

## **SZKOLENIA I DORADZTWO W TYM PROJEKCIE POPROWADZĄ:**



### **Dorota Jaworska – coach, doradca, konsultant, praktyk, certyfikowany trener biznesu**

#### **DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:**

- 9 letni staż pracy w międzynarodowym koncernie branży papierniczej jako osoba odpowiedzialna za HRM i PR.
- Specjalizuje się w komunikacji wewnętrznej i efektywnym wykorzystaniu jej narzędzi w środowisku pracy.
- Motywowanie pracowników oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy w jej otoczeniu to dwa kluczowe obszary jej działania.
- Autorka opracowania „Procedura wprowadzenia nowego pracownika do firmy”.
- Współtwórca wielu programów i projektów lojalnościowych dla ponad 400 pracowników.
- Partner biznesowy w obszarze sprzedaży dla szwedzkiej firmy „QleanAir Scandinavia AB”
- Partner biznesowy w obszarze marketingu, PR i HRM dla firmy branży logistycznej „Instytut INTL”
- Doradca i partner biznesowy w obszarze HRM dla fińskiego koncernu „Metsa Tissue”
- Partner biznesowy firmy Stalwart-Manacus w obszarze projektów rekrutacyjnych.
- V-ce Lider Oddziału ICF Opole.



### **Małgorzata Bogdanowicz – absolwentka Psychologii Organizacji i Zarządzania, doradca, praktyk Work Life Balance**

#### **DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:**

- 7 letni staż pracy jako handlowiec i koordynator zespołu sprzedażowego branży reklamowo-wydawniczej.
- Tworzy i rozwija zespoły sprzedażowe, z pasją przekazując swoje doświadczenia z branży reklamowej, wydawniczej, radiowej, motoryzacyjnej, budowlanej i meblarskiej.
- Od 10 lat pracuje przy projektach związanych z rozwojem pracowników w zakresie Work Life Balance i zarządzania wiekiem.
- Prowadzi szkolenia z zakresu negocjacji i obsługi klienta w handlu, komunikacji interpersonalnej, umiejętności menadżerskich.
- Specjalizuje się w zarządzaniu zasobami ludzkimi i tworzeniu programów szkoleniowych, szczególnie związanych ze sprzedażą i obsługą klienta.
- Skończyła Małopolską Szkołę Trenerów Organizacji ROZVIYAK – poziom zaawansowany.
- Pracuje ze studentami na podyplomowych studiach z zarządzania zasobami ludzkimi.

#### **Człowiek – najlepsza inwestycja**

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## PROGRAMY SZKOLEŃ

### I Blok kompetencji zarządczych

#### Rola szefa w małej firmie

- na czym polega rola szefa – za co i za kogo odpowiada? Co się z tym wiąże?
- co wpływa na autorytet - jak go świadomie zbudować i wzmacniać w oczach podwładnych?
- czego nie robić w roli szefa – co może zburzyć lub osłabić autorytet?
- jak określić i przekazać swoje oczekiwania, wymagania i zasady pracownikom?
- jak nauczyć pracowników odpowiedzialności? jak określać pracownikom cele i zapewnić ich realizację? – czyli jak spać spokojnie?
- jak budować właściwe relacje z podwładnymi według zasady „miękki wobec człowieka, twardy wobec problemu”?
- jak poradzić sobie z dylematem „wyrozumiały kolega czy wymagający przełożony”?
- jak budować dobre relacje z właścicielem firmy i innymi szefami?

#### Efektywna organizacja pracy

Program tego szkolenia jest oparty o naukę tzw. ciągu menedżerskiego. Ciąg Menedżerski jest efektem badań naszego partnera GITP nad grupą kilkuset europejskich menedżerów odnoszących sukcesy biznesowe.

Badania wykazały, że postępują oni według określonego schematu: analizują problemy i procesy -> planują i organizują pracę podległego obszaru i swoją własną -> delegują -> kontrolują i nadzorują -> udzielają informacji zwrotnej. Ten schemat pozwala im bardzo efektywnie zarządzać podległymi ludźmi, obszarem, a w efekcie - osiągać znaczące wyniki biznesowe mimo trudności i przeciwności.

Ciąg Menedżerski pozwala nauczyć się pewnego schematu / kanonu działania, podstawowych narzędzi warsztatu skutecznego menedżera w szybko zmieniających się warunkach:

- jak rozpoznać sytuację, zauważyć problemy, dotrzeć do rzeczywistych przyczyn?
- jak ustalić cele i priorytety?
- jak zaplanować i zorganizować pracę – określić działania, terminy, potrzebne zasoby i osoby odpowiedzialne?
- jak skutecznie delegować zadania pracownikom?
- jak skontrolować realizację zadań?
- jak przekazać informację zwrotną – pozytywną lub negatywną?

#### Kontrola, nadzór i dyscyplinowanie pracowników

- jakie mam wymagania i oczekiwania wobec pracowników?
- jak jasno i skutecznie komunikować, co ci się podoba?, czego oczekujesz, a czego nie – żeby pracownicy przestrzegali twoich wymagań?
- jak właściwie przekazywać zadania i obowiązki pracownikom, aby zostały one odpowiednio wykonane?
- co, jak i kiedy kontrolować? (system kontroli i nadzoru)
- jak kontrola wpływa na pracę pracowników?
- po co i jak informować pracowników na bieżąco o efektach ich pracy? (feedback – rozmowa kontrolująca)

#### Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- co zrobić, gdy ludzie nie przestrzegają zasad?
- co zrobić, gdy ludzie łamią przepisy i procedury? (rozmowa dyscyplinująca)
- jak nauczyć pracownika stosowania procedur? (instruktaż)
- jak budować odpowiedzialność u pracowników i nie brać na siebie za dużo?

## Motywowanie i rozwój pracowników

- style społeczne pracowników – czyli do każdego należy podchodzić inaczej
- co motywuje pracowników – czy tylko pieniądze?
- co demotywuje pracowników i co to znaczy dla firmy?
- dlaczego pracownicy potrzebują nadzoru przez szefa?
- dlaczego pracownicy potrzebują informacji na temat efektów swojej pracy i oceny przez szefa?
- jak budować zaangażowanie pracowników? – jak wspierać ich inicjatywy i dlaczego to może być tak ważne dla firmy?
- jak rozmawiać z pracownikami o ocenie ich pracy i dalszym rozwoju? (rozmowa oceniająco-rozwojowa)
- jakimi metodami rozwijać pracowników? – nie tylko szkolenia :-)
- jak motywować i rozwijać pracowników w okresie, kiedy firma odczuwa trudności?

## II Blok kompetencji sprzedażowych

### Aktywna sprzedaż w małej firmie

- jakie są etapy procesu sprzedaży?
- od czego zależy sukces sprzedaży?
- jak przebiega proces sprzedaży w mojej firmie?
- jakie korzyści sprzedaje moja firma klientowi?
- co wyróżnia moją firmę od konkurencji?
- dlaczego klienci kupują u nas?
- jak pozyskać klientów – kto może być naszym potencjalnym klientem i jak do niego dotrzeć?
- jak nawiązywać dobry pierwszy kontakt z klientem?
- jak nawiązywać kontakty przez telefon?
- jak poradzić sobie z obiekcjami klienta?
- jak stworzyć dobrą ofertę dla klienta?
- jak przygotować się do obrony ceny?
- jak zapewnić dobrą obsługę posprzedażową?
- jak sobie poradzić z niepowodzeniami i frustracją w sprzedaży, czyli jak walczyć do końca mimo przeciwności?

### Obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem

- jak przebiega proces obsługi klienta w mojej firmie?
- jakie korzyści sprzedajemy klientowi? Co nas wyróżnia od konkurencji i dlaczego klienci kupują u nas?
- jakich klientów obsługujemy? jaka jest ich specyfika?
- jakie są typy klientów? (style społeczne) i jak z nimi odpowiednio postępować?
- jak badać i rozpoznać potrzeby klienta?
- jak poradzić sobie w trudnych sytuacjach w obsłudze klienta?

---

#### Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- jak poradzić sobie z niezadowolonym klientem?
- jak asertywnie stawiać granice klientowi?
- jak zapewnić dobrą obsługę klienta przez moich pracowników?

## Skuteczne zarządzanie różnicowanym zespołem

- jak stworzyć zespół – grupę ludzi zaangażowanych i współpracujących ze sobą nad osiągnięciem wspólnego celu?
- jak być liderem zespołu – przewodzić i kierować?
- jaki jest mój styl kierowania zespołem i na ile jest adekwatny do mojego zespołu?
- na jakim etapie jest podległy mi zespół?
- jakie są silne strony mojego zespołu a czego mu brakuje?
- jak dalej pokierować zespołem?
- co zrobić, żeby pracownicy wiedzieli, jak mają się zachowywać, co mają robić i dlaczego?
- jak poradzić sobie w trudnych sytuacjach?
- jak przeprowadzić trudne rozmowy i spotkania?

## Osobista efektywność w pracy

- co to znaczy osobista efektywność pracy?
- jak ustalać priorytety i mieć czas na to, co ważne?
- jak efektywnie zarządzać swoim czasem, a raczej sobą w czasie?
- jak efektywnie zarządzać informacjami, żeby nie ugrzęznąć w mailach, papierach i na spotkaniach?
- jak uporządkować swoje miejsce pracy?
- osobisty ciąg menedżerski, czyli po co jest potrzebny „czas pod palmami”?
- jak się efektywnie komunikować i dogadywać z innymi?
- „przeszkadzacz w pracy” – co mi najbardziej utrudnia efektywną pracę?
- jak rozpoznać i bronić się przed „przeszkadzaczami w pracy”?

## HARMONOGRAM NAJBLIŻSZYCH SZKOLEŃ

Dostępny na: <http://www.solution.pl/opole/index.php?efs-gdzie-i-kiedy>

## Kontakt z Solution

### Biuro Projektu w Opolu

ul. Katowicka 39 lok. 309

45-061 Opole

tel. 668 32 97 40, mail: [opole@solution.pl](mailto:opole@solution.pl) [www.solution.pl/opole](http://www.solution.pl/opole)

---

### Człowiek – najlepsza inwestycja

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego