



VEREJNÉ A FIREMNÉ TRÉNINGOVÉ PROGRAMY 2018

Vyjednávanie
Osobný predaj
Prezentácia
Teamleader
Projektový manažment
Manažment zmeny
Manažment času
Konflikt, stres
Vedenie porád

Novinka !

**Profesionálna komunikácia
s komplikovaným zákazníkom**

Novinka !

**Rozvoj zamestnancov
a kompetenčný model**

Novinka !

**Koučing – metóda rozvoja
podriadených pracovníkov**

Novinka !

**Ochrana osobných údajov podľa
nového zákona a nariadenia GDPR**

**Pripravujeme!
Pripravujeme!**

**Logistický expert
Profesionálny nákupca**

www.lumatel.sk, www.skoleniakosice.sk



A. TRÉNINGOVÉ PROGRAMY

Názov programu	Rozsah	Miesto	Str.
1. Vyjednávacie zručnosti pre nákupcov a obchodníkov	2 dni	Košice	3
2. Osobný predaj – ako uspieť u zákazníka (malo-veľkoobchod)	2 dni	Košice	4
3. Prezentačné zručnosti pre každého – líder, lektor, manažér, politik	2 dni	Košice	5
4. Teamleader – manažérske zručnosti lídrov a manažérov	2 dni	Košice	6
5. Projektový manažment - ako úspešne riadiť projekty	2 dni	Košice	7
6. Manažment zmeny – ako naplánovať a úspešne ukončiť zmenu	2 dni	Košice	8
7. Manažment času – ako uspieť aj keď mám veľa práce	1 deň	Košice	9
8. Zvládanie konfliktných, stresových situácií – cesta k úspechu	2 dni	Košice	10
9. Vedenie porád - základný riadiaci nástroj manažéra a lídra	1 deň	Košice	11
10. Profesionálna komunikácia s komplikovaným zákazníkom	2 dni	Košice	12
11. Rozvoj zamestnancov a kompetenčný model	2 dni	Košice	13
12. Ochrana osobných údajov podľa nového zákona a nariadenia GDPR	1 deň	Košice	14
13. Koučing - metóda rozvoja podriadených pracovníkov	2 dni	Košice	15
Cenník programov			16
Informácie pre účastníkov			17
Firemné kurzy – popis služieb v cene služieb firemných kurzov			18
Záväzná prihláška			19



-videoanalýzy



-testy, súťaže
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Vyjednávacie zručnosti pre nákupcov a obchodníkov

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať zručnosti nákupcov a obchodníkov pri vyjednávaní 2. Naučiť ako znížiť náklady a zvýšiť zisk firmy 3. Identifikovať potrebné zmeny v nákupe a obchodovaní
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nákupcovia 2. Obchodníci 3. Manažéri v nákupe a obchode
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Ako zlepšiť prípravu na vyjednávanie</p> <ul style="list-style-type: none"> • získavanie informácií a segmentácia zákazníkov • príprava pred vyjednávaním a ako získať pozitívny prístup • stanovovanie cieľov (BATNA, metóda O-P-M) • stratégia vyjednávaní (WIN-WIN, WIN-LOST, LOST-LOST) • príprava argumentov, otázok a zvládanie námietok • protokol, taktika, príprava podmienok na vyjednávanie <p>B. Správnou komunikáciou získať výhody</p> <ul style="list-style-type: none"> • dešifrovanie signálov počas vyjednávaní • verbálna, vokálna a neverbálna komunikácia • aktívne počúvanie, pozícia vs. záujem, „4 uši“ • NLP – presvedčovacie vzorce <p>C. Zvládať taktiky a manipulácie pri vyjednávaní</p> <ul style="list-style-type: none"> • výber taktík vo vyjednávaní • manipulatívne techniky (popis, výhody, nevýhody, použitie) <p>D. Prečítať typológiu protihráča a využiť ju vo svoj prospech</p> <ul style="list-style-type: none"> • problémové typy (prejavy , príklady ich vyjadrení, ako zvládať prejavy) • pozičný, kompromisný, principiálny, ústupový, indiferentný vyjednávač <p>E. Vyriešiť konfliktné situácie počas vyjednávaní</p> <ul style="list-style-type: none"> • zásady riešenia konfliktov • ako predchádzať konfliktom • dvojstupňová metóda riešenia konfliktu <p>F. Správne rokovať o cene</p> <ul style="list-style-type: none"> • zóna dohody a pravidla pri vyjednávaní • analýza cenového rozhovoru • informácie 2+1+1
METODIKA	nácvik reálneho vyjednávaní, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, simulácia vyjednávaní, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, prípadové štúdie



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžadovaných materiálov



-videoanalýzy
-videoukážky



-testy, súťaže
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Osobný predaj – ako uspieť u zákazníka (malo- veľkoobchod)

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naučiť sa metodiku prípravy na predaj a plánovania predaja 2. Rozvíjať schopnosti prezentácie úžitkov a zvládať námietky 3. Zlepšiť schopnosť viesť obchodný rozhovor, zvýšiť svoj predaj
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Key account manager, manažér predaja – B2B 2. Obchodník, predajca, asistenti predaja – B2C 3. Poradca (finančný , nefinančný) 4. Každý, kto obchoduje, predáva a chce byť úspešnejší.
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Plánovanie obchodných aktivít</p> <ul style="list-style-type: none"> • stratégie hľadania nových zákazníkov • rozbor 3-3-3 • plánovanie kontaktov, telefonátov <p>B. Príprava na stretnutie so zákazníkom</p> <ul style="list-style-type: none"> • stanovenie cieľov a stratégie • analýza zákazníkov, analýza konkurencie <p>C. Obchodná návšteva</p> <ul style="list-style-type: none"> • otvorenie obchodného rozhovoru a spoznávanie zákazníka • prezentácia úžitkov produktu (služby) • zvládnutie námietok, formulácia argumentov a otázok • nákupne signály a techniky uzatvorenia obchodu <p>D. Prečítať typológiu zákazníka a využiť ju pri predaji</p> <ul style="list-style-type: none"> • pedant, puntičkár, boss a pohodový typ zákazníka • testy pre účastníkov <p>E. Zvládať taktiky a manipulácie pri predaji</p> <ul style="list-style-type: none"> • zdržiavacie manévry – metóda „Colombo“ • manipulatívne techniky a ako ich zvládať <p>F. Správne rokovať o cene</p> <ul style="list-style-type: none"> • zóna dohody a pravidla pri vyjednávaní • analýza cenového rozhovoru <p>G. Krížový a doplnkový predaj</p> <ul style="list-style-type: none"> • techniky cross-selling (ako navýšiť hodnotu predaja) • techniky up-selling (keď zákazník nakupuje aj to, čo pôvodne nechcel)
METODIKA	nácvik reálneho obchodného stretnutia +videoanalýza, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, tvorba argumentov a otázok, riešenie modelových situácií z praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoanalýzy
-videoukážky



-testy, súťaže
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Prezentačné zručnosti pre každého – líder, lektor, manažér, politik

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naučiť účastníka zásady dobrej prezentácie a komunikácie 2. Odblokovať stres a zvládať konfliktné situácie pri prezentácií 3. Odstrániť zlozvyky pri osobnom vystupovaní počas prezentácie
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manažéri a lídri 2. Školitelia 3. Ľudia v predaji 4. Politici
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Typy prezentácií a ich základná štruktúra</p> <ul style="list-style-type: none"> • „bomba“ , úvod, jadro, záver • informatívna, prisvedčacia prezentácia <p>B. Najčastejšie zlozvyky pri prezentácii a ako sa ich vyvarovať</p> <ul style="list-style-type: none"> • výklad, tipy a triky pre účastníkov • pomôcky - spôsoby ako skryť nervozitu, resp. odpútať pozornosť • čo urobiť ak sa prezentácia uberá nesprávnym smerom <p>C. Osobné vystupovanie pri prezentácií</p> <ul style="list-style-type: none"> • využívanie verbálnej, neverbálnej a vokálnej komunikácie • NLP – presvedčovacie vzorce • tipy pre optimalizáciu osobného prejavu • práca s časom , nácvik „ 5 minútovej prezentácie“ , „ DUOSTRUKTURA“ • osobná analýza každého účastníka na základe videozáznamu <p>D. Typológia účastníkov a práca s publikom</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozoznávanie záujmu publika podľa neverbálnych prejavov • techniky na vyvolanie záujmu - ako zapájať publikum • zodpovedanie otázok publika • práca s testami na typológiu ľudí, nácvik reakcií na otázky, <p>E. Ako vyriešiť konfliktné situácie počas prezentácie a zvládať stres</p> <ul style="list-style-type: none"> • metódy riešenia konfliktných situácií • stratégie zvládania trémy • relaxačné cvičenia • zvládanie negatívnych prejavov v publiku • rozbor a čítanie neverbálnych prejavov v kritických situáciách
METODIKA	nácvik prezentácie – analýza videozáznamov, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, prípadové štúdie



-telefonické konzultácie s lektorom



-videoanalýzy
-videoukážky



-testy, súťaže
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Teamleader – manažérske zručnosti lídrov

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať zručnosti a schopnosti tímlídra pri vedení tímu 2. Zabezpečiť plnenie cieľov firmy cez rozvoj tímlídra 3. Identifikovať slabiny tímlídra a odstrániť ich
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manažéri 2. Bezpečnostní technici 3. Špecialisti na PO a BOZP 4. Tímlidri, majstri, riadiaci pracovníci
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Ako vybudovať tím</p> <ul style="list-style-type: none"> • vytváranie a výber tímu • princípy tímovej práce a umenie pracovať v tíme • jednotlivé role v tíme a zavádzanie tímovej práce <p>B. Správnou komunikáciou viesť podriadených</p> <ul style="list-style-type: none"> • najčastejšie chyby v komunikácií • komunikácia s vyššími a nižšími úrovňami riadenia <p>C. Zvládať riadenie a delegovanie</p> <ul style="list-style-type: none"> • aký mám štýl vedenia • zadávanie úloh podriadeným • delegovanie, chyby pri delegovaní • ako povedať „nie“ <p>D. Prečítať typológiu podriadeného a správne motivovať</p> <ul style="list-style-type: none"> • význam motivácie podriadených • metódy a nástroje motivácie hodnotenia • typológia podriadených, techniky zvládania rôznych typov osobnosti <p>E. Vyriešiť konfliktné situácie v tíme</p> <ul style="list-style-type: none"> • predchádzanie konfliktom, príznaky konfliktu • riešenie konfliktných situácií – 2 stupňová metóda <p>F. Hodnotiť a dávať spätnú väzbu</p> <ul style="list-style-type: none"> • hodnotenie podriadeného – metodika, postup • dávanie spätnej väzby – metódy STAR, STAR-AR, HAMBURGER <p>G. Vedieť rozhodovať</p> <ul style="list-style-type: none"> • ako správne rozhodovať • metódy rozhodovania – ABCD, 4 otázky, Brainstorming, Brainwriting ...
METODIKA	výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z riadiacej praxe, precvičenie spätnej väzby, metód rozhodovania, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, prípadové štúdie



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoukážky



-testy
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Projektový manažment - ako úspešne riadiť projekty

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naučiť sa pripraviť a úspešne realizovať projekt 2. Vedieť riadiť projektový tím a jednotlivých členov tímu 3. Nacvičiť si na reálnych projektoch získane vedomosti
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projektoví manažéri 2. Členovia projektových tímov 3. Manažéri nákupu, logistiky, obchodu
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Prečo projekty zlyhávajú -Time, Cost, Scope</p> <ul style="list-style-type: none"> • dôvody zlyhávania • aktivity v projekte a potenciálne chyby <p>B. Cyklus - I. Inicializácia, II. Plánovanie, III. Realizácia, IV. Uzatvorenie</p> <ul style="list-style-type: none"> • I. stanovenie cieľa, Business case, definícia požiadaviek, zmluvy • II. plánovanie aktivít, priradenie zdrojov, identifikácia rizík, harmonogram • III. špecifikácia, vývoj, dizajn riešenia, kontrola, rizika, problémy • IV. odovzdávanie výstupov, akceptácia, vyhodnotenie projektu <p>C. Úloha projektového manažéra a členov projektového tímu</p> <ul style="list-style-type: none"> • vlastnosti a schopnosti projektového manažéra • typológia členov tímu, ako využiť typológiu v praxi <p>D. Ako vybudovať projektový tím, komunikácia v tíme</p> <ul style="list-style-type: none"> • projektový tím – veľkosť, schopnosti, cieľ a prístup • zásady tvorby tímu • formovanie tímu – Tuckmanov model • prekážky výkonnosti tímu • komunikácia v tíme – informatívne porady, riešiteľské porady, prenos info • riešenie konfliktov v tíme <p>E. Riadenie zmien v projekte</p> <ul style="list-style-type: none"> • plán riadenia zmien • proces riadenia zmien • ako udržať atmosféru v tíme počas zmien <p>F.Tvorba reálnych projektov na tréningu a ich prezentácia</p>
METODIKA	<p>výklad, tvorba projektu s využitím získaných vedomostí, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, modelové využitie nástrojov v projektovom manažmente, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, prezentácia projektov spojená s individuálnou spätnou väzbou</p>



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoukážky



-testy
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Manažment zmeny – ako naplánovať a úspešne ukončiť zmenu

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať schopnosti manažérov riadiť zmenu 2. Naučiť ako sa vyvarovať chybám a nedostatkom pri zavádzaní zmien 3. Správne od komunikovať zmeny vo firme
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 5. Strední a vrcholoví manažéri 6. Členovia tímov riadiacich zmeny procesov 7. Manažéri v logistike, v nákupe, skladoch hospodárstve a obchode
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Čo je zmena, klasifikácia zmien, príčiny a význam zmeny</p> <ul style="list-style-type: none"> • zmena strategická, celo-firemná, čiastková • definícia zmien • prečo zmeny zlyhávajú, čo zmenu vyvoláva <p>B. Etapy riadenia zmien</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 – fázový model zmien • KOTTEROV model zmien <p>C. Čo podporuje zavedenie zmien</p> <ul style="list-style-type: none"> • základné pravidla pri zmenách • plánovanie, komunikácia, realizácia <p>D. Rola manažéra v procese zmeny</p> <ul style="list-style-type: none"> • kľúčové schopnosti manažéra pri zmene • rozdelenie zodpovednosti počas procesu zmeny <p>E. Pripravenosť zamestnancov na zmeny</p> <ul style="list-style-type: none"> • postoje zamestnancov • oznamovanie zmeny, <p>F. Individuálne zvládanie zmien – práca s emóciami</p> <ul style="list-style-type: none"> • metóda VISAR • nástroje na zvládanie zmien – spätná väzba, riešiteľské stretnutia, rozhovory 1:1 <p>G. Typológia zamestnancov v procese zmeny</p> <ul style="list-style-type: none"> • testy na typológiu a nástroje na riadenie jednotlivých typov <p>H. Metódy používané na analýzu rizík</p> <ul style="list-style-type: none"> • SWOT, Paretovo pravidlo, SMART, Diferenčná analýza <p>I. Práca s chybou počas zmeny</p> <ul style="list-style-type: none"> • princípy práce s chybou, interpersonálny štýl
METODIKA	<p>výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, simulácia reálnej zmeny, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, precvičenie nástrojov na zvládanie zmien</p>



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videokážky



-testy,súťaže
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Manažment času – ako uspieť aj keď mám veľa práce	
CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odhaliť prejavy nesprávneho riadenia času a odstrániť ich 2. Naučiť sa zvládať „zlodejov času“ 3. Získať čas a nadobudnúť životnú rovnováhu
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manažéri a lídri 2. Zamestnanci 3. Všetci čo chcú „spomaliť“
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Prejavy nesprávneho riadenia času</p> <ul style="list-style-type: none"> • povaha času, stupeň využitia času • príčiny straty pracovného času <p>B. Typológia „time manažéra“</p> <ul style="list-style-type: none"> • zodpovedný, dominantný, iniciatívny, rovnomerný typ <p>C. Využitie času a výkonové krivky</p> <ul style="list-style-type: none"> • ranná a večerná typológia • koncentrácia • vplyvy rušenia <p>D. Kde strácame čas a ako zvládať zlodejov času</p> <ul style="list-style-type: none"> • časový snímok dňa • prerušenia (vedomé, podvedomé – akustické, vizuálne, klimatické) • zlodeji času – test, opatrenia <p>E. Stanovovanie cieľov- krátkodobých, dlhodobých</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMART , KARAT <p>F. Techniky na určovanie priorít</p> <ul style="list-style-type: none"> • EISENHOWER, PARET, ŠACHOVNÍCA • denné plánovanie – metóda ABC <p>G. Ako odstrániť stres a získať životnú rovnováhu</p> <ul style="list-style-type: none"> • BURN OUT – ako zvládnuť vyhorenie • rovnováha životných sfér • metódy na zvládanie stresu • pozitivizmus v živote
METODIKA	<p>precvičenie nástrojov na zvládanie „zlodejov času“, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov,</p>



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžadovaných materiálov



-videoukážky



-testy
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Zvládanie konfliktných a stresových situácií- cesta k úspechu	
CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riešiť komplikované situácie. 2. Zvládať konflikty bez negatívnych následkov 3. Vedieť odstrániť, alebo zvládnuť stresové situácie
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manažment a riadiaci pracovníci 2. Tímlidri a vedúci skupín 3. Obchodníci, asistenti predaja, politici
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Ako vybudovať pozitívne myslenie</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 %, pravidla a chaos, otázka „Prečo“ , čo viem resp. neviem ovplyvniť... <p>B. Kde vznikajú konflikty a aké sú zdroje vzniku</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizačný kontext- absencia procesov a pravidiel, absencia cieľov, prenos vzorcov správania • charakter práce <p>C. Ako vyriešiť konflikt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analýza problému • Analýza stanovísk strán v konflikte • Analýza záujmov • Možnosti riešenia konfliktu • Rozhodnutie sa pre niektoré z riešení • Realizácia riešenia • Kontrola realizácie <p>D. Príčiny a symptómy stresu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikácia stresorov na pracovisku • Symptómy stresu v rovine emočnej, telesnej, myšlienkovvej a v rovine správania • Identifikácia všeobecných a individuálnych prejavov • Prežívanie stresových situácií <p>E. Základné techniky a stratégie na zvládanie stresu</p> <ul style="list-style-type: none"> • predchádzanie stresovým situáciám • odbúravanie a zvládanie stresu • relaxačné techniky, cvičenia na reguláciu myšlienkových pochodov <p>F. Relaxačné techniky – praktické ukážky</p>
METODIKA	<p>precvičenie relaxačných techník, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, simulácia riešenia konfliktov , testy na zručnosti a schopnosti účastníkov</p>



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoanalýzy
-videoukážky



-testy, súťaže
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Vedenie porád - základná zručnosť manažéra a lídra

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať zručnosti a schopnosti interného lektora, mentora, kouča 2. Identifikovať slabiny lektora, mentora, kouča a zabezpečiť jeho rozvoj 3. Naučiť využívať metódy lektorovania, mentorovania a koučingu v prax
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manažment a riadiaci pracovníci 2. Tímlidri a vedúci skupín 3. Všetci tí, ktorí sa chcú naučiť ako zorganizovať a viesť poradu
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Aký typ porady zvoliť, aby bola zaujímavá a efektívna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Druhy porád – operatívna, výrobná, manažérska, riešiteľská, kontrolná, krízová • Ciele porád • Prínosy porád <p>B. Zásady prípravy porady</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program • Priority • Časové limity • Výsledok • Zápisnica • Zasadací poriadok <p>C. Vedieť viesť poradu, poznať typológiu účastníkov porady</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikácia typov účastníkov • Zásady vedenia • Rozhodovanie <p>D. Odstrániť chyby pri vedení porady</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizačné nedostatky • Chyby účastníkov • Chyby vo vedení porady <p>E. Zvládať kritické situácie a konflikty</p> <ul style="list-style-type: none"> • predvídať potenciál konfliktu • využiť metódy riešenia – 2 stupňová metóda, Prerušenie • rozpoznať manipulatívne techniky zo strany účastníkov porady • naučiť sa zvládať manipulatívne techniky <p>F. Praktický nácvik vedenia porady</p>
METODIKA	nácvik zvládania manipulatívnych techník, výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov,



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoanalýzy
-videoukážky



-testy, súťaže
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Profesionálna komunikácia s komplikovaným zákazníkom	
CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozvíjať schopnosť komunikácie s komplikovaným zákazníkom 2. Naučiť ako odhaľovať manipulatívne a agresívne taktiky zákazníka 3. Správne vyjednávať pod tlakom zo strany zákazníka
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pracovníci oddelení starostlivosti o zákazníkov 2. Zamestnanci, ktorí majú osobný a telefonický kontakt so zákazníkom 3. Manažéri komunikujúci s náročnými zákazníkmi (aj internými)
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Komunikačné kanály v osobnom a telefónnom kontakte</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozdiely v osobnej a telefónnej komunikácii • základy verbálnej, vokálnej, neverbálnej komunikácie • ako odstrániť chyby v komunikácii (verbálna, neverbálna, vokálna) • najväčšie prehrešky pri komunikácii so zákazníkom <p>B. Presvedčivá a asertívna komunikácia</p> <ul style="list-style-type: none"> • asertívne techniky v komunikácii • dešifrovanie signálov počas komunikácie • aktívne počúvanie, pozícia vs. záujem, „4 uši“ • NLP – presvedčovacie vzorce v komunikácii <p>C. Účinná argumentácia a reakcia na protiargumenty</p> <ul style="list-style-type: none"> • vybrať správne argumenty • analýza argumentov • správne prezentovanie argumentov • zvládanie námietok a protiargumentov - metódy <p>D. Prečítať typológiu zákazníka a využiť ju vo svoj prospech</p> <ul style="list-style-type: none"> • problémové typy (prejavy , príklady ich vyjadrení, ako zvládať prejavy) • typ agresívny, plačka, ťarbavý, mudrlant, negatívny, pasívny, sťažovateľ • typy zákazníkov – puntičkár, boss, hľadač harmónie, pohodový <p>E. Vyriešiť konfliktné situácie počas komunikácie</p> <ul style="list-style-type: none"> • zásady riešenia konfliktov v komunikácii • ako predchádzať konfliktom • dvojstupňová metóda riešenia konfliktu <p>F. Reakcie na neférovú komunikáciu</p> <ul style="list-style-type: none"> • ako odrážať neférové útoky zo strany zákazníka
METODIKA	precvičenie komunikácie s náročným zákazníkom, riešenie individuálnych a tímových úloh, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, videozáznam so spätnou väzbou



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoukážky



-testy
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Rozvoj zamestnancov a kompetenčný model	
CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukázať metódy a techniky rozvoja zamestnancov 2. Naučiť ako pripraviť kompetenčný model vo firme a využiť v praxi 3. Ukázať ako správne pripravovať rozvojové a vzdelávacie aktivity
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manažéri personálnych (HR) oddelení 2. Strední a vrcholoví manažéri zabezpečujúci rozvoj zamestnancov 3. Pracovníci personálnych (HR) oddelení
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Špecifiká rozvoja zamestnancov</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 krokový postup v rozvoji zamestnancov • rôzne štýly učenia – 4 fázy <p>B. Stratégia riadenia rozvoja ľudských zdrojov</p> <ul style="list-style-type: none"> • vízia a poslanie, stratégia firmy, stratégia rozvoja ľudských zdrojov • plán aktivít <p>C. Kompetenčný model</p> <ul style="list-style-type: none"> • kľúčové kompetencie, manažérske kompetencie, funkčné kompetencie • prepojenie kompetenčného modelu na proces: nábor a výber, vzdelávanie a rozvoj, hodnotenie a odmeňovanie, plánovanie rozvoja <p>D. Rozvojové potreby zamestnancov</p> <ul style="list-style-type: none"> • analýza rozvojových potrieb • analýza účastníkov rozvojového procesu • stanovovanie cieľov • príprava štruktúry a obsahu • príprava techník a metodík <p>E. Druhy a metódy rozvojových a vzdelávacích aktivít</p> <ul style="list-style-type: none"> • príprava robotníckych kategórií • príprava nemanadžérskych a manažérskych kategórií • vyhodnocovanie efektivity rozvojových aktivít <p>F. Kariérny plán a talent manažment</p> <ul style="list-style-type: none"> • kariérny plán - obsah a tvorba • talent manažment: identifikácia pozícií, audit talentov, rozvoj talentov, finálny plán nástupníctva
METODIKA	výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, práca na vlastnom kompetenčnom pláne



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoukážky



-testy
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Ochrana osobných údajov podľa nového zákona a nariadenia GDPR

CIEĽOVÁ SKUPINA

Vedúci pracovníci a zamestnanci zaoberajúci sa problematikou ochrany osobných údajov, konatelia a majitelia firiem dotknutých zákonom

OBSAHOVÁ NÁPLŇ

1. **Pramene práva** (nariadenie, smernica, zákon, vykonávacie predpisy)
2. **Pojmy** (osobný údaj, novinkou sú online identifikátory, rodné číslo po 25. 5. 2018, údaj o zdraví, profilovanie, pseudoanonymizácia a ďalšie nové)
3. **Subjekty spracúvania osobných údajov** – tretia strana, príjemca...
4. **Sprostredkovateľ** a jeho nové povinnosti a nové náležitosti zmluvy
5. **Právne základy spracúvania osobných údajov**
6. **Monitorovanie priestorov kamerovým systémom** – zmeny po 25. 5. 2018
7. **Povinnosť informovania dotknutej osoby** – od 25. 5. 2018 je nová povinnosť informovania o spracúvaní osobných údajov.
8. **Práva dotknutej osoby** [právo na opravu, na vymazanie (zabudnutie), obmedzenie spracúvania, na prenosnosť údajov, namietanť, namietanť proti automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu, vrátane profilovania]
9. **Bezpečnostné opatrenia** - bezpečnostná dokumentácia po 25. 5. 2018
10. **Štandardné opatrenia** (vrátane poučení osôb spracúvajúcich osobné údaje)
11. **Špecifické opatrenia** (bezpečnostné incidenty, oznamovacia povinnosť pri porušení ochrany osobných údajov voči Úradu na ochranu osobných údajov, a to aj voči dotknutej osobe, lehoty na oznámenie)
12. **Záznamy o spracovateľských činnostiach** (niečo ako teraz evidencia). Ktorí prevádzkovatelia sú povinní ich vypracovať. Záznamy musí mať vypracované v určitých prípadoch aj sprostredkovateľ.
13. **Posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov a Povinná konzultácia s úradom na ochranu osobných údajov.** Predtým bezpečnostný projekt, teraz posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov
14. **Zodpovedná osoba** (kto je povinný mať zodpovednú osobu, postavenie zodpovednej osoby a jej povinnosti).



-telefonické konzultácie s lektorom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



-videoukážky



-testy
-modelovky



-tímová práca
-individuál



-osvedčenie

Koučing – metóda rozvoja podriadených pracovníkov

CIEĽ KURZU	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukázať metódy a techniky podriadených formou koučingu 2. Naučiť ako využiť koučing v praxi 3. Nacvičiť využívanie koučingu v praxi
CIEĽOVÁ SKUPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manažéri , ktorí riadia podriadených 2. Strední a vrcholoví manažéri 3. Mentori a koučovia
OBSAHOVÁ NÁPLŇ	<p>A. Piliere koučovania</p> <ul style="list-style-type: none"> • koučovanie a jeho miesto v riadení výkonu a rozvoja podriadených • rizika koučovacieho prístupu v riadení • situácie vhodné na koučovanie podriadeného • kľúčové kroky koučovania podriadeného • vnútorná motivácia a angažovanosť <p>B. Otázky v koučovaní</p> <ul style="list-style-type: none"> • zatvorené versus otvorené otázky • otvorené a otvorenejšie otázky, silné otázky pri koučovaní <p>C. Aktívne počúvanie</p> <ul style="list-style-type: none"> • komunikačný vzorec, backtracking v koučovaní • zrkadlenie a neverbálna komunikácia pri koučovaní • práca s hlasom, zručnosti aktívneho počúvania <p>D. Koučovacie nástroje manažéra</p> <ul style="list-style-type: none"> • škálovanie, plánovací kruh • hypotetické otázky , SMART cieľ , akčné kroky <p>E. Koučovacie rozhovory s podriadeným</p> <ul style="list-style-type: none"> • štruktúra a kroky koučovacieho rozhovoru, GROW metóda • preberanie zodpovednosti za cieľ <p>F. Situačné koučovanie</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 minútové koučovanie podriadeného - ako na to, rozhovor o výkone • rozhovor o očakávanom výkone, angažujúca spätná väzba • plánovanie obchodného rastu, stanovenie osobných rozvojových plánov • riešenie ťažkých situácií pri riadení
METODIKA	výklad, riešenie individuálnych a tímových úloh, práca v skupinách, riešenie modelových situácií z reálnej praxe, simulácia reálnej zmeny , testy na zručnosti a schopnosti účastníkov, práca na vlastnom kompetenčnom pláne



-mentoring trénerom



- zasielanie vyžiadaných materiálov



CENNÍK PROGRAMOV, INFORMÁCIE PRE ÚČASTNÍKOV

Názov programu	Miesto/ Rozsah	I. polrok	Zľavnená cena * bez DPH	Cena bez DPH
Vyjednávacie zručnosti pre nákupcov a obchodníkov	Košice/ 2 dni	12 - 13. 03 28 - 29. 05	295	330
Osobný predaj – ako uspieť u zákazníka (malo- veľkoobchod)	Košice/ 2 dni	07 - 08. 03	295	330
Prezentačné zručnosti pre každého – líder, lektor, manažér, politik	Košice/ 2 dni	21 - 22. 03	295	330
Teamleader – manažérske zručnosti lídrov a manažérov	Košice/ 2 dni	11 - 12. 06	295	330
Projektový manažment - ako úspešne riadiť projekty	Košice/ 2 dni	26 - 27. 04	325	330
Manažment zmeny – ako naplánovať a úspešne ukončiť zmenu	Košice/ 2 dni	16 - 17. 05	295	330
Manažment času – ako uspieť aj keď mám veľa práce	Košice/ 1 deň	09. 05	165	200
Zvládanie konfliktných, stresových situácií – cesta k úspechu	Košice/ 2 dni	22 - 23. 02	295	330
Vedenie porád - základný riadiaci nástroj manažéra a lídra	Košice/ 1 deň	24. 05	165	200
Profesionálna komunikácia s komplikovaným zákazníkom	Košice/ 2 dni	16 - 17. 04	295	330
Rozvoj zamestnancov a kompetenčný model	Košice/ 2 dni	18 -19. 04	325	360
Ochrana osobných údajov podľa nového zákona a nariadenia	Košice/ 1 deň	pripravujeme termíny	75	85
Koučing- metóda rozvoja podriadených pracovníkov	Košice/ 2 dni	14 – 15.03	325	360

* Zľavnená cena platí pri splnení minimálne jednej z týchto podmienok:

a/ ide o druhého a ďalšieho účastníka kurzu

b/ účastník sa záväzne prihlásil a zaplatil 30 dni pred začiatkom kurzu



INFORMÁCIE PRE ÚČASTNÍKOV

1.	V prípade neúčasti (môže sa zúčastniť náhradník), resp. zrušenia účasti po uzávierke (7 dní pred termínom kurzu) , prihlásený účastník uhradí poplatok v plnej výške a dostane študijný materiál. Pri zrušení objednávky do uzávierky kurzu je storno poplatok 20 % .
2.	Uzávierka (verejných) kurzov je 7 dní pred termínom.
3.	Záväznú prihlášku (on-line tlačivo je aj na www.lumatel.sk) zašlite do termínu uzávierky. Zaslaním prihlášky uzatvárajú zmluvné strany dohodu o cene.
4.	V prípade neúčasti (môže sa zúčastniť náhradník), resp. zrušenia účasti po uzávierke (7 dní pred termínom kurzu) , prihlásený účastník uhradí poplatok v plnej výške a dostane študijný materiál. Pri zrušení objednávky do uzávierky kurzu je storno poplatok 20 %.
5.	Organizátor kurzu zasiela cca týždeň pred kurzom mail, s podrobnejšími informáciami pre účastníkov kurzu (možnosť stravovania, ubytovania, navigácie na miesto kurzu, parkovania, , harmonogramu...)
6.	Ubytovanie v hoteli a obed si každý účastník (verejného) kurzu platí sám. Coffee break je v cene kurzu (káva, nealkoholický nápoj, pochutiny). Hotel v okolí: http://www.penzionset.sk (cena ubytovania od 37,30 EUR) http://www.hotelmuzza.sk (cena ubytovania od 48,50 EUR) http://www.kosicehotel.sk (cena ubytovania od 79,00 EUR) https://www.jedlikova5.sk (cena ubytovania od 40,00 EUR)
7.	Väčšina verejných kurzov je v objekte Mestskej časti KE- Západ, Hellová 2, Košice (auto-navigácia ul. Petzvalova 4). Registrácia: 08,30 – 09,00 hod.
8.	Informácie o lektoroch a firme sú uvedené na www.lumatel.sk.

Kontakty a údaje organizátora:



LUMATEL s.r.o.
 Za mostom 1/B
040 18 Košice- Krásna
tel.: + 421 905 345 547
e-mail: lumatel@lumatel.sk
www.lumatel.sk
www.skoleniakosice.sk
IČO: 47212454, DIČ: 2023805146
IČ DPH: SK2023805146



FIREMNÉ KURZY – POPIS SLUŽIEB V CENE FIREMNÝCH KURZOV

Služba	Popis služby
Príprava vzdelávacej aktivity	Príprava aktivity, postupov a pracovných pomôcok
Pracovný manuál	Každý účastník tréningu dostane interaktívny Pracovný manuál, ktorý ostáva v jeho vlastníctve
Materiál k cvičeniam a testom, zošit' a písacie potreby	V rámci tréningu sú účastníci testovaní pomocou testov, modelových úloh a interaktívnych cvičení. Taktiež dostanú písacie potreby a zošit
Videozáznam (nahrávanie)	Vybrané cvičenia a vystúpenia účastníkov sú natáčané na videokameru (nahrávané) a následne sú interaktívne vyhodnocované.
Ceny do súťaží	Na motiváciu účastníkov sú určené motivačné ceny do skupinových a individuálnych súťaží.
Osvedčenie	Po úspešnom absolvovaní záverečných testov dostane každý účastník osvedčenie o účasti
Modelové situácie šite na reálne situácie účastníkov	Vytvorenie reálnych modelových situácií priamo z praxe účastníkov na základe vybraných metód a „šitých“ na reálne situácie, produkty a služby
Testy a dotazníky	Testy a dotazníky na sebaopoznanie, zručnosti jednotlivých účastníkov a záverečné testovanie vedomostí nadobudnutých na vzdelávacej aktivite
Rozvojový plán	Vypracovanie individuálnych rozvojových plánov a ich zasielanie účastníkom po 30 dňoch od ukončenia tréningu na kontrolu plnenia
Telefonické konzultácie	Možnosť telefonických konzultácií po ukončení tréningov
Zaslanie podkladov, informácií	Počas tréningu vzniká záujem zo strany účastníkov na zaslanie podkladov a informácií, ktoré sú mimo dohodnutého obsahu
Coffee break	V rámci kurzu sa podáva coffee break (káva, nealko, pochutiny). Počas dňa – doobeda a poobede.

FIREMNÉ KURZY – CENOTVORBA

Cenotvorba firemných kurzov sa kalkuluje na základe dohodnutého rozsahu, obsahu, kurzu, počtu účastníkov, miesta a organizačných podmienok. Špeciálne pre každú zákazku zvlášť.



ZÁVÄZNÁ PRIHLÁŠKA NA KURZ

Prihlásiť účastníka môžete aj cez on-line prihlášku na www.lumatel.sk

Postup záväzného prihlásenia:

1. Prosím vyplňte prihlášku v doleuvedenej štruktúre a vytlačte si prihlášku
2. Vyplnenú, potvrdenú, skenovanú prihlášku pošlite na mail: lumatel@lumatel.sk
3. Po prijatí prihlášky pošleme potvrdzujúci mail, cca 1 týždeň pred informačný mail

A. Informácie o kurze

Názov kurzu:		Termín:	
Cena:		Zľavnená Cena:	

B1. Informácie o účastníkovi č. 1

Meno, priezvisko		Funkcia:	
Telefón:		Mail:	

B2. Informácie o účastníkovi č. 2

Meno, priezvisko		Funkcia:	
Telefón:		Mail:	

B3. Informácie o účastníkovi č. 3

Meno, priezvisko		Funkcia:	
Telefón:		Mail:	

C. Názov firmy a kontaktná osoba

Firma:			
Adresa:			
IČO:		IČ DPH:	
Kontaktná osoba:		Mobil:	