, jego pracowników i naszych ekspertów, zarówno na etapie przygotowania, realizacji zajęć, jak też ich podsumowania, co gwarantuje maksymalny poziom satysfakcji obydwu Stron z jakości i przebiegu współpracy.

<b>I ETAP</b>	Kontakt z Partnerem Spotkanie
<b>II ETAP</b>	Identyfikacja mapy obszarów do podniesienia rezultatów biznesowych
<b>III ETAP</b>	Propozycja narzędzi i rozwiązań Przykłady rozwiązań: coaching, szkolenia, doradztwo, analiza strategiczna
<b>IV ETAP</b>	Decyzja Partnera
<b>V ETAP</b>	Przygotowanie do realizacji we współpracy z Partnerem
<b>VI ETAP</b>	Realizacja
<b>VII ETAP</b>	Podsumowanie i rekomendacja dalszych działań

### Korzyści dla naszych Partnerów

- Kompleksowa oferta szkoleniowa w kluczowych obszarach funkcjonowania firm
- Elastyczność w budowaniu programów szkoleniowych
- Wysokie standardy realizacji usług
- Wystandaryzowane programy szkoleniowe
- Dostępność ekspertów z różnych dziedzin

### Metody analizy potrzeb szkoleniowych

- Konsultacje trenerów ze zleceniodawcą szkolenia i / lub bezpośrednim przełożonym osób szkolonych
- Wywiady indywidualne trenerów z wybranymi uczestnikami szkolenia
- Badania ankietowe wszystkich uczestników

### System badania efektywności szkoleń

- Arkusz oceny po szkoleniu (ocena uczestników bezpośrednio po szkoleniu)
- Testy „PRE” i „POST” – testy wiedzy porównujące jej poziom przed szkoleniem i po szkoleniu
- Zadania wdrożeniowe dla każdego Uczestnika szkolenia
- Trening zadaniowy pomiędzy sesjami szkolenia umożliwiający ocenę poziomu opanowania materiału i ewentualne jego uzupełnienie podczas kolejnej sesji

# Technika prowadzenia zajęć

Szkolenia prowadzone są metodą warsztatową (interaktywną).

## TECHNIKA PROWADZENIA ZAJĘĆ:

Trener naprowadza grupę na problem, diagnozuje indywidualne zachowania poszczególnych uczestników i proponuje nowy model działania

Grupa wykonuje zaplanowane ćwiczenie według zadanego scenariusza hipotetycznej sytuacji zawodowej – analiza przypadku, autoanaliza itp.

Trener stymuluje dyskusję grupową w celu analizy przebiegu ćwiczenia oraz udziela poszczególnym członkom grupy korygującej informacji zwrotnej

Przy pomocy trenera grupa formułuje wnioski i praktyczne wskazówki postępowania. Uczestnicy mogą ocenić swoje umiejętności oraz określić własną drogę doskonalenia umiejętności menedżerskich. Omawiane są korzyści, które pojawią się na skutek zastosowania nowej metody, zmiany postawy, sposobu myślenia. Uczestnicy formułują cele w zakresie omawianych zmian i nowych umiejętności i zobowiązują się na forum grupy, w jaki sposób i poprzez jakie działania wprowadzą je praktycznie w życie.

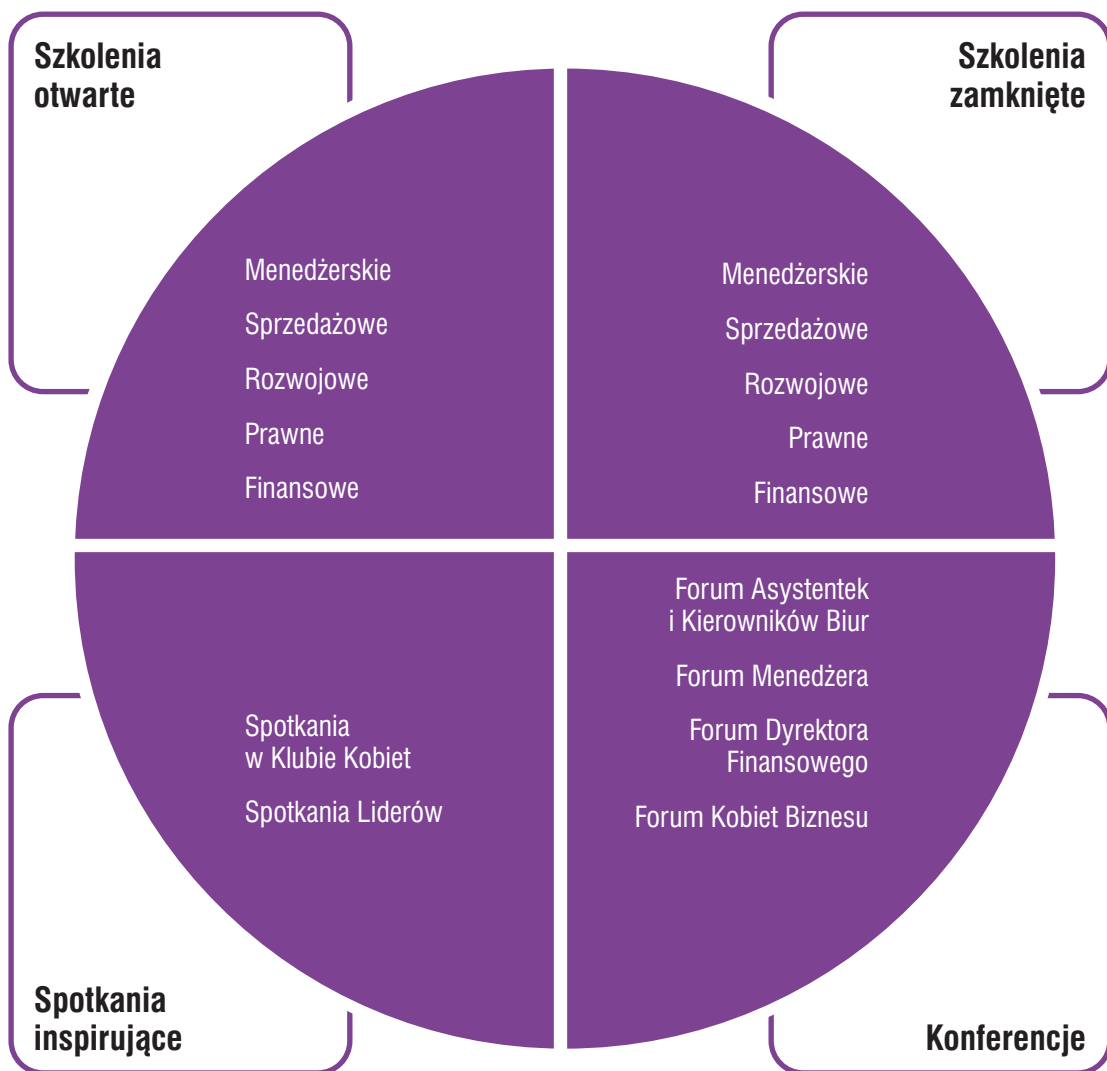
## METODY PROWADZENIA ZAJĘĆ:

- **wykłady**
  - nie trwające dłużej niż 20 – 30 % czasu trwania zajęć
  - poruszające najistotniejsze kwestie merytoryczne
  - pozwalające na wyrobienie własnych poglądów na omawiane zagadnienia
- **ćwiczenia zespołowe**
  - angażujące wszystkich uczestników zajęć
  - dynamizujące pracę w czasie zajęć
  - integrujące uczestników
- **gry symulacyjne**
  - pozwalające na sprawdzenie zdobytej wiedzy w czasie symulowanych rozwiązań
  - dające możliwość natychmiastowej weryfikacji poziomu utrwalenia wiedzy
- **dyskusje problemowe w grupach pozwalające na**
  - odzwierciedlenie własnych zachowań z przeprowadzonych ćwiczeń
  - skuteczne wykorzystanie osiągnięć wypracowanych na treningu
  - utrwalenie ról funkcjonalnych
- **studia przypadków**
  - dające możliwość spojrzenia na zagadnienie przez pryzmat doświadczeń innych
  - pozwalające przyjrzeć się zdiagnozowanym sytuacjom
- **poszukiwania odpowiedzi**
  - pozwalające każdemu z uczestników na indywidualną diagnozę
  - umożliwiające dokonanie własnej oceny przedmiotu dyskusji
- **nagrania video**
  - dające jedyne w swoim rodzaju możliwości rzetelnej retrospekcji
  - pozwalające na refleksyjne „spojrzenie na siebie”
- **testy**
  - dostarczające informacji o własnych postawach, wiedzy, siłach i słabościach
  - weryfikujące nasze dotychczasowe stanowisko w stosunku do samego siebie
  - pozwalające poznać poziom swoich niekompetencji
- **podsumowania**
  - dające sposobność na syntezę wiedzy i uogólnienie wniosków
  - pozwalające stworzyć dla każdego z uczestników indywidualny plan rozwoju

## Szkolenia zamknięte

Zapraszamy Państwa do nieco innego spojrzenia na politykę szkoleniową. Proponujemy postrzeganie szkoleń w sposób kompleksowy, holistyczny - tak, aby uzyskać wartość dodaną z odbytych zajęć. Wokół tematów ważnych i potrzebnych z punktu widzenia specyfiki przedsiębiorstwa tworzymy blok zajęć obejmujący rozwój kompetencji zawodowych i osobistych. Dostosowując program adekwatnie do potrzeb Uczestników i organizacji oraz proponując odpowiednich ekspertów tworzymy projekty cykliczne. Pozwalają one w sposób kompleksowy usystematyzować i wykorzystać zdobytą wiedzę w szerokim spektrum działań.

### W jakich obszarach pracujemy?



### Kontakt w sprawie szkoleń zamkniętych:

**Izabella Polichnowska**  
tel. (48) (22) 208 28 29  
izabella.polichnowska@akademia-mddp.pl

**Iwona Kłak**  
tel. (48) (22) 208 23 70  
iwona.klak@akademia-mddp.pl

# Przykłady zrealizowanych projektów zamkniętych

## AKADEMIA KOMPETENCJI PRZYWÓDCZYCH

- SESJA I - Przywódca- skuteczny menedżer w organizacji
- SESJA II - Wyznaczanie celów-podejmowanie decyzji
- SESJA III - Delegowanie zadań, idea „empowerment”
- SESJA IV - Feedback- udzielanie informacji zwrotnej w zespole
- SESJA V - Pozafinansowe motywowanie zespołu
- SESJA VI - Zarządzanie konfliktem w zespole- rozwiązywanie problemów
- SESJA VII - Trening kontroli emocji

## AKADEMIA KOMPETENCJI MENEDŻERSKICH

- SESJA I - Komunikacja i współpraca w zespole
- SESJA II - Budowanie zespołu- jak rekrutować najlepszych
- SESJA III - Efektywność osobista w zarządzaniu
- SESJA IV - Negocjacje w biznesie z gestykulacją wspierającą
- SESJA V - Coaching w pracy menedżera
- SESJA VI - Zarządzanie czasem i stresem

## AKADEMIA DYPLOMACJI MENEDŻERA

- SESJA I - Dyplomatyczna osobowość menedżera
- SESJA II - Etykieta w biznesie: różnice między savoir-vivre biznesowym a towarzyskim
- SESJA III - Podstawowe zasady komunikacji pisemnej. Tworzenie korespondencji biznesowej
- SESJA IV - Dyplomacja w mass mediach

## AKADEMIA ZARZĄDZANIA ZMIANĄ

- SESJA I - Zarządzanie zmianą
- SESJA II - Psychologiczne aspekty zarządzania zespołem w sytuacji zmiany organizacyjnej
- SESJA III - Zespół zorientowany na cel
- SESJA IV - Zarządzanie z wykorzystaniem coachingu i mentoringu
- SESJA V - Pozytywny feedback jako narzędzie rozwoju kluczowych pracowników
- SESJA VI - Zarządzanie strategiczne
- SESJA VII - Zarządzanie stresem lidera-trening autoregulacji

## AKADEMIA KOMPETENCJI PREZENTACYJNYCH I AUTOPREZENTACYJNYCH

- SESJA I - Zasady przygotowywania prezentacji
- SESJA II - Umiejętność przekazywania wiedzy. Przygotowanie wypowiedzi; Retoryka i erystyka w wystąpieniu. Jak przygotować się do zaskakujących pytań
- SESJA III - Budowanie własnego wizerunku. Niewerbalne aspekty autoprezentacji; styl i profesjonalizm w wystąpieniu
- SESJA IV - Kontrola stresu. Panowanie nad emocjami- poznanie technik wspierających. Techniki mowy-praca nad głosem

## AKADEMIA ROZWOJU OSOBISTEGO

- SESJA I - Komunikacja w relacjach zawodowych
- SESJA II - Komunikacja interpersonalna
- SESJA III – Myślenie kreatywne
- SESJA IV - Zarządzanie sobą w czasie
- SESJA V - Zarządzanie konfliktem i stresem
- SESJA VI - Trening kontroli emocji

## **AKADEMIA KOMPETENCJI SPRZEDAŻOWYCH**

- SESJA I - Psychologia sprzedaży
- SESJA II - Techniki sprzedaży
- SESJA III - Prezentacja handlowa z elementami autoprezentacji i wywierania wpływu
- SESJA IV - Negocjacje handlowe/ kupieckie (opcjonalnie)
- SESJA V - Trudni klienci
- SESJA VI - Trening kontroli emocji

## **AKADEMIA OBSŁUGI KLIENTA**

- SESJA I - Psychologia kontaktu z klientem
- SESJA II - Sztuka prezentacji, jak kreować wizerunek swój, firmy i produktu
- SESJA III - Budowanie wizerunku w kontakcie z klientem
- SESJA IV - Obsługa posprzedażowa – reklamacje
- SESJA V - Obsługa klientów w sytuacjach trudnych
- SESJA VI - Retoryka w procesie obsługi
- SESJA VII - Clienting

## **AKADEMIA KOMPETENCJI NEGOCJACYJNYCH**

- SESJA I - Sposoby prowadzenia negocjacji- style negocjowania i fazy negocjacji
- SESJA II - Komunikacja w negocjacjach. Konflikt pozorny i rzeczywisty- sposoby zarządzania konfliktem
- SESJA III - Strategie i taktyki negocjacyjne
- SESJA IV - Autoprezentacja i gestykulacja wspierająca w negocjacjach
- SESJA V - Manipulacje i „chwyt” w negocjacjach
- SESJA VI - Cechy dobrego negocjatora. Jak radzić sobie w praktyce?

## **AKADEMIA TELEMARKETINGU**

- SESJA I - Psychologia kontaktu z Klientem
- SESJA II - Telemarketing praktyczny
- SESJA III - Trudny klient
- SESJA IV - Trening kontroli emocji

## **AKADEMIA FIANSÓW**

### **Zarządzanie kapitałem własnym**

- Rynki finansowe – podział i funkcjonowanie
- Najważniejsze instrumenty finansowe
- Czynniki wpływające na zachowanie rynków finansowych ze szczególnym uwzględnieniem danych makroekonomicznych i działalności banku centralnego
- Jak optymalnie kierować budżetem domowym
- Inwestowanie – sztuka dostępna tylko nielicznym?
- Budowa portfela inwestycyjnego
- Instrumenty ograniczania różnego rodzaju ryzyk, szczególnie ryzyka walutowego i stopy procentowej

### **Ryzyko związane z otoczeniem makroekonomicznym - zmiany we współczesnej gospodarce**

- Obecna sytuacja na świecie – dlaczego doszło do kryzysu?
- Koncepcje walki z kryzysem
- Dokąd zmierzamy?
- Możliwe scenariusze rozwoju światowej gospodarki
- Świat, a sprawa polska
- Co nas czeka, czyli szanse i zagrożenia dla Polski w związku z budową nowego ładu ekonomicznego

### **Rynki finansowe i czynniki wpływające na ich zachowanie**

- Co to jest rynek finansowy
- Przegląd najważniejszych instrumentów finansowych
- Czynniki wpływające na zachowanie rynków finansowych

## Rada Programowa:



**Adam Chmielewski**  
– Ekspert ds. zarządzania projektami.



**Maciej Leszczyński**  
– Ekspert ds. szkoleń sprzedażowych oraz obsługi klienta.



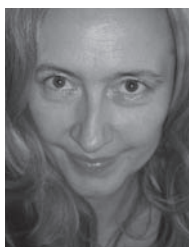
**Włodzimierz Świątek**  
– Ekspert ds. zarządzania zespołem.



**Anna Brzezińska**  
– Ekspert ds. szkoleń z zakresu komunikacji oraz budowania własnego potencjału.



**Radosław Wajler**  
– Ekspert ds. szkoleń z zarządzania i budowania potencjału menedżerskiego. Coach Biznesu.



**Dorota Wojciechowska**  
– Ekspert ds. szkoleń z zakresu negocjacji, rozwiązywania konfliktów.



**Marek Zuber**  
– Ekspert ds. rynków finansowych.



**Maryna Brywczyńska**  
– Ekspert ds. szkoleń sprzedażowych, zarządzania zespołem, zmianą i sobą.



**Marzena Lipińska**  
– Ekspert ds. rozwoju osobistego i budowania potencjału menedżerskiego. Specjalizuje się w aspektach międzykulturowych.



**Janusz Brudecki**  
– Ekspert ds. szkoleń z autoprezentacji, komunikacji, rozwoju, umiejętności menedżerskich.



**Ewa Buczko-Grzymkowska**  
– Ekspert ds. rozwoju osobistego. Specjalizuje się w szkoleniach dotyczących budowania własnego wizerunku, autoprezentacji oraz radzenia sobie ze stresem.



**Dariusz Kosiorek**  
– Ekspert ds. szkoleń z zarządzania. Specjalizuje w szkoleniach dla zespołów finansowo-księgowych.

## REKOMENDOWANE SZKOLENIA OTWARTE

# Skuteczny i efektywny menedżer „na obcasach”

**3-DNIOWE  
WARSZTATY**

### OPIS SZKOLENIA

Celem trzydniowego warsztatu dla kobiet-menedżerek jest zwiększenie własnej efektywności, poznanie strategii rozwiązywania sytuacji konfliktowych, radzenia sobie z emocjami w relacjach zawodowych, rozwój własnego stylu przywództwa oraz poznanie strategii radzenia sobie ze stresem i technik relaksacyjnych.

### KORZYŚCI

- Pogłębianie własnej świadomości i poznanie swoich mocnych stron
- Radzenie sobie z barierami utrudniającymi osiąganie celów
- Wzrost skuteczności zarządzania stresem
- Umiejętność zarządzania emocjami
- Skuteczność w przewodzeniu zespołowi

Partnerem medialnym szkolenia jest portal [www.managernaobcasach.pl](http://www.managernaobcasach.pl)

manager na  obcasach

### PROGRAM SZKOLENIA

#### MODUŁ I - Skuteczne rozwiązywanie problemów.

Znajomość mechanizmów będących podstawą sytuacji konfliktowych, strategii ich rozwiązywania oraz negocjacji to podstawy budowania porozumienia z innymi. Mistrzostwo w sztuce negocjowania i rozwiązywania sytuacji konfliktowych wymaga podstawowej znajomości psychologii, panowania nad emocjami, umiejętności słuchania, komunikowania się, wywierania wpływu.

#### MODUŁ II - Negocjacje – czyli sztuka porozumienia.

Przewodnią ideą modułu jest transfer kompetencji umożliwiających traktowanie procesu negocjacji jako przedsięwzięcia zmierzającego do uzyskania przez wszystkich uczestników tego procesu możliwie najbardziej satysfakcjonującego, a przez to skutecznego rozwiązania (zarówno w otoczeniu zawodowym jak również w sytuacjach życia codziennego).

#### MODUŁ III - Być skutecznym – o metodach wykorzystania własnego potencjału.

Proces rozwoju i doskonalenia zawodowego przynosi wymierne korzyści wtedy, gdy obejmuje swoim zasięgiem: odkrywanie ukrytych talentów (mocnych stron), opanowanie sztuki efektywnego zarządzania sobą w czasie, określanie różnic osobowościowych, poznawanie różnych stylów działania oraz kreatywne i innowacyjne podejście do zadań. W tych obszarach tkwi niewyczerpane źródło zawodowej efektywności.

#### Moduł IV - Jak efektywnie komunikować się z ludźmi?

Marzeniem każdego z nas jest żyć w harmonii ze sobą i ze światem. Dokonać tego możemy podejmując decyzję o własnym rozwoju oraz poznając 3 klucze do wiedzy i umiejętności dotyczącej skutecznej komunikacji, a są nimi: inteligencja emocjonalna, poznanie własnego stylu komunikowania, asertywność.

#### MODUŁ V – „Świadome zarządzanie zmianą w życiu zawodowym i prywatnym”

Zmiana jest jedną z niewielu pewnych w życiu rzeczy. Każdą zmianę okoliczności zewnętrznych i naszych wewnętrznych uwarunkowań możemy postrzegać jako zagrożenie lub szansę. Wybór zależy tylko od nas. Nauczmy się jak wykorzystać nadarżające się okoliczności do rozwoju naszego potencjału zawodowego i osobistego tak, aby zarówno praca jak i życie osobiste stanowiły dla nas źródło satysfakcji.

#### MODUŁ VI – „Stres – jak go oswoić i konstruktywnie wykorzystać”

Stres jest codziennością. Nie można go uniknąć. Jest wypadkową działania zewnętrznych czynników stresogennych, oraz własnego nastawienia psychicznego. Nasze codzienne życie, nawet jeśli jest pełne harmonii, zapewnia nam nieustanny strumień potencjalnie stresujących doświadczeń. Umiejętne radzenie sobie ze stresem jest dla współczesnego człowieka podstawą w dokonywaniu trafnych decyzji oraz budowaniu pozytywnych relacji w pracy i życiu osobistym.

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77

### CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i umiejętności pozwalających na wypracowanie własnego, efektywnego stylu kierowania zespołem oraz budowania w nim poczucia wzajemnego zaufania.

### KORZYŚCI

- Poznanie własnego potencjału i zwiększenie własnej efektywności
- Rozwój własnego stylu kierowania zespołem
- Umiejętność zarządzania w sytuacjach konfliktowych
- Efektywne delegowanie zadań
- Umiejętność budowania zaangażowanego zespołu

### PROGRAM SZKOLENIA

#### Czym jest kierowanie?

- Cele zarządzania
- Proces zarządzania
- Rola kierownika
- Kompetencje kierownika
- Wpływ zmian na zarządzanie

#### Autodiagnoza

- Poznanie własnego stylu zarządzania
- Poznanie i dobór do typu osobowości odpowiednich technik zarządzania i sposobu komunikacji

#### Podejmowanie decyzji menedżerskich

- Charakterystyka procesu decyzyjnego
- Sposoby podejmowania decyzji
- Techniki wspomagające podejmowanie decyzji

#### Komunikacja w procesie kierowania

- Skuteczna komunikacja co to takiego?
- Techniki przełamania barier komunikacyjnych
- Narzędzia wywierania wpływu
- Asertywność i obrona przed manipulacją

#### Motywowanie pracowników

- Teorie motywacji i ich zastosowanie w praktyce kierowania
- Narzędzia motywowania
- Budowanie zaangażowania i zaufania a motywowanie

#### Rozwiązywanie konfliktów

- Istota konfliktu
- Przebieg konfliktu
- Koło konfliktów Moore'a
- Emocje a eskalacja konfliktów
- Style i techniki kierowania sytuacją konfliktową

#### Delegowanie

- Zalety delegowania
- Kiedy delegować?
- Jak delegować?
- Co delegować?
- Delegowanie zadań a delegowanie uprawnień
- Proces „uprawniania”

#### Kontrolowanie

- Kontrola, kiedy i dlaczego
- Kontrolowanie nakładów i wyników
- Budowanie i wybieranie i wskaźników oraz ich wykorzystanie w procesie kontroli
- Systemy kontroli
- Zarządzanie zgodne z „zasadą wyjątków”

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77

### CEL SZKOLENIA

Głównym celem warsztatów jest doskonalenie postaw, zachowań i kompetencji menedżerskich.

### KORZYŚCI

- Budowanie własnego wizerunku jako skutecznego narzędzia zarządzania i wywierania wpływu
- Umiejętność skutecznej i efektywnej komunikacji
- Świadomość mocy autorytetu w zarządzaniu i umiejętność jego budowania
- Opanowanie technik i strategii zarządzania konfliktem
- Nabycie wiedzy umożliwiającej skuteczne i efektywne zarządzanie zespołem

### PROGRAM SZKOLENIA

#### Kształtowanie osobistego wizerunku

- Zdefiniowanie wizerunku, do którego należy dążyć
- Techniki wdrażania indywidualnych strategii działania i doskonalenia profesjonalnego wizerunku
- Wywieranie Pierwszego i Ostatniego Pozytywnego Wrażenia
- Jak prezentować siebie i swoją firmę?
- Sztuka dyplomacji na co dzień
- Wystąpienie publiczne

#### Komunikacja niewerbalna jako sposób komunikowania się z otoczeniem

- Mowa ciała - postawa, gestykulacja, mimika
- Spójność komunikatów - rozpoznawanie i przekazywanie
- Strefy dystansu
- Dekodowanie komunikatów niewerbalnych
- Odzwierciedlanie i prowadzenie jako efektywny sposób na budowanie i podtrzymanie relacji interpersonalnych
- Nie tylko ciało mówi - organizowanie przestrzeni

#### Charyzma – co to takiego?

- Manager jako charyzmatyczny przywódca
- Autorytet – podstawa sukcesu
- Umiejętności charyzmatycznego managera
- Mój autorytet – test autoanalizy
- Jak rozwijać składowe autorytetu

#### Porywające przemówienie, czyli lider wygłasza exposé

- Istotne elementy expose
- Kiedy i jak wygłosić
- Exposé budujące charyzmę – ćwiczenia praktyczne

#### Menedżer to zawód

- Role menedżera
- Kompetencje menedżera
- Podstawowe funkcje kierownicze
- Menedżer to też człowiek
- Etyka pracy menedżera

#### Planowanie i zarządzanie przez cele

- Definiowanie celów i planowanie działań
- Ustalanie priorytetów
- Opracowywanie planów
- Zarządzanie sobą i wykonywanie planów
- Partycypacja pracowników w zarządzaniu przez cele

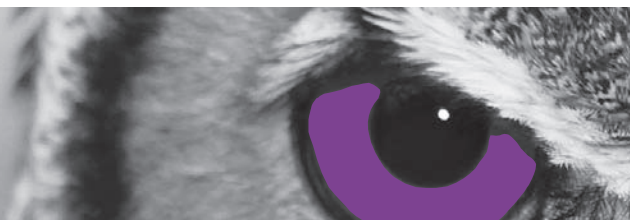
#### Rozwiązywanie konfliktów

- Co jest konfliktem, a co nie?
- Rodzaje konfliktów
- Koło konfliktów
- Strategie zarządzania konfliktami
- Strategie pasywne
- Strategie aktywne
- Skutki konfliktów

#### Feedback i uznanie

- Informacja zwrotna - definicja, cele, rodzaje
- Zarządzanie oparte na uznaniu i zaufaniu

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77



# Zespoły projektowe

2-DNIOWE WARSZTATY

## - budowanie zespołu, kreatywne rozwiązywanie problemów, komunikacja oraz efektywność osobista w pracy wielozadaniowej

### CEL SZKOLENIA

Celem warsztatu jest budowanie umiejętności i przekazanie wiedzy niezbędnej do efektywnego zarządzania zespołami oraz uczestniczenia w zespołach projektowych, a w szczególności: budowania zespołu i pracy grupowej, kreatywnego rozwiązywania problemów w projekcie, efektywnej komunikacji w grupie oraz efektywności osobistej w pracy wielozadaniowej.

### PROGRAM SZKOLENIA

Warsztat prowadzony jest w oparciu o Cykl Kolba. Podstawą każdej części jest praca warsztatowa, ćwiczenia, analizy przypadków, dyskusja, oraz mini wykład.

- Synergia zespołów projektowych – wprowadzenie.
- Budowanie zespołu projektowego – jak indywidualistów przemienić w zespół?
- Role w zespole projektowym – jak efektywnie zarządzać zróżnicowanym zespołem?
- Rola kierownika projektu w zespole projektowym
- Efektywna komunikacja w zespole – jak zbudować efektywną sieć komunikacji?
- Poszukiwanie kreatywnych rozwiązań – jak problemy przekuć w szansę?
- Zespoły a efektywne planowanie i monitorowanie prac projektowych.
- Delegowanie, motywowanie, uzgadnianie prac w zespole projektowym.
- Zespoły w metodach, standardach i metodykach zarządzania projektami.
- Techniki efektywności osobistej – jak radzić sobie w zalewie informacji, presji czasowej i ciągłej zmienności?

# Zarządzanie projektami

2-DNIOWE  
WARSZTATY

### CEL SZKOLENIA

Szkolenie ma na celu zbudowanie u uczestników umiejętności prowadzenia projektów w pełnym jego cyklu: od określania zasad prowadzenia projektu przez planowanie, monitorowanie, kontrolowanie do zamykania projektu. Kluczowym elementem szkolenia są praktyczne ćwiczenia w zakresie pracy grupowej, budowania zespołu oraz planowania projektu, a także określania zasad prowadzenia projektu i jego struktury, wykorzystania zasobów projektów oraz kontroli realizacji projektu.

Podczas szkolenia uczestnicy zapoznają się z efektywnymi, najpopularniejszymi zasadami i technikami zarządzania projektami. Teoretyczne i praktyczne przygotowanie uczestników zajęć umożliwi im efektywne zarządzania złożonymi projektami realizowanymi na potrzeby organizacji.

Metoda szkolenia oparta jest o cykl Kolb'a. Skupia się więc na doświadczeniu, zrozumieniu, zastosowaniu w praktyce. Program szkolenia oparty jest na najlepszych praktyki realizacji projektów w oparciu o metodyki/standardy: PMI®, IPMA, PRINCE2®.

### PROGRAM SZKOLENIA

- Projekty i ich rodzaje, cechy charakterystyczne złożonych przedsięwzięć.
- Miejsce zarządzania projektami w zarządzaniu organizacją.
- Cykl życia projektu.
- Praca grupowa.
- Definiowanie projektów.
- Określanie struktury projektów.
- Uzasadnienie biznesowe projektu.
- Planowanie projektu (harmonogramowanie).
- Wykorzystania zasobów projektów (koszty).
- Tworzenie zasad zarządzania projektem (ryzyko, jakość, zakres, komunikacja).
- Konstruowanie mechanizmów monitorowania, kontrolowania projektu.
- Zarządzanie ryzykiem w projekcie.
- Identyfikowanie, analizowanie, planowanie i komunikowanie ryzyka.
- Planowanie i zapewnienie jakości w projekcie,
- Metodyki zarządzania projektami (w tym projektami ze środków pomocowych).
- Realizacja projektu,
- Sterowanie, zarządzanie odchyleniami,
- Raportowanie i sprawozdawczość w projektach,
- Zamykanie projektu.
- Kompetencje kierownika projektu:
  - zarządcze,
  - miękkie (interpersonalne),
  - branżowe.
- Organizacje wspierające zarządzanie projektami.
- Wprowadzenie do metodyk zarządzania projektami.

# Autoprezentacja w biznesie

## - sztuka budowania własnego wizerunku

2-DNIOWE  
WARSZTATY

### CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest doskonalenie umiejętności wystąpień publicznych, nabycie sztuki kształtowania własnego wizerunku oraz rozwinięcie umiejętności wywierania wpływu w oparciu o wizerunek własny.

### KORZYŚCI

- Skuteczność w zarządzaniu stresem podczas wystąpień publicznych
- Umiejętność dopasowania stroju i zachowania a do okoliczności i sytuacji
- Zarządzanie własnymi emocjami i umiejętność asertywnej komunikacji w dyskusji
- Sprawne i profesjonalne przygotowanie oraz prowadzenie spotkań, prezentacji, wystąpień

### PROGRAM SZKOLENIA

#### I. Budowanie wizerunku

##### Kontakt i komunikacja

- Techniki nawiązywania i podtrzymywania kontaktu
- Techniki oddziaływania na rozmówcę
- Prowadzenie spotkań, zebrań, narad, negocjacji

##### Budowanie wizerunku pod względem wyglądu

- Co wygląd mówi o nas
- Dlaczego dobry (stosowny) wygląd jest ważny?
- Podstawowe zasady ubioru (wygląd zewnętrzny)
- Jak ubrać się w zależności od okoliczności

##### Przygotowywanie wypowiedzi oraz retoryka w dyskusji

- Rozpoznawanie celu wystąpienia i typu osób, do których się mówi
- Próba generalna-ćwiczenia czynią mistrza
- Pierwsza minuta kluczem do sukcesu
- Sposób prowadzenia dyskusji:
  - bariery na drodze komunikacji (emocje, percepcja, stereotypy)
  - umiejętność słuchania
  - argumenty – merytoryczna broń
  - techniki odpowiedzi na trudne pytania interlokutora

##### Sztuka poprawnego mówienia

- Poprawna artykulacja i intonacja
- Ćwiczenie usprawniające narządy mowy
- Opanowanie oddechu
- Wykorzystanie barwy i siły głosu

#### Polubić wystąpienia publiczne

- Metody niwelowania objawów tremy
- Specyfika mediów (wywiady dla prasy, wystąpienia w radiu i TV)
- „Czarna lista błędów”

#### II. Etykieta w biznesie

##### Etykieta w biznesie

- Powitania, przedstawianie się
- Sztuka rozmawiania (kontakt wzrokowy, słuchowy, barwa i ton głosu, umiejętność słuchania, mimika i gesty)
- Dobre obyczaje wokół stołu (spotkania biznesowe i towarzyskie)

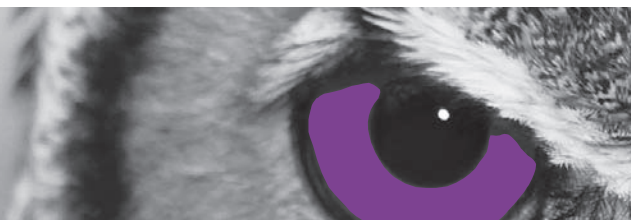
##### Elementy sztuki retoryki

- Niezbędne elementy wpływające na jakość rozmowy
- Przyjmowanie i udzielanie informacji zwrotnych
- Rodzaje pytań (trudne pytania)
- Wypowiedzi „dyplomatyczne”
- Ćwiczenia z emisji głosu (praktyczne porady związane z pracą aparatu mowy podczas wystąpień).

#### III. Stres podczas wystąpień publicznych

- Przyczyny stresu w trakcie wystąpień publicznych
- Najczęstsze błędy popełniane podczas wystąpień publicznych (będące konsekwencją stresu)
- Radzenie sobie ze stresem podczas wystąpień publicznych

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77



# Wypalenie zawodowe - przyczyny i przeciwdziałanie

2-DNIOWE  
WARSZTATY

## CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji w zakresie przeciwdziałania/radzenia sobie w sytuacji wypalenia zawodowego, nabycie umiejętności diagnozowania własnych zasobów i potencjału oraz poznanie metod wspierania i motywowania do dalszego działania i rozwoju.

## KORZYŚCI

- Znajomość charakterystycznych cech wypalenia zawodowego
- Wiedza na temat czynników wywołujących podatność na syndrom wypalenia
- Znajomość metod i sposobów oddziaływania na osoby w sytuacji stresu i wypalenia na poziomie bieżącym i perspektywicznym

## PROGRAM SZKOLENIA

### Czym jest wypalenie zawodowe? Różne podejścia do problemu

- Aspekty definicyjne
- Wypalenie zawodowe wg Christiny Maslach (wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, obniżone poczucie dokonań osobistych)
- Cechy charakterystyczne dla sytuacji wypalenia zawodowego
- Kryterium miejsca i czasu

### Symptomy wypalenia zawodowego. Wypalenie zawodowe jako proces

- Analiza poszczególnych etapów wypalenia zawodowego z punktu widzenia możliwości ich rozpoznawania

### Przyczyny wypalenia: czynniki indywidualne

- Samoocena
- Niepewność
- Defensywność
- Zależność
- Bierność
- Metody diagnozy na poziomie kontaktu

### Przyczyny wypalenia - czynniki interpersonalne

- Relacje klienta z otoczeniem
- Bliskość – dystans
- Czas kontaktu
- Poziom emocjonalnego zaangażowania

### Przyczyny wypalenia - czynniki organizacyjne

- Rola zawodowa i świadomość roli
- Środowisko fizyczne
- Sposób wykonywania zadań
- Rozwój zawodowy
- Relacja: praca – dom
- Wsparcie organizacyjne

### Zapobieganie wypaleniu zawodowemu na podstawie modelu Dilts'a. Sesja praktyczna

- Środowisko – czynniki sprzyjające i niesprzyjające
- Zachowania – konstruktywne i destrukcyjne
- Umiejętności – poziom rozwoju
- Postawy – sposoby definiowania sytuacji
- Wartości – deklaratywne i realne
- Tożsamość – zgoda na siebie

### Stres a wypalenie zawodowe

- Przyczyny stresu, Stres pozytywny i negatywny
- Podatność na stres i wypalenie zawodowe
- Model reakcji na stres

### Praca ze stresem na poziomie zasobów

- Rozwój zasobów wewnętrznych (praca na postawach)
- Rozwój zasobów zewnętrznych (praca na poziomie zachowań i umiejętności)

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77

# Zarządzanie zespołem finansowym/księgowym

2-DNIOWE  
WARSZTATY

## CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest zapoznanie Uczestników ze sprawdzonymi rozwiązaniami w dziedzinie zarządzania personelem realizującym swoje zadania zawodowe w działach finansowych i pokrewnych. Specyfika kompetencyjna pracowników tych służb determinuje wymogi dotyczące predyspozycji oraz cech osobowości niezbędnych do pracy w obszarze finansów. Skrupulatność, dokładność oraz konieczność posiadania zdolności do pracy w charakterystycznych warunkach stanowią o wyjątkowości pracowników działów finansowo – księgowych. Szkolenie ma na celu wzmocnienie kompetencji interpersonalnych osób zarządzających pracownikami w obszarze szeroko pojętej komunikacji oraz podniesienie efektywności współpracy w ich zespołach.

## KORZYŚCI

- Poznanie własnych silnych stron oraz umiejętność ich wykorzystania w zarządzaniu zespołem finansowo-księgowym
- Skuteczne i efektywne motywowanie pracowników w oparciu o znajomość różnych typów osobowości
- Umiejętność zbudowania zaufania i współpracy w zespole – konstruktywna informacja zwrotna i ocena

## PROGRAM SZKOLENIA

### Funkcja lidera

- Różnica pomiędzy zarządzaniem a przywództwem – czy można być liderem w zespole księgowym?
- Jak stać się liderem w zespole księgowym – niezbędne cechy i uwarunkowania.
- Kompetencje interpersonalne konieczne do realizacji zadań związanych z funkcjonowaniem w roli lidera.
- Określenie indywidualnego zakresu zadań związanych z funkcjonowaniem w roli lidera w księgowości.
- Osobista analiza SWOT a pożądane kompetencje księgowego.

### Motywowanie

- Wpływ pozytywnego myślenia na efektywność zawodową, jak motywować ludzi pracujących w księgowości.
- Co motywuje moich pracowników? Specyficzne uwarunkowania psychofizyczne niezbędne w pracy księgowego.
- Typologia pracowników ze względu na typy osobowości - teoria Williama Marstona.
- Tworzenie optymalnego zaangażowania do pracy w specyficznym obszarze wiedzy biznesowe.

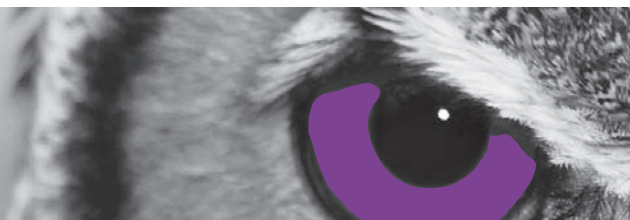
### Kierowanie zespołem

- Style pracy w księgowości – priorytety i ograniczenia wynikające ze specyfiki obszaru pracy.
- Typy pracowników z jakimi przychodzi mi pracować w księgowości.
- Ewolucyjny model kierowania - koncepcja Hershey'a / Blancharda.

### Egzekwowanie skuteczności pracowników

- Zasady i metody monitorowania jakości pracy dopasowane do typu pracownika w księgowości.
- Ocena - jako narzędzie wsparcia pracy jednostki i zespołu - konstruktywna pochwała i krytyka.
- Rola informacji zwrotnych w procesie wspierania pracowników.
- Podnoszenie efektywności – zasady i schematy rozmów dyscyplinujących.

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77



# Partnerska współpraca działu księgowego z innymi działami w organizacji

## 2-DNIOWE WARSZTATY

### CEL SZKOLENIA

Szkolenie ma na celu podniesienie efektywności i jakości pracy działu księgowego w wymiarze zespołowym. W ramach szkolenia zostaną rozwinięte kompetencje Uczestników w zakresie sprawnej realizacji zadań współpracy oraz poprawy jakości relacji pomiędzy pracownikami działów księgowości oraz innych komórek i zespołów. Wartością dodaną szkolenia będzie wyposażenie uczestników w narzędzia pozwalające na skuteczne egzekwowanie od innych wywiązywania się z obowiązków w stosunku do działu księgowego bez naruszenia zasad dobrej współpracy.

### PROGRAM SZKOLENIA

#### Miejsce księgowości w strukturze firmy – funkcje księgowości w nowoczesnym biznesie

- Rola i zadania zespołu księgowego w organizacji
- Wyniki pracy księgowych oraz ich wpływ na proces podejmowania decyzji finansowych
- Postawy Kierownictwa wobec księgowości – wsparcie czy ograniczenie dla skutecznego działania zespołu księgowego

#### Współpraca zespołów operacyjnych i zaplecza administracyjnego w organizacji

- Źródła sprawnego działania organizacji i jego poszczególnych działów
- Działalność operacyjna organizacji oraz jej zaplecze – podział ról, współpraca i symbioza
- Księgowość w roli lidera zaplecza/działalności wspomagającej funkcje operacyjne

#### Komunikacja interpersonalna - fundamentalne narzędzie pracy w służbach księgowych

- Definicja oraz model procesu komunikacji – jak wygląda w dziale księgowym w odróżnieniu do innych działów organizacji?
- Schematy komunikacyjne jako elementy krytyczne w budowaniu partnerskich relacji
- Model procesu komunikacji interpersonalnej a model komunikacji w organizacji

#### Bariery komunikacyjne między księgowością oraz innymi działami - jak sobie z nimi radzić?

- Rodzaje barier komunikacyjnych - w jaki sposób „specjalistyczna” wiedza księgowa wpływa na proces rozumienia komunikatów przez innych partnerów w firmie

- Błędy w komunikacji – co stwarza dodatkowe trudności komunikacyjne w działach finansowo-księgowych oraz w relacji z innymi działami

#### Jakość i narzędzia kształtowania współpracy w organizacji

- Identyfikacja indywidualnych umiejętności współpracy i synergii partnerów biznesowych
- Siła osobowości i posiadanych kompetencji w kontaktach werbalnych z innymi pracownikami
- Sztuka prowadzenia rozmowy - aktywne słuchanie, parafraza, empatia oraz zadawanie pytań gwarantem wzajemnego zrozumienia i skuteczności pracowników

#### Wewnętrzna i zewnętrzna komunikacja pracowników działów finansowo-księgowych

- Warunki istnienia poprawnej komunikacji pomiędzy pracownikami i działami – dlaczego wciąż napotykamy trudności we współpracy z innymi działami
- Struktura i schemat przepływu informacji pomiędzy działami firmy a komunikacja interpersonalna – na czym polegają zależności między nimi?
- Rola poziomego i pionowego przepływu informacji oraz jej wpływ na współpracę z innymi działami
- Rola wzajemnego zrozumienia potrzeb poszczególnych pracowników i działów organizacji

#### Obrona własnego stanowiska i przekonywanie do swoich racji – czyli jak sobie radzić gdy wszystko zawiedzie

- Wywieranie wpływu – metody perswazji i wywierania wpływu na partnerów rozmowy w sytuacjach braku współpracy i zrozumienia wagi realizowanych zadań współpracy
- Sztuka dialektyki oraz znajomość retoryki pożądanym dodatkiem każdego pracownika księgowości

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77

### CEL SZKOLENIA

Celem oferowanego szkolenia, jest obalenie mitów związanych z pracą sekretariatu i przygotowanie profesjonalnych kadr wspierających management firmy. Uczestnicy dowiedzą się, w jaki sposób zorganizować pracę profesjonalnego sekretariatu. Nabędą umiejętności w zakresie hierarchizacji zadań oraz selekcjonowania informacji. Otrzymają pakiet narzędzi niezbędnych do wykorzystania własnego potencjału w zakresie realizowanych zadań. Uczestnicy nabędą również umiejętności i niezbędną wiedzę w zakresie właściwego postępowania z obiegiem dokumentów oraz jego archiwizowaniem.

### KORZYŚCI

- Skuteczne i efektywne organizowanie pracy własnej a więc i sekretariatu
- Umiejętność zarządzania sobą w czasie
- Znajomość zasad efektywnej współpracy z przełożonym
- Wzmocnienie umiejętności komunikacyjnych w kontaktach bezpośrednich oraz telefonicznych

### PROGRAM SZKOLENIA

#### Zasady organizacji profesjonalnego sekretariatu

- Funkcje sekretariatu:
  - sekretariat wizytówką firmy,
  - zachowanie, kultura osobista, ubiór,
  - rola sekretariatu elementami wsparcia w budowaniu wizerunku i tożsamości firmy.
- Płaszczyzny współpracy z przełożonym.

#### Komunikacja jako główne „narzędzie” pracy w sekretariacie

- Model i zasady efektywnej komunikacji.
- Przekaz niewerbalny i jego znaczenie.
- Bariery zakłócające proces komunikacji.

#### Przyjmowanie interesantów

- Powitanie interesanta.
- Asertywny kontakt z klientem.
- Dopasowanie stylu komunikacji do rozmówcy.

#### Zarządzanie rozmowami przez telefon

- Etapy i zasady rozmowy telefonicznej.
- Łączenie rozmów.
- Pozyskiwanie i udzielanie informacji.
- Radzenie sobie w trudnych sytuacjach w rozmowie telefonicznej, poznanie natury stresu.

#### Planowanie i organizacja czasu pracy w sekretariacie

- Zarządzanie czasem własnym i swego szefa.
- Ustalanie priorytetów i planowanie zadań.
- Prowadzenie kalendarza spotkań przełożonego.
- Organizacja zebrań, konferencji i spotkań.
- Monitoring realizacji zadań

#### Redagowanie dokumentów

- Rodzaje pism.
- Zasady redagowania pism.
- Ćwiczenia praktyczne w redagowaniu notatki służbowej, protokołu, sprawozdania, zaproszenia.

#### Organizacja, kontrola i bezpieczeństwo obiegu dokumentacji

- Zasady przyjmowania korespondencji.
- Zasady rejestracji, znakowania i rozdzielania korespondencji.
- Wysyłanie korespondencji.
- Przechowywanie i archiwizowanie dokumentów.

#### Etyka w biznesie oraz zasady savoir-vivre

- Dobre obyczaje.
- Procedencja w biznesie, czyli dyplomacja na co dzień.
- Zasady powitania, przedstawiania i obsługa gości.

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77

### CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników wiedzy i umiejętności niezbędnych do profesjonalnej windykacji telefonicznej, w tym: poznanie wczesnych oznak grożącej niewypłacalności, technik przygotowania, konstruowania i prowadzenia rozmów telefonicznych, umiejętności wywierania wpływu w celu odzyskania należności przez telefon i radzenia sobie z wymówkami i trickami stosowanymi przez klientów. Wspólnie z innymi rozwiążą szereg konkretnych przypadków, wymieniając swoje doświadczenia i łącząc je z wcześniej przedstawionymi teoriami.

### KORZYŚCI

- Znajomość procesu i kroków odzyskiwania długów i tym samym dobieranie odpowiedniej struktury rozmowy w zależności od etapu
- Radzenie sobie w asertywny sposób z wybiegami i trickami dłużników
- Skuteczne egzekwowanie od dłużników deklaracji konkretnych działań i terminów spłaty

### PROGRAM SZKOLENIA

#### Otwarcie szkolenia.

##### Wprowadzenie merytoryczne:

- co powoduje, że jest potrzebne nasze stanowisko pracy,
- windykacja jako proces,
- priorytety w windykacji, czyli kilka słów na temat relacji z kluczowymi klientami,
- stworzenie listy sygnałów ostrzegawczych, czyli jak wyprzedzić zbliżające się trudności – ćwiczenie.

##### Utrwalenie zasad komunikacji interpersonalnej:

- przebieg informacji, definicje,
- analiza transakcyjnej,
- ćwiczenie w podgrupach.

##### Zasady komunikacji telefonicznej:

- Jak się przygotować do rozmowy?
- Jak dotrzeć do właściwej osoby?
- W jaki sposób prowadzić rozmowę?
- Jak uzyskać od deklaracje konkretnych działań i terminów?
- Niezbędne czynności po zakończeniu rozmowy.

##### Niezbędna wiedza psychologiczna:

- Asertywność i stanowczość
- Radzenie sobie ze stresem.
- Obrona przed manipulacją.

**Stworzenie standardowych struktur windykacyjnych rozmów telefonicznych pierwszej i kolejnych.**

##### Negocjacje windykacyjne w praktyce - wykorzystanie umiejętności i zasad komunikowania się w negocjacjach przez telefon.

- Wywieranie wpływu przez telefon.
- Wykorzystanie analizy transakcyjnej w rozmowach windykacyjnych.
- Zasady negocjacji telefonicznych.

##### Poznanie rodzajów pytań wspierających rozmowy dotyczące windykacji i ćwiczenia ich konstruowania.

- Nauka konstruowania takich pytań – ćwiczenia

##### Poznanie najczęstszych tricków / wybiegów / wymówek stosowanych przez dłużników i metod radzenia sobie z nimi.

- Słowa, a podświadomość, przykłady wypowiedzi i ich skutki.

##### Utrwalenie wiedzy i umiejętności:

- Ćwiczenie umiejętności prowadzenia rozmów telefonicznych dotyczących windykacji należności - rozmowa pierwsza i kolejne.

##### Współpraca z działem sprzedaży i handlowcami źródłem wsparcia i cennych informacji.

##### Zakończenie szkolenia.

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77

# Profesjonalny handlowiec

## – kompleksowy kurs obejmujący 5 dwudniowych spotkań

### CEL SZKOLENIA

Celem kursu jest zdobycie przez Uczestników wiedzy i umiejętności dotyczących procesu sprzedaży oraz poznanie roli handlowca na jego poszczególnych etapach. Uczestnicy poprzez udział w interaktywnych zajęciach zdobędą umiejętności rozpoznania potrzeb Klienta, budowania relacji z Klientami oraz odpowiedniego stosowania technik sprzedażowych i narzędzi komunikacyjnych, co skutecznie wpłynie na ich działania.

### KORZYŚCI

- Znajomość i stosowanie efektywnej komunikacji i używanie języka korzyści
- Znajomość własnego potencjału, swoich silnych stron
- Umiejętność dopasowania do klienta na poziomie werbalnym i niewerbalnym dzięki znajomości typów osobowości
- Radzenie sobie z obiekcjami oraz ze strategiami manipulacyjnymi klientów
- Umiejętność budowania zaufania i zbudowania potrzeby spotkania/zakupu

Partnerem kursu jest firma:



### PROGRAM SZKOLENIA

#### Analiza własnego potencjału osobowościowego na podstawie Extended Disc

##### Autoprezentacja/budowanie własnego wizerunku

- Charakterystyka procesu przekonywania grupy słuchaczy.
- Jak przejść od tego, co powiedziane do tego, co zaakceptowane i wykonane?
- Czynniki wpływające na przekonanie słuchacza.
- Definiowanie celów prezentacji.
- Co chcemy osiągnąć podczas wystąpienia i po jakich sygnałach będziemy wiedzieli, że zrealizowaliśmy cel?
- Analiza przyszłego audytorium i ich oczekiwań.
- Analiza korzyści, które powinny zainteresować słuchaczy.

#### Typologia klienta i obsługa zgodna z jego potrzebami

##### Komunikacja

- interpersonalna (klient wewnętrzny i zewnętrzny)
- techniki i narzędzi komunikacji m.in.:
- aktywnego słuchania (parafrazy, odzwierciedlenia, prowadzenia, wyjaśniania)
- świadomego stosowania pytań
- technik zamykania
- radzenia sobie z trudnym klientem, reklamacja, agresja itp.

#### Etapy sprzedaży i cele poszczególnych etapów

##### – efektywne otwarcie, prowadzenie i finalizacja sprzedaży

- Proces sprzedaży i umiejętność kontrolowania najważniejszych (decydujących) jego etapów
- wyznaczanie celu spotkania
- planowanie przebiegu spotkania
- Przygotowanie oferty dla klienta
- Umiejętność kierowania rozmową handlową – technika zadawania pytań metodą S P K O (Sytuacje, Problemy, Implikacje, Oczekiwanie).
- Dlaczego kupują - ostateczna decyzja - psychologia czy logika?
- Techniki zamknięcia sprzedaży
- Analiza najczęściej popełnianych błędów przez handlowców.

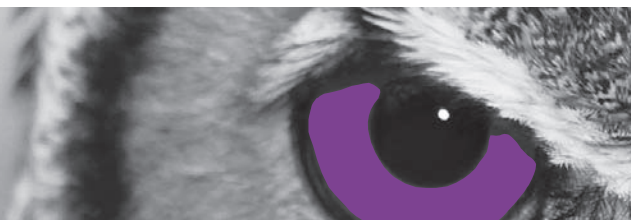
#### Budowanie relacji - tworzenie klimatu zaufania

#### Prezentacja oferty językiem korzyści

#### Obiekcje Klientów

#### Radzenie sobie ze strategiami i technikami manipulacyjnymi stosowanymi przez klientów

Szkolenia, Konferencje  
Zadzwoń - tel. 22 208 23 77



## Skontaktuj się z nami:

### Sekretariat:

tel. (22) 208 28 26

fax (22) 211 20 90, 208 28 30

biuro@akademiamddp.pl

### Szkolenia otwarte:

Anna Niedziółka

tel. (22) 208 28 45

tel. (22) 890 28 26

fax (22) 211 20 90

anna.niedziolka@akademia-mddp.pl

### Szkolenia zamknięte:

Izabella Polichnowska

tel. (22) 208 28 29

izabella.polichnowska@akademia-mddp.pl

Iwona Klak

tel. (22) 208 23 70

iwona.klak@akademiamddp.pl

## Akademia Biznesu MDDP

