

РАЗРАБОТАНО КОМПАНИЕЙ «СТУДИЯ ТРЕНИНГА»

СТУДИЯ
ТРЕНИНГА

КАТАЛОГ ТРЕНИНГОВЫХ ПРОГРАММ

ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

Компания Студия Тренинга является одним из ведущих поставщиков на рынке тренинговых услуг. Мы проводим тренинги и реализуем консалтинговые проекты с целью усиления позиций Вашего бизнеса.

Основные направления деятельности компании:

- Корпоративные тренинги
- Оценка персонала
- Развитие тренеров
- Дистанционное обучение

Ключевые особенности подхода к обучению:

- Наша компания ориентирована на достижение бизнес - результатов. Задачи обучения, которые Вы ставите перед нами, будут выполнены.
- Наша команда обеспечивает высокое качество работы на всех этапах: с момента постановки целей обучения до момента оценки результатов.
- Наш тренинговый портфель позволяет решать широкий спектр задач: от внедрения клиентоориентированного подхода в компании до развития управленческого потенциала.
- Наш опыт в реализации консалтинговых проектов, наряду с ведением тренингов, дает нам возможность комплексно подходить к обучению и развитию сотрудников в рамках компании.

Мы гордимся не только количеством наших клиентов, но и процентом повторных обращений - более 80% клиентов сотрудничают с нами на постоянной основе.

НАС ВЫБРАЛИ

Банки: BSGV, Альфа-банк, Сбербанк, ВТБ-24, МБРР, Кредит Европа Банк

Автопром: AUDI, BMW, Volvo

FMCG: Вимм-Билль-Данн, Молочные реки, СОЮЗНАБ, Комбинат Раменский

Телекоммуникации: МТС, ВИМКМОПТИК, Восточная Телекоммуникационная Компания

Недвижимость: МИЦ Недвижимость, БЕСТ-Недвижимость, Город, QUEEN*S, Knight Frank

IT (Информационные технологии): ЛАНИТ, КРОК, АЙ ТИ, ИТСК, АйТеко, Аплана

Логистика: FM-Logistic

Розница (сети): X5 Retail Group

Фармация: AstraZeneca

КОНТАКТЫ

Телефон: 8 (495) 786 17 58

Сайт: www.studiatreninga.ru

Почта: Liya@studiatreninga.ru



«Компания Студия Тренинга появилась в результате работы энергичных и творческих людей, которые умеют добиваться результатов и готовы применять свои знания и опыт для развития Вашего бизнеса. Мы будем рады видеть Вас в числе наших клиентов!»

С уважением,

Алия Гизатулина
Генеральный директор

В КАТАЛОГЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ПРОГРАММЫ СЛЕДУЮЩИХ ТРЕНИНГОВ:**РАЗВИТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА**

1. Основные функции менеджмента
2. Мотивация персонала
3. Ситуационное руководство
4. Лидерство в бизнесе
5. Эмоциональный интеллект руководителя и построение команды
6. Элементы коучинга в управлении
7. Наставничество
8. Анализ проблем и принятие решений
9. Управление изменениями
10. Стратегический менеджмент

ТРЕНИНГИ ПО ПРОДАЖАМ

1. Продажи для профессионалов
2. Техника СПИН в продажах
3. Как победить в тендере
4. Деловые переговоры
5. Агрессивные переговоры
6. Работа с дебиторской задолженностью
7. Работа с рекламациями, работа со «сложным» клиентом
8. Типология DISC

ПРЯМЫЕ ПРОДАЖИ

1. Эффективные холодные звонки
2. Продажи по телефону

ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКА

1. Тайм-менеджмент
2. Мастерство коммуникаций
3. Эффективная презентация
4. Эффективное совещание
5. Управление энергией и стрессом в условиях многозадачности
6. Управление конфликтом
7. Управление проектами
8. Эффективное кросс-функциональное взаимодействие

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

1. Клиентоориентированный подход в коммуникациях
2. Правила общения по телефону
3. Эффективный call-center

РАЗВИТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА

В данном разделе представлены программы следующих тренингов:

1. Основные функции менеджмента
2. Мотивация персонала
3. Ситуационное руководство
4. Лидерство в бизнесе
5. Эмоциональный интеллект руководителя и построение команды
6. Элементы коучинга в управлении
7. Наставничество
8. Анализ проблем и принятие решений
9. Управление изменениями
10. Стратегический менеджмент

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА»

Целевая аудитория: Менеджеры среднего звена

Задачи тренинга:

- Сформировать/развить навыки управления персоналом
- Сформировать навыки эффективного взаимодействия с подчиненными

Содержание тренинга:

1. Специфика управленческой деятельности
 - Роль управленцев в организации
 - Профессионально важные качества и профессиональное развитие управленцев
2. Управленческий цикл и его основные принципы
3. Планирование
 - Формулирование целей
 - Этапы каскадирования целей
4. Организация исполнения, распределение ответственности
 - Постановка индивидуальных задач
 - Основные правила делегирования
5. Мотивация
 - Основные понятия и теории
 - «Копилка» стимулов
6. Контроль и оценка деятельности
 - Виды контроля
 - Принципы подачи положительной и отрицательной обратной связи сотрудникам

В результате тренинга участники:

- Узнают основные принципы работы руководителя
- Освоят эффективные техники постановки задач подчиненным
- Овладеют умениями эффективной организации процессов работы
- Будут делегировать полномочия подчиненным
- Осуществлять эффективную систему контроля выполнения задач
- Мотивировать своих сотрудников

Формат проведения: Интенсивная групповая работа с использованием упражнений, практических заданий, ситуационных задач, тестов, групповых дискуссий, интерактивных мини-лекций, кейсов, а также разбора случаев из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА»

Целевая аудитория: Менеджеры среднего звена

Задачи тренинга:

- Познакомить руководителей с особенностями нематериальной мотивации
- Сформировать навыки диагностики потребностей сотрудников компании
- Научить руководителей выбирать оптимальный способ мотивации для каждого конкретного сотрудника
- Расширить инструментарий нематериальной мотивации

Содержание тренинга:

1. Определение основных понятий: «потребность», «мотив», «стимул»
2. Основные теории мотивации, использование их на практике
 - Теория А.Маслоу
 - Теория Ф.Герцберга
3. Принципы и ошибки мотивации
4. Индивидуальный подход в мотивации
 - Диагностика мотивационного профиля сотрудника
 - Создания карты мотиваторов сотрудника
5. Инструменты нематериальной мотивации
 - Основное правило мотивации, «копилка» стимулов
 - Мотивационные мероприятия

В результате тренинга участники:

- Узнают основные понятия нематериальной мотивации
- Поймут принципы нематериальной мотивации сотрудников, возможные ошибки в процессе мотивации
- Получат примеры карт мотиваторов сотрудников и «копилку» стимулов
- Научатся диагностировать основные мотивы сотрудников и составлять их мотивационный профиль

Формат проведения: Индивидуальная и групповая работа. В программу включены деловые игры, упражнения и индивидуальные задания, а также разбор случаев из практики участников.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «СИТУАЦИОННОЕ РУКОВОДСТВО»

Целевая аудитория: Менеджеры среднего звена

Задачи тренинга:

- Повысить адаптивность и гибкость стиля руководства участников
- Дать возможность участникам изучить свой стиль руководства, с целью его дальнейшего совершенствования
- Научить руководителей развивать уровень готовности сотрудников с помощью модели ситуационного руководства
- Научить руководителей работать с демотивированными сотрудниками, используя модель ситуационного руководства

Содержание тренинга:

1. Определение руководства. Критерии эффективности руководителя
2. Понятие стиля и власти
3. Диагностика участниками своего стиля руководства
4. Поведенческие индикаторы стиля
 - Поведенческие индикаторы поддерживающего поведения
 - Определение 4 стилей по сочетанию директивного и поддерживающего поведения: инструктирующий, убеждающий, поощряющий, делегирующий. Какой стиль эффективен?
5. Уровень готовности сотрудников
 - Связь уверенности со способностями сотрудника
 - Четыре уровня готовности к задаче R1, R2, R3, R4 – признаки каждого типа готовности
6. Уровни детализации задачи
7. Диагностика уровня готовности по отношению к задаче
8. Развитие подчиненных в рамках задачи 1 уровня (функция, обязанность)
 - Процесс развития подчиненных
 - Развитие в рамках задачи 1 уровня, начиная с уровня 3 (действия)
 - Принципы развития
9. Работа с демотивированными сотрудниками уровня R3
 - Правила работы с демотивированными специалистами
 - Алгоритм проведения Мотивирующей беседы

В результате тренинга участники смогут:

- Определить свой индивидуальный стиль руководства
- Расширить репертуар стилей руководства
- Диагностировать ситуацию и выбирать соответствующий стиль руководства
- Быть гибкими и адаптивными во взаимодействии с подчиненными

Формат проведения: Интерактивные лекции, ситуационные задания, ролевые и деловые игры, групповая работа с использованием раздаточных материалов, решение кейсов.

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ЛИДЕРСТВО В БИЗНЕСЕ»

Целевая аудитория: Руководители компании, менеджеры среднего звена

Задачи тренинга:

- Сформировать понимание лидерства в бизнесе
- Диагностировать собственный лидерский потенциал участников
- Создать мотивацию на развитие лидерской роли
- Развить навык использования ресурса команды при решении сложных, нестандартных бизнес-задач

Содержание тренинга:

1. Определение лидерства в бизнесе
2. Диагностика собственного лидерского потенциала
3. Лидерство как проактивная позиция, диагностика и развитие необходимых навыков:
 - Работа с целями
 - Работа с собственной мотивацией
 - Работа с препятствиями
4. Лидерство как влияние на людей через коммуникацию:
 - Развитие навыков продажи идеи
 - Развитие навыков групповой коммуникации

В результате тренинга участники смогут:

- Определить свой лидерский потенциал
- Обозначить зону роста, с точки зрения развития роли лидера
- Замотивировать себя на развитие в роли лидера
- Замотивировать сотрудников на работу и совместное развитие

Формат проведения: Тренинг проходит в интерактивном режиме и включает такие инструменты как социометрия, тест «диагностика мотивации», постановка целей, техники продажи идей, техники управления групповой коммуникацией

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОСТРОЕНИЕ КОМАНДЫ»

Целевая аудитория: Руководители компании, менеджеры среднего звена

Задачи тренинга:

- Развить навыки управления собственными эмоциями и эмоциями других людей
- Развить навыки управление командой и создания в ней позитивного эмоционального климата

Содержание тренинга:

1. Эмоциональное лидерство
 - Роль эмоционального лидерства в работе руководителя
 - Составляющие лидерства: видение, вдохновение, движущая сила
2. Эмоциональный интеллект
 - Понятие эмоциональный интеллект
 - Необходимый уровень эмоционального интеллекта для руководителя
 - Осознание собственных эмоций
 - Влияние эмоций на свою жизнь, на принятие решений
3. Управление собственным эмоциональным состоянием
 - Что меняет наши эмоции? Что фиксирует и блокирует наши эмоции?
 - Основные ключи к управлению собственными чувствами и состояниями
 - Практикум по управлению собственными эмоциональными состояниями
 - Способы выражения эмоций
4. Восприятие эмоций других людей
 - Что мешает нам осознавать чувства других людей?
 - Ошибки восприятия других людей
 - Основные предрассудки, заблуждения и предубеждения в мире эмоций
 - Как распознать переживания других людей. Что мешает быть искренним?
5. Создание позитивного эмоционального климата в команде
 - Основные принципы корпоративной культуры. Лидер — носитель корпоративных принципов
 - Построение эмоциональных теплых отношений в команде
 - Роль лидера, как миротворца в сложных ситуациях внутри команды
 - Формирование лояльности сотрудников за счет эмоций

В результате тренинга участники смогут:

- Диагностировать свой стиль лидерства с целью определения зон развития
- Эффективно управлять своими эмоциями и эмоциональным климатом в команде

Формат проведения: Интерактивные лекции, ситуационные задания, ролевые и деловые игры, групповая работа с использованием раздаточных материалов, решение кейсов, обратная связь.

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ЭЛЕМЕНТЫ КОУЧИНГА В УПРАВЛЕНИИ»

Целевая аудитория: Менеджеры высшего и среднего звена

Задачи тренинга:

- Создать у руководителей системное представление о развитии подчиненных
- Предоставить практические инструменты, позволяющие обучать и развивать своих людей непосредственно на рабочем месте

Содержание тренинга:

1. Развивающая функция руководителя
2. Выбор методов развития:
 - уровни готовности подчиненных и выбор подходящего метода развития (информирование, наставничество, коучинг, ...)
 - основные составляющие коуч-менеджмента
3. Ключевые приемы коучинга:
 - Эффективные и неэффективные вопросы
 - Приемы активного слушания
 - Обратная связь
4. Структура проведения развивающей сессии:
 - Установление контакта
 - Постановка цели
 - Изучение текущей ситуации
 - Создание списка возможностей
 - План действий

В результате тренинга участники:

- Поймут актуальность и выгоды от развития сотрудников на рабочем месте, оценят результат для организации в целом
- Научатся проводить обучающие сессии, а также использовать коучинговые методы в ежедневном управлении
- Овладеют техниками постановки вопросов, повышающих осознанность
- Овладеют техниками активного слушания
- Научатся предоставлять эффективную развивающую обратную связь
- Получат навык проведения сессий коучинга по модели РОСТ (GROW)

Формат проведения: Тренинг проходит в интерактивном режиме с использованием упражнений, практических заданий, ситуационных задач, тестов, групповых дискуссий, интерактивных мини-лекций, кейсов, а также разбора случаев из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «НАСТАВНИЧЕСТВО»

Целевая аудитория: Руководители компании, менеджеры среднего звена.

Задачи тренинга:

- Познакомить руководителей с концепцией и системой наставничества
- Предоставить участникам практические инструменты, позволяющие обучать и развивать своих людей непосредственно на рабочем месте

Содержание тренинга:

1. Введение в наставничество
 - Система наставничества как элемент самообучающейся организации
 - Условия, необходимые для эффективного функционирования системы наставничества
 - Компетенции наставника
 - Позиционирование наставника
 - Подводные камни введения системы наставничества и наставников: предусмотреть и подготовиться
2. Направления работы наставника
 - Обучение стажеров
 - Развитие опытных сотрудников
3. Определение потребностей в обучении и развитии сотрудников
4. Планирование обучения
 - Постановка учебных целей и задач
 - План работы наставника на месяц/квартал
 - Индивидуальный план обучения стажера
 - Индивидуальный план развития сотрудника
5. Форматы обучающих мероприятий
 - Индивидуальное обучение
 - Групповые формы обучающих мероприятий
6. Разработка программы обучения
 - Цель, задачи
 - Хронометраж
 - Место и роль мотивации
 - Дизайн занятия с учетом особенностей аудитории
7. Конструктивная обратная связь в работе наставника

В результате тренинга участники:

- Поймут актуальность и выгоды от развития сотрудников на рабочем месте, оценят результат для организации в целом
- Научатся проводить обучающие сессии с сотрудниками
- Научатся давать эффективную развивающую обратную связь

Формат проведения: Индивидуальная и групповая работа. В программу включены деловые игры, упражнения и индивидуальные задания, а также разбор случаев из практики участников.

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ»

Целевая аудитория: Руководители высшего и среднего звена

Задачи тренинга:

- Развить навыки диагностики и анализа проблемных ситуаций
- Сформировать навыки определения путей решения сложных, проблемных ситуаций, где цена управленческого решения очень высока

Содержание тренинга:

1. Определение понятий «проблема» и «эффективное решение»
2. Перевод проблемы в цель и решение
3. Ловушки, подстерегающие руководителей в процессе анализа проблем
4. Этапы анализа проблем и принятия решений
5. Диагностика проблемы с помощью методов Парето и диаграммы Ишикавы
 - Выявление, определение, формулировка проблемы
 - Четкая формулировка цели и критерии достижения
 - Матрица формулировки проблемы
 - Сбор достоверных фактов и информации
 - Анализ причины и следствия с помощью метода Парето
 - Алгоритм составления диаграммы Ишикавы
 - Определение основных категорий "рыбьей кости" 3 способа
 - Проверка логики диаграммы Ишикавы
 - Выводы: как решать проблему, что предпринять?
 - План действий
6. Решение проблем: разработка и оценка альтернатив
 - Разработка альтернатив
 - Оценка альтернатив; соотнесение с целями и критериями; анализ последствий
7. Типы альтернатив:
 - «Делать или не делать»
 - Лучший выбор из равных альтернатив
 - Выбор с неясными последствиями
8. Приоритетность в решении проблем. Решение проблем в условиях:
 - Определённости
 - Риска, срочности
 - Неопределённости
9. Принятие решений в ситуации с определёнными последствиями
 - Цифровой метод
 - Оценка позитивных и негативных последствий решения

В результате тренинга участники смогут:

- Оперативно выявлять истинную причину проблемы
- Эффективно решать проблему в сложных условиях
- Максимально результативно использовать прямые и косвенные эффекты решения

Формат проведения: Интенсивная групповая работа с использованием упражнений, практических заданий, ситуационных задач, тестов, групповых дискуссий, интерактивных мини-лекций, кейсов, а также разбора случаев из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ»

Целевая аудитория: Руководители высшего и среднего звена

Задачи тренинга:

- Познакомить руководителей с концепцией организационных изменений и наиболее эффективными способами их осуществления
- Проанализировать причины сопротивления, проработать варианты их проявлений. Опробовать набор диагностических инструментов для анализа основных проблемных зон и точек сопротивления, которые могут возникнуть в ходе изменений
- Изучить технологию проведения изменений, в т.ч. работы с сопротивлениями всех уровней: личности, группы, системы в целом

Содержание тренинга:

1. Стратегия изменений
 - Выбор адекватного подхода к управлению изменениями в зависимости от факторов внешней и внутренней среды.
 - Системность и комплексность процесса управления изменениями. Три базовых компонента change management: люди, процессы, технологии.
 - Три сферы, которые необходимо уравнивать при управлении изменениями: результаты, интересы, эмоции.
 - Стратегии проведения изменений: виды стратегий и критерии выбора. Условия успешной реализации выбранной стратегии
2. Технология реализации изменений
 - Плановые и неплановые изменения. Подходы к планированию. Регулируемая вовлеченность персонала в процессы перемен. Степень вовлечения, роли участников.
 - Методология диагностики проблемных зон при проведении изменений
 - Модели проведения изменений. Логические этапы перемен. Правила поведения руководителя при реализации программ изменений.
 - Структура системы для управления изменениями: специальные проекты и задания, целевые и рабочие группы, эксперимент, новые организационные подразделения.
 - Типичные ошибки менеджеров при проведении изменений
3. Сопротивление изменениям
 - Особенности проявлений сопротивления изменениям на различных организационных уровнях: системном, групповом, индивидуальном
 - Оценка готовности групп и различных категорий персонала к стратегическим изменениям и изменениям в рабочих процессах. Анализ силового поля. Карта сил влияния.
 - Универсальные методы преодоления сопротивления изменениям.
 - Внутренние силы преобразований и способы их актуализации

Формат проведения: Мини-лекции, групповые дискуссии, групповые кейсы, проработка актуальных рабочих ситуаций

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Целевая аудитория: Руководители высшего и среднего звена

Задачи тренинга:

- Рассмотреть систему стратегического менеджмента как часть общей системы управления и разобрать ее составляющие
- Развить навыки стратегического менеджмента
- Дать представление о методах и шагах стратегического анализа
- Освоить инструменты разработки и реализации стратегических планов

Содержание тренинга:

1. Менеджмент в организации:

- Современные подходы к управлению организацией
- Стратегические ориентиры компании
- Организация и организационные структуры
- Навык стратегического управления как одна из ключевых компетенций менеджера

2. Основы стратегического менеджмента

- Введение в стратегический менеджмент. Понятие, основные подходы
- Разработка стратегических решений. Введение в технологию принятия стратегических решений
- Жизненный цикл организаций. Особенности стратегического менеджмента на различных этапах жизненного цикла организации
- Стратегический менеджмент в условиях современного рынка

3. Основные этапы и технология осуществления выбора стратегии

- Выбор направления развития компании: типологии стратегий и их использование в практике
- Ценности, видение и миссия организации
- Определение стратегических целей: приоритеты, взаимосвязь, иерархия
- Пирамида разработки стратегии: корпоративная стратегия, бизнес-стратегия, функциональная стратегия, операционная стратегия

4. Разработка стратегических решений: технология, методика, инструментарий

- Факторы, влияющие на стратегию компании. Критерии успешности стратегии
- Стратегический анализ: инструментарий, особенности, формы проведения
 - **Внешний анализ:**
 - Анализ макросреды (СТЭП-анализ, SWOT-анализ, матрица Бостонской консалтинговой группы, матрица McKinsey)
 - Анализ конкурентного окружения (5-ти факторная модель Портера, анализ отрасли, анализ потребителей)
 - **Внутренний анализ**
 - **Управленческий анализ** (цели, принципы, методологи)
 - **Анализ человеческих ресурсов** (аудит, выявление человеческих ресурсов, которые определяют успех, организационная культура и ее значение в стратегии)
 - **Деловой комплексный анализ**
 - Разработка сценариев и прогнозов развития: анализ отрасли, ограничений и возможностей
 - Разработка стратегических планов: видение — философия — миссия — цели — задачи — мероприятия — сроки — ответственные — ключевые показатели эффективности

5. Реализация стратегии и анализ эффективности разработанных стратегий

- Реализация выбранной стратегии и управление стратегическими изменениями
- Создание стратегических конкурентных преимуществ
- Организационные аспекты обеспечения реализации стратегических планов (определение и укрепление конкурентных преимуществ)
- Планирование реализации стратегии. Оценка и выбор стратегических альтернатив
- Методика оценки эффективности реализации стратегических планов
- Проблемы, связанные с реализацией стратегии
- Условия реализации стратегии
 - Ресурсы организации
 - Структура организации
 - Культура организации
 - Управление изменениями при реализации стратегии
 - Модели реализации изменений

В результате тренинга руководители:

- Осознают важность стратегического менеджмента в общей системе управления
- Разберут и научатся использовать инструменты стратегического анализа, применительно к своим подразделениям
- Научатся разрабатывать стратегию развития структурных бизнес-единиц
- Прогнозировать внешние и внутренние изменения
- Определят и укрепят существующие стратегические преимущества
- Освоят механизм преобразования стратегических планов в конкретные управленческие решения
- Разберут модель управления в условиях изменений

Формат проведения: Деловые игры, групповые дискуссии, работа в группах, фасилитация, анализ бизнес-кейсов. Все инструменты будут отрабатываться на рабочих кейсах, построенных на бизнес-реалиях участников.

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов.

ТРЕНИНГИ ПО ПРОДАЖАМ

В данном разделе представлены программы следующих тренингов:

1. Продажи для профессионалов
2. Техника СПИН в продажах
3. Как победить в тендере
4. Деловые переговоры
5. Агрессивные переговоры
6. Работа с дебиторской задолженностью
7. Работа с рекламациями, работа со «сложным клиентом»
8. Типология DISC

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ПРОДАЖИ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ»

Целевая аудитория: Менеджеры по продажам

Цели и задачи тренинга:

- Сформировать у менеджеров понимание структуры продаж
- Научить менеджеров по продажам работать с потребностями клиента
- Научить менеджеров эффективно прорабатывать возражения клиентов
- Научить менеджеров закрывать сделки

Содержание тренинга:

1. Определение продажи
2. Пять этапов продажи
3. Установление контакта
 - Техники установления контакта с клиентом
4. Выявление потребностей клиента
 - Выяснение мотивов и интересов клиента: умение задавать вопросы
 - Способы получения необходимой информации для продажи: кто принимает решение, с кем уже работали, на каких условиях, с кем сравнивают и др.
5. Формирование потребностей – СПИН
6. Презентация
 - Что такое преимущество и выгода? В чем отличие?
 - Как сделать презентацию компании, соответствующую ожиданиям клиента?
7. Работа с возражениями клиента
 - Алгоритм работы с возражениями
 - Проработка основных возражений из практики участников
8. Завершение сделки
 - Исследование сигналов готовности клиента к покупке
 - Методы пробного завершения сделки
 - Преодоление возражения “Я подумаю”
 - Правила работы на этапе завершения сделки

В результате тренинга менеджеры по продажам:

- Поймут, как правильно и последовательно выстраивать работу с клиентом
- Обогалят свой профессиональный репертуар техниками и приемами продаж. Сформируют эффективные модели поведения в сложных ситуациях работы с клиентом
- Узнают принципы построения с клиентами долгосрочных, доверительных отношений и будут руководствоваться ими в своей работе

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые и ролевые игры, упражнения и практические задания

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ТЕХНИКА СПИН В ПРОДАЖАХ»

Целевая аудитория: Менеджеры по продажам

Цели и задачи тренинга:

- Структурировать имеющиеся знания и опыт в продажах
- Познакомить участников с методикой продажи, позволяющей уверенно продвигаться к достижению поставленной цели в отношениях с клиентами

Содержание тренинга:

1. Основные этапы продаж
2. Анализ деловой ситуации (Продукт-Клиент-Конкурент). Варианты выражения потребности
 - Мотивы
 - Потребности
3. Подготовка к работе с клиентом
4. Формирование потребностей – СПИН
 - Вопросы - СПИН
 - Как работает СПИН?
5. Ситуационные и проблемные вопросы
 - Специфика ситуационных вопросов
 - Специфика проблемных вопросов
 - Алгоритм формулирования вопросов
6. Извлекающие вопросы
 - Отличие извлекающих вопросов от проблемных
 - Практика формулирования вопросов
7. Наводящие вопросы
 - Значение вопросов СПИН для принятия клиентом решения о покупке
 - Специфика наводящих вопросов
 - Практика формулирования вопросов
8. Презентация
 - Характеристики, преимущества и выгоды
 - Практика формулирования выгод
9. Работа с возражениями
 - Типичные и нетипичные возражения
 - Алгоритм снятия возражений

В результате тренинга менеджеры по продажам:

- Смогут выяснять потребности клиента в полной мере, что даст возможность отрабатывать возражения
- Будут делать эффективную презентацию для клиента, исходя из его потребностей
- Буду применять технику SPIN в работе: основные вопросы и их последовательность

Формат проведения: Индивидуальная и групповая работа. В программу включены деловые игры, упражнения и индивидуальные задания, а также разбор случаев из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «КАК ПОБЕДИТЬ В ТЕНДЕРЕ»

Целевая аудитория: Менеджеры по работе с ключевыми клиентами, менеджеры по продажам, занимающихся активным привлечением клиентов, проводящих переговоры, участвующих в тендерах, работающих с крупными корпоративными клиентами.

Цели и задачи тренинга:

- Сформировать понимание процесса проведения тендера
- Сформировать системный подход к работе в условиях тендера

Содержание тренинга:

1. Стратегия участия в тендере
 - Планирование: определение цели, определение сроков, выявление внешних и внутренних ресурсов
 - Анализ потребностей клиента
 - Анализ конкурентов
2. Стратегия целевого продвижения
 - Определение точек входа и ключевых лиц
 - Выбор носителей информационных посланий и способов донесения
 - Составляющие имиджа менеджера и компании
3. Тактики личного продвижения
 - Работа в тендере
 - Подстройка к клиенту
 - Универсальные методы донесения информационных посланий
4. Тактики продвижения услуги и компании
 - Подготовка тендерной документации
 - Методики донесения информации
 - Эффективная презентация
5. Тактики работы с возражениями
6. Достижение цели
 - Критерии оценки решений поставленных задач
 - Критерии достижения цели
 - Оценка своей работы в тендере
 - Стратегии работы с клиентом после тендера

В результате тренинга участники:

- Смогут определять цели и задачи взаимодействия с клиентом в рамках тендера, а также эффективно использовать имеющиеся внешние (материальные и административные) и собственные внутренние ресурсы
- Будут работать с ключевыми лицами, влияющими на решение, и их интересами
- Будут эффективно использовать техники личного продвижения и техники продвижения услуг и компании

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые и ролевые игры, упражнения и практические задания

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ»

Целевая аудитория: Сотрудники компании, чья деятельность связана с переговорами

Задачи тренинга:

- Познакомить участников с основными этапами процесса переговоров
- Сформировать навыки подготовки к переговорам
- Предоставить практические инструменты и техники для повышения эффективности переговоров

Содержание тренинга:

1. Понимание процесса переговоров
 - Этапы переговоров
 - Составляющие процесса переговоров
2. Подготовка переговоров
 - Этапы подготовки В. Мастенбрука
 - Этапы подготовки Линкольна
3. Начало переговоров
 - Место переговоров и расположение участников
 - Подстройка к собеседнику
 - Определение стиля переговорщиков
 - Корректировка намеченного плана действий
4. Управление процессом переговоров
 - Уточнение интересов сторон
 - Дискуссионный этап
 - Работа над соглашением
5. Технологии переговоров
 - Стратегия и тактические приемы ведения переговоров
 - Правила ведения торга
 - Способы убеждения оппонента
6. Основные критерии и показатели эффективности переговоров

В результате тренинга участники смогут:

- Овладеть эффективными техниками ведения переговоров
- Соблюдать в переговорах баланс достижения целей и качества отношений
- Достигать договоренности на основе учета и удовлетворения интересов сторон
- Максимально использовать имеющиеся возможности для достижения наилучшего результата переговоров
- Работать в ценовом поединке – торгах

Формат проведения: Интенсивная групповая работа с использованием упражнений, практических заданий, ситуационных задач, групповых дискуссий, интерактивных мини-лекций, кейсов, а также разбора случаев из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «АГРЕССИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ»

Целевая аудитория: Руководители компании, руководители отделов продаж, менеджеры по работе с ключевыми клиентами

Задачи тренинга:

- Сформировать внутреннюю готовность к проведению переговоров в агрессивной, конкурентной среде
- Выработать системный, стратегический подход к подготовке и проведению сложных переговоров
- Приобрести навыки защиты и нападения в ситуациях открытого и скрытого влияния и давления

Содержание тренинга:

1. Понятие «переговоры» и «агрессивные переговоры», правила "агрессивных" переговоров
2. Подготовка к переговорам
 - Определение целей, выработка стратегии, подбор тактик
 - Определение границ использования агрессивных технологий: защита от саморазрушения, управление собственными состояниями
 - Методы получения и экспресс - оценки информации о контрагенте
3. Техники ведения переговоров
 - Стратегии и тактики ведения переговоров
 - Психологические ловушки
 - Отступление, лавирование в переговорах
 - Воздействия (противодействие) на партнера по переговорам
 - Управляемость агрессивных переговоров. Односторонняя, двухсторонняя управляемость
4. Атака и защита в агрессивных переговорах
 - Манипулирование и противодействие приемам манипулирования в переговорах
 - Методы давления, психологического прессинга в деловом взаимодействии
 - Навязывание темпов в агрессивных переговорах
 - Построение и использование схем, навязывающих логику поведения
 - Выведывание информации партнера, защита собственной
 - Определение искажения информации партнером
 - Управление впечатлением: феномены человеческого восприятия информации; слухи, "черный PR", дезинформация
 - Стратегии поведения в ситуации ценовых войн
5. Управление эмоциями
 - Определение собственной стратегии поведения в сложной эмоциональной ситуации
 - Работа с эмоциональными сопротивлениями
 - Управление собственными эмоциями

В результате тренинга участники:

- Овладеют эффективными техниками ведения агрессивных переговоров
- Научатся управлять собственными эмоциями и формировать, необходимый для достижения собственных целей, эмоциональный настрой объекта воздействия

- Научатся максимально использовать имеющиеся возможности для достижения наилучшего результата переговоров

Формат проведения: Информационные блоки, имитационные игры, ролевые игры, анализ рабочих ситуаций участников, дискуссии, видеозапись с последующим ее анализом

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «РАБОТА С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ»

Целевая аудитория: Сотрудники, в чьи обязанности входит работа с дебиторской задолженностью. Менеджеры по продажам

Задачи тренинга:

- Обучить участников правилам работы с дебиторской задолженностью
- Предоставить сценарии построения диалога
- Передать инструменты для работы с сопротивлением клиента
- Обучить техникам, позволяющим сохранять отношения с клиентом

Содержание тренинга:

1. Сценарий разговора
 - Этапы взаимодействия с клиентом
 - Правила построения диалога
 - Сценарий разговора с клиентом при первом контакте
 - Сценарий разговора с клиентом при повторном контакте
2. Подготовка к звонку
 - Данные, необходимые до начала разговора
 - Работа с собственным настроением
 - Цель при первом контакте
 - Цель при повторном контакте
3. Умение располагать к себе
 - Управление голосом при общении с клиентом по телефону
 - Техники, позволяющие расположить клиента к себе и вызвать доверие
 - Обороты речи, негативно и позитивно влияющие на впечатление клиента
4. Прояснение ситуации
 - Какую информацию нужно получить от клиента
 - Вопросы, позволяющие прояснить ситуацию клиента
 - Техники сбора информации
5. Информирование клиента
 - Оптимальная длительность информационных сообщений
 - Привязка информации к интересам клиента
 - Аргументирование и допустимые угрозы
6. Приемы и техники при работе с дебиторской задолженностью
7. Работа с сопротивлением и отговорками
 - Способы работы с отговорками
 - Типичные способы сопротивления
 - Проработка часто встречающихся ситуаций из практики участников
8. Завершение общения
 - Достижение договоренностей
 - Завершение разговора
9. Типы «сложных клиентов»
 - Связь состояния клиента с решениями, которые он принимает
 - Как принимают решение разные типы людей
 - Как влиять на решение разных клиентов

В результате тренинга участники:

- Разработают сценарии диалога для работы с дебиторской задолженностью
- Овладеют инструментами, позволяющими влиять на клиента
- Смогут вести работу по возврату неплатежей, сохраняя отношения с клиентами

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые игры и упражнения. Моделирование ситуаций из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «РАБОТА С РЕКЛАМАЦИЯМИ»

Целевая аудитория: Сотрудники отделов по работе с рекламациями, претензиями, менеджеры по продажам

Цели и задачи тренинга:

- Научить участников эффективно работать с претензиями и рекламациями
- Сформировать профессиональную уверенность при работе с рекламациями

Содержание тренинга:

1. Рассмотрение рекламаций
 - Классификация жалоб, претензий и рекламаций клиентов. В чем отличия?
 - Действия в случае поступления рекламаций
 - Основные этапы при работе с рекламациями
2. Принципы и технология общения с негативно настроенным клиентом
 - Отношение к недовольным клиентам
 - Нейтрализация претензии на ранней стадии
 - Техника отработки эмоциональных возражений
 - Управление собственным эмоциональным состоянием
3. Если клиент прав
 - Установление и поддержание личного контакта в процессе взаимодействия с клиентом
 - Способы установления взаимопонимания с клиентом
 - Умение слушать и задавать вопросы – как способ конструктивного воздействия на клиента
 - Приемы аргументации и контраргументации при конструктивном убеждении
 - Как правильно извиниться перед клиентом?
4. Если клиент не прав
 - Алгоритм разрешения конфликтов. Как перевести работу с претензиями в переговоры по разрешению проблемы
 - Работа с убеждениями клиента
 - Противостояние чужому влиянию: техники психологической защиты
 - Как грамотно отказать клиенту?

В результате тренинга участники:

- Выработают алгоритм действий при работе с рекламациями
- Сумеют нейтрализовать негативные эмоции клиента и перевести претензию клиента в конструктивное русло
- Будут знать, как разрешить противоречия и убедить клиента в правильности предлагаемого решения

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые и ролевые игры, упражнения и практические задания

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРЯМЫЕ ПРОДАЖИ

В данном разделе представлены программы следующих тренингов:

1. Эффективные холодные звонки
2. Продажи по телефону

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ЭФФЕКТИВНЫЕ ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ»

Целевая аудитория: Менеджеры по продажам

Цели и задачи тренинга:

- Научить менеджеров по продажам технологии холодного звонка
- Обеспечить участников сценариями разговора для работы с холодными звонками
- Сформировать положительное отношение к холодным звонкам и желание звонить клиенту

Содержание тренинга:

1. Что такое холодный звонок?
2. Цели и структура холодного звонка
 - Определение цели холодного звонка
 - Анализ структуры звонка
3. Планы по звонкам. Связь с результативностью
 - Взаимосвязь ежедневных плановых показателей по звонкам с ежемесячным планом продаж
4. Работа с базой
 - Как организовать базу для эффективной работы?
 - Правила работы с базой
5. Работа с секретарем
 - Секретарь. В чем сложность?
 - Прохождение секретаря – ответы на самые распространенные возражения
6. Работа со сценарием разговора
 - Лучшие практики – анализ успешных сценариев разговора
 - Практика звонков по утвержденным сценариям (2 часа реальных звонков)

В результате тренинга менеджеры по продажам:

- Будут знать технологию холодного звонка
- Будут понимать плановые показатели по холодным звонкам (ежедневные, еженедельные)
- Будут иметь сценарии разговора для осуществления холодных звонков
- Захотят работать с холодными звонками

Особенность тренинга: Тренер разрабатывает сценарии разговора с клиентом, учитывая специфику бизнеса заказчика. Скрипты апробируются перед тренингом, тренер осуществляет звонки по разработанным сценариям в роли менеджера компании. Такая предварительная работа позволяет передать участникам скрипт, эффективность которого доказана.

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. Мини-лекции с последующей отработкой на деловых играх. Последние 2 часа участники делают реальные звонки клиентам с тренинга. Такая практика позволяет всем преодолеть свой барьер, а также отработать технику холодных звонков.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ»

Целевая аудитория: Менеджеры по продажам, операторы call-center

Задачи тренинга:

- Обеспечить участников инструментам продаж по телефону
- Обучить участников техникам и приемам, позволяющим преодолевать сопротивление клиента
- Сформировать алгоритмы работы в наиболее сложных ситуациях

Содержание тренинга:

1. Особенности телефонных продаж
 - Цель первого звонка
 - Обороты речи, негативно и позитивно влияющие на впечатление клиента
2. Преодоление сопротивления в процессе звонков:
 - Работа с секретарем
 - Как убедить клиента рассмотреть предложение
3. Этапы работы с клиентом и цель каждого этапа
4. Умение располагать к себе
 - Управление голосом при общении с клиентом по телефону
 - Как расположить к себе и вызвать доверие
 - Как общаться с разными типами клиентов
5. Сбор информации
 - Что нужно узнавать, чтобы предложение «попало в цель»
 - Что нужно узнавать, чтобы повлиять на решение клиента
 - Техники сбора информации
6. Предоставление информации
 - О чем говорить в первую очередь
 - Как сформулировать аргументы
 - Техники, позволяющие говорить убедительнее
 - Приемы, позволяющие заинтересовать клиента
7. Работа с возражениями
 - Причины появления возражений
 - Алгоритм работы с возражениями
 - Работа с возражениями о цене
 - Проработка часто встречающихся возражений из практики участников
 - Работа с сомневающимся клиентом
8. Завершение общения
 - Завершение разговора
 - Завершение продажи
9. Типы клиентов
 - Связь настроения клиента с решениями, которые он принимает
 - Как принимают решение разные типы людей
 - Как влиять на решение разных клиентов

В результате тренинга участники:

- Овладеют техниками продаж по телефону
- Получат инструменты, необходимые для успешной работы на каждом этапе продаж
- Будут знать алгоритмы работы в сложных ситуациях

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые игры и упражнения. Моделирование ситуаций из практики участников.

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов.

ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКА

В данном разделе представлены программы следующих тренингов:

1. Тайм-менеджмент
2. Мастерство коммуникаций
3. Эффективная презентация
4. Эффективное совещание
5. Управление энергией и стрессом в условиях многозадачности
6. Управление конфликтом
7. Управление проектами
8. Эффективное кросс-функциональное взаимодействие

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ»

Целевая аудитория: Руководители и специалисты всех уровней

Задача тренинга:

- Провести самодиагностику и оценить эффективность управления временем
- Выявить факторы потери времени и проработать их причины
- Определить приоритеты и сформулировать цели деятельности, исходя из приоритетов
- Разработать собственный план эффективного управления временем
- Рассмотреть возможные источники энергии. Выработать план пополнения

Содержание тренинга:

1. Что такое тайм-менеджмент с практической точки зрения?
 - Какое значение имеет время в нашей жизни?
 - Как провести инвентаризацию собственного рабочего и личного времени
 - Где и почему происходят «утечки» времени: анализ основных «поглотителей» времени. Хронометраж, как инструмент анализа
2. Постановка целей и работа над жизненными планами
 - Принципы и правила рационального планирования времени
 - Планирование в условиях динамично изменяющейся среды
 - Жестко-гибкий алгоритм планирования
3. Работа с приоритетами
 - Ускоренный анализ приоритетов по принципу Эйзенхауэра
 - Экспресс-технология принятия «трудных» решений
4. Технологии обзора задач
 - Результато-ориентированные списки задач
 - Матрица обзора регулярных задач
 - Связь долгосрочного, среднесрочного и краткосрочного планирования
5. Принципы эффективной организации рабочего дня
 - Самоменеджмент на основе биоритма
 - Индивидуальный рабочий стиль: как его определить и использовать для повышения собственной производительности
 - Принципы и технологии самоконтроля, процесса и результатов деятельности
6. Управление энергией. Источники пополнения:
 - Физические, духовные, умственные и эмоциональные источники энергии. Как найти баланс?
 - Пополнение уровня энергии или жизнь на полной мощности

В результате тренинга участники:

- Сформируют навык планирования времени
- Научатся управлять собственной эффективностью
- Будут работать с инструментами управления временем: матрица "важность - срочность - эффективность", матрица целей и др.
- Научатся определять факторы потери времени и проводить их анализ (работа с «поглотителями времени»)
- Освоят приемы распределения задач в соответствии с их приоритетами

Формат проведения: Основную часть тренинга занимает практическая работа: ролевые игры, работа в малых группах, дискуссии, решение ситуационных задач, анализ случаев из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «МАСТЕРСТВО КОММУНИКАЦИЙ»

Целевая аудитория: Руководители и специалисты всех уровней

Задачи тренинга:

- Сформировать понимание закономерностей и правил общения
- Отработать базовые навыки деловой коммуникации в разных ситуациях
- Сформировать навык эффективного управления конфликтом

Содержание тренинга:

1. Составляющие эффективной коммуникации
 - Этапы общения
 - Ситуации коммуникации
 - Обратная связь – форма и правила использования
 - Стратегии общения: манипуляция, партнерство, давление, компромисс, избегание
 - Невербальные средства общения: поза, мимика, жесты
2. Барьеры и фильтры коммуникации. Способы их преодоления
 - Фильтры внимания
 - Эмоциональные фильтры
 - Словесные фильтры
 - Фильтры метапрограмм
3. Ключевые техники эффективной коммуникации
 - Активное слушание
 - Вопросные техники в общении
4. Способы разрешения конфликтных ситуаций
 - Конфликт - базовые понятия
 - Схема работы с негативными реакциями
 - Отработка навыков управления конфликтом с учетом психологических особенностей оппонента. Как «сохранить лицо» свое и оппонента
 - Способы быстрого гашения негативных эмоций
 - Алгоритм ведения цивилизованной конфронтации
 - Психологическая самооборона
5. Общение в группе. Роли участников коммуникации
 - Понятие ролей в групповой коммуникации
 - Обязательные роли, без которых невозможно выработать конструктивное решение
 - Представление и донесение своих идей до членов группы (мета-моделирование)

В результате тренинга участники смогут:

- Выстраивать эффективные коммуникации в рамках компании
- Успешно преодолевать основные фильтры и барьеры коммуникаций
- Управлять своим эмоциональным состоянием в процессе коммуникаций
- Эффективно разрешать сложные и конфликтные ситуации

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые и ролевые игры, упражнения и практические задания

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ЭФФЕКТИВНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ»

Целевая аудитория: Сотрудники компании, которые занимаются подготовкой и проведением презентаций

Задачи тренинга:

- Сформировать/развить навыки построения деловой презентации
- Сформировать/развить навыки публичного выступления у участников

Содержание тренинга:

1. Цель презентации, логика изложения материала
2. Создание структуры презентации
 - Вступление
 - Основная часть
 - заключение
3. Принципы построения слайдов в презентации. Шаги построения диаграмм
4. Настрой перед выступлением
 - Приемы снятия напряжения
 - Приемы самонастройки
5. Убеждающая коммуникация
 - Правила аргументации
 - Приемы привлечения и удержания внимания аудитории
 - Правила ответов на вопросы аудитории
6. Невербальное поведение
7. Работа с неожиданными вопросами аудитории

В результате тренинга участники смогут:

- Формулировать цели презентации
- Достигать целей презентации в процессе взаимодействия с аудиторией
- Управлять своим настроением перед выступлением и контролировать свое эмоциональное состояние в процессе публичного выступления
- Увидеть возможности для изменения своих слабых сторон в выступлениях
- Устанавливать контакт с разными аудиториями
- Использовать различные техники и приемы убеждения, преподнесения информации и удерживания внимания слушателей

Формат проведения: Тренинг проходит в интерактивном режиме с использованием упражнений, практических заданий, мини-лекций. Используется видеосъемка (отдельные фрагменты выступления участников тренинга) с последующим обсуждением

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ЭФФЕКТИВНОЕ СОВЕЩАНИЕ»

Целевая аудитория: Руководители и специалисты всех уровней

Задача тренинга:

- Сформировать/развить навыки подготовки и проведения совещаний
- Сформировать/развить навыки работы с группой в рамках совещания

Содержание тренинга:

1. Совещание как вид деловой коммуникации
2. Функции участников совещания
 - Контроль структуры
 - Контроль содержания
 - Контроль взаимодействия
3. Структура совещания. План подготовки
4. Содержание совещания
 - 6-ти этапная модель решения проблем
5. Взаимодействие в рамках совещания
 - Сложные участники
 - Управление дискуссией

В результате тренинга участники смогут:

- Разработать план подготовки и проведения совещания
- Управлять содержанием совещания, целью которого является решение проблемы
- Управлять групповой динамикой в рамках совещания
- Работать со сложными участниками совещания

Формат проведения: Тренинг проходит в интерактивном режиме и включает: мини-лекции, дискуссии, работу в малых группах, индивидуальную работу

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ»

Целевая аудитория: Руководители и специалисты всех уровней компании

Задача тренинга:

- Сформировать/развить навыки профилактики стресса
- Сформировать/развить навыки борьбы с последствиями стресса

Содержание тренинга:

1. Понятие стресса
2. Факторы, приводящие к стрессу
3. Профилактика стресса:
 - Развитие стрессоустойчивости
 - Личная и профессиональная позиции
 - Позитивное мышление
 - Проактивная позиция
4. Инструменты борьбы с последствиями стресса:
 - Интеллектуальные способы
 - Образные способы
 - Физические способы

В результате тренинга участники смогут:

- Сформировать навыки ежедневного расслабления в условиях деловой жизни
- Повысить свою стрессоустойчивость
- Управлять своим эмоциональным состоянием в ситуации стресса
- Использовать знания, инструменты и техники для борьбы с последствиями стресса

Формат проведения: Тренинг проходит в интерактивном режиме и включает: мини-лекции, дискуссии, работу в малых группах, индивидуальную работу

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ»

Целевая аудитория: Руководители и специалисты всех уровней

Задачи тренинга:

- Сформировать понимание природы конфликта, научить участников видеть положительные стороны конфликтной ситуации
- Развить навыки управления конфликтом за счет выбора эффективной стратегии поведения в конфликте
- Сформировать навыки управления эмоциями в конфликтных ситуациях

Содержание тренинга:

1. Природа конфликта
 - Неизбежность конфликтов
 - Плюсы и минусы конфликтов
 - Причины возникновения - типичные и нетипичные формы проявления
2. Анализ конфликтной ситуации
 - Прогнозирование конфликта
 - Возможные стратегии поведения в конкретной ситуации
 - Выбор наиболее выгодных вариантов управления конфликтом
 - Как сделать конфликт полезным
3. Межличностные конфликты
 - Как критиковать и реагировать на критику
 - Стратегии выхода из конфликта
4. Межгрупповые конфликты
 - Приемы управления при межгрупповых конфликтах
 - Пути и ловушки стратегии решения групповых конфликтов
5. Тактика поведения в конфликтных ситуациях
 - Как перевести деструктивное поведение в русло разрешения конфликта
 - Некоторые практические приемы, приводящие к совместному решению проблем
6. Управление эмоциями
 - Работа с эмоциональными сопротивлениями
 - Техники управления эмоциями
 - Управление стрессом

В результате тренинга участники:

- Получат представление о природе конфликтов
- Научатся определять свою стратегию действий в конфликтных ситуациях
- Научатся работать с собственным эмоциональным состоянием
- Сумеют использовать ситуацию конфликта в интересах бизнеса

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые и ролевые игры, упражнения и практические задания

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ»

Целевая аудитория: Директора департаментов и управлений, начальники отделов. Руководители проектов.

Цели тренинга:

- Сформировать у участников понимание ключевых принципов проектного менеджмента
- Выработать единое понятийное поле для системного управления проектами
- Развить навыки постановки целей проекта, планирования, разработки системы контроля и реализации проекта, управления рисками проекта, формирования и управления командой проекта

Тренинг разработан с учетом международных стандартов PMI PMBOK® Guide 2012 в области управления проектами. Для подробного прохождения всех тем рекомендуемая длительность тренинга 4-5 дней. Если запрос предполагает 2 дня, в зависимости от потребностей Заказчика и результатов предтренинговой диагностики, отдельным модулям может уделяться больше внимания, а часть модулей может изучаться обзорно

Содержание тренинга:

1. Основы управление проектами

- Основы управления проектами: понятия, принципы и закономерности концепции управления проектами
- Исполнение проектов в различных организационных структурах компаний
- 5 групп процессов управления проектами

2. Управление интеграцией проекта

- Разработка Устава проекта
- Разработка Плана управления проектом
- Руководство и управление исполнением проекта
- Мониторинг и контроль над работами проекта
- Завершение проекта

3. Инициация проекта

- Цель формальной инициации проекта
- Отбор проектов
- Основные работы, методы и инструменты, применяемые на стадии инициации
- Документы стадии инициации
- Выявление ключевых заинтересованных сторон и их интересов
- Разработка Устава проекта – ключевого документа стадии инициации

4. Планирование проекта

- Содержание проекта и структурная декомпозиция работ
- Сетевые графики: построение, расчет, оптимизация
- Календарный план-график проекта (Диаграмма Ганта)
- Планирование потребности в ресурсах
- Планирование финансов проекта: основные показатели экономической эффективности. Документы: смета, бюджет, график финансирования
- Управление качеством: роль в проекте, инструменты. Ключевые документы.
- Управление коммуникациями: назначение и инструменты. План управления коммуникациями

5. Управление человеческими ресурсами проекта

- Формирование команды проекта: роли, компетенции, ответственность и полномочия
- Подбор и отбор участников: поиск, оценка, включение в команду
- Мотивация участников: материальная и нематериальная
- Эффективная постановка и контроль задач
- Групповая динамика. Формальное и неформальное лидерство. Повышение авторитета руководителя проекта

6. Управление коммуникациями проекта

- Планирование управления коммуникациями
- Управление коммуникациями
- Контроль коммуникаций

7. Управление рисками проекта

- Введение в управление рисками
- Планирование управления рисками
- Идентификация рисков
- Качественный анализ рисков
- Количественный анализ рисков
- Планирование реагирования на риски

8. Контроль проекта, отчетность, прогнозирование

- Назначение и структура системы контроля
- Основные инструменты, применяемые для контроля
- Методы прогнозирования

9. Интеграционная деловая игра по управлению проектами

- Распределение ролей в проекте
- Реализация учебного проекта (рассматриваются основные области знаний: Управление Содержанием, Качеством, Сроками, Изменениями, Рисками, Стоимостью, Коммуникациями, Отчётность по проекту)

Формат проведения: Деловые игры, групповые дискуссии, работа в группах, фасилитация, анализ бизнес-кейсов. Все инструменты будут отрабатываться на рабочих кейсах, построенных на бизнес-реалиях участников.

Продолжительность тренинга 2 дня (16 часов)

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

В данном разделе представлены программы следующих тренингов:

1. Клиентоориентированный подход в коммуникациях
2. Правила общения по телефону
3. Эффективный call-center

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД В КОММУНИКАЦИЯХ»

Целевая аудитория: Менеджеры по продажам, сотрудники отделов клиентской поддержки

Задачи тренинга:

- Выработать у участников понимание клиентоориентированного подхода
- Показать участникам зависимость имиджа компании от впечатлений первого и последующих контактов клиента с сотрудниками
- Научить участников правилам делового общения с клиентом (устная и письменная коммуникация)

Содержание тренинга:

1. Клиентоориентированный подход
 - Что такое клиенториентрованность?
 - В чем она выражается?
 - Почему важно быть клиентоориентированными?
 - Что на самом деле покупает клиент?
2. Вклад менеджера в успех компании. Влияние на формирование имиджа компании
 - На что клиент обращает внимание при обращении в компанию?
 - На что клиент обращает внимание при звонке в компанию?
3. Непосредственное взаимодействие с клиентом
 - Как выглядит сотрудник компании?
 - Как сотрудник компании выстраивает общение с клиентом. Техники эффективных коммуникаций
 - Какое поведение демонстрирует сотрудник при встрече клиента
4. Правила общения по телефону
 - Техники установления контакта с клиентом
 - Особенности лексики, способствующей успешному разговору по телефону
 - Роль интонации в телефонном общении
 - Правила соединения клиента с коллегами
 - Техника приема и передачи сообщений
 - Окончание телефонного разговора
5. Правила деловой переписки
 - Правила оформления писем
 - Техники написания простых и понятных писем
6. Работа с конфликтными ситуациями, работа с жалобами

В результате тренинга участники:

- Осознают необходимость и значимость клиентоориентированного подхода
- Будут использовать единые правила общения с клиентом, что создаст благоприятное впечатление о компании
- Смогут эффективно разрешать конфликтные ситуации, сохраняя взаимоотношения с клиентом
- Будут ориентированы на построение долгосрочных отношений с клиентом

Формат проведения: Интенсивная групповая работа с использованием упражнений, практических заданий, групповых дискуссий, интерактивных мини-лекций, а также разбора случаев из практики участников

Продолжительность тренинга: 2 дня, 16 часов.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ»

Целевая аудитория: Сотрудники отделов клиентской поддержки

Задача тренинга:

- Познакомить участников со спецификой и правилами делового общения с клиентом по телефону
- Дать общий алгоритм общения с клиентом
- Сформировать/развить навыки активного слушания
- Сформировать/развить навыки управления своим голосом
- Отработать умение вести телефонные переговоры с различными типами клиентов
- Рассмотреть алгоритм работы со «сложным» клиентом

Содержание тренинга:

1. Этика делового телефонного общения работника компании
2. Цель телефонного общения с клиентом
3. Алгоритм общения с клиентом
4. Анализ процедуры телефонного обслуживания клиентов компании
5. Невербальные средства телефонного общения: управление голосом
6. Техники активного слушания в работе с клиентом
7. Общение со «сложными» клиентами
8. Технологии поведения в конфликтной ситуации

В результате тренинга участники смогут:

- Развить навыки общения по телефону, в соответствие со стандартами обслуживания клиентов компании
- Управлять голосом в процессе ведения разговора
- Выходить из конфликтной ситуации с соблюдением баланса достижения целей компании и качества отношений с клиентами

Формат проведения: Тренинг проходит в интерактивном режиме с использованием упражнений, практических заданий, мини-лекций, прослушивания записей реальных разговоров

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «ЭФФЕКТИВНЫЙ CALL-CENTER»

Целевая аудитория: Операторы call-center

Задачи тренинга:

- Обучить участников правилам делового общения по телефону
- Обеспечить участников алгоритмам работы в наиболее типичных ситуациях
- Сформировать умение работать с разными типами клиентов
- Показать операторам зависимость имиджа компании от качества их работы

Содержание тренинга:

1. Особенности делового общения по телефону
 - Цели работы с клиентом
 - Стандарты делового телефонного общения
 - Управление голосом при общении с клиентом по телефону
 - Обороты речи, негативно и позитивно влияющие на впечатление клиента
2. Построение диалога
 - Алгоритм построения диалога
 - Правила предоставления информации
 - Завершение диалога
3. Работа со сложными клиентами
 - Управление своим эмоциональным состоянием
 - Управление эмоциональным состоянием собеседника
 - Экспресс-восстановление после стрессовых ситуаций

В результате тренинга участники:

- Осознают необходимость и значимость предоставления качественного сервиса в процессе работы с входящими звонками
- Будут знать правила общения с клиентом по телефону и этикет телефонного общения
- Будут эффективно выстраивать диалог с клиентом
- Будут эффективно работать со сложными клиентами

Формат проведения: Интенсивная групповая работа. В программу включены деловые игры и упражнения. Моделирование ситуаций из практики участников.