BPM
Business & Personal Management

Tréningy riadiacich, komunikačných a predajných zručností

www.vzdelavame.sk

Vážení klienti,

vzdelávacie podujatia, ktoré Vám predstavujeme prebiehajú interaktívnym a dynamickým spôsobom.

Účastníci školení sa aktívne zapájajú do jednotlivých tém, či už individuálnou alebo skupinovou formou. Komunikačné a prezentačné zručnosti precvičujeme priamym nácvikom, pri ktorom využívame audiovizuálnu techniku a analýzu správania. Na záver tréningov si účastníci pripravia individuálny plán ďalšieho rozvoja a oblastí, ktoré identifikovali pre možné zlepšenie a skvalitnenie svojho potenciálu a zručností

Uvedený obsah tréningov je orientačný, nakoľko ich tvoríme tak, aby presne zodpovedali Vašim reálnym potrebám a požiadavkám praxe. Preto, keď si z nich vyberiete, presne zistíme Vaše očakávania a zapracujeme ich do obsahu a modelových situácií jednotlivých tréningov.

Na našich tréningoch:

NAUČÍTE SA
KNOW-HOW

ZAŽIJETE A UVEDOMÍTE SI
EXPERIENCE & LEARNING

NAŠTARTUJETE PROCES ZMENY
TRANSFORMING

Tréningy môžeme zrealizovať priamo vo Vašej spoločnosti, v našich školiacich priestoroch či na rôznych atraktívnych lokalitách Slovenska. Zavolajte nám na čísla 02/20200078 alebo 0905172880 a radi Vám zodpovieme Vaše otázky a poskytneme ďalšie informácie.

Tešíme sa na stretnutie.

Tím BPM Slovakia, s.r.o.

BPM Slovakia s.r.o.,
Bojnická 3,
Bratislava 831 04
tel: 02/20200078, 0905 172 880, fax: 02/3320 4686
e-mail: bpm@bpm-educat.com, www.vzdelavame.sk

Obsah katalógu:

1. Efektívna komunikácia v práci aj v živote.....str. 4

2. Ako zvýšiť presvedčivosť prejavu a svoje prezentačné zručnosti.....str. 5

3. Riešenie konfliktov a rozvoj argumentačných zručností.....str. 6

4. Pohovory pri znižovaní stavu pracovníkov, vedenie
disciplinárneho pohovoru.....str. 7

5. Hodnotiace pohovory, efektívna komunikácia a riešenie konfliktov
na pracovisku.....str. 8

6. Vodcovstvo – Leadership, rozvoj riadiacich zručností.....str. 9

7. Budovanie a vedenie tímu – efektívna tímová spolupráca.....str. 10

8. Cielený personálny pohovor a jeho vyhodnotenie.....str. 11

9. Tréning predajných zručností a psychológia predaja,
motivačná komunikácia so zákazníkom a úspešné uzatváranie obchodu.....str. 12

10. Efektívne spôsoby vybavovania sťažností zákazníkov.....str. 13

11. Time management – optimalizácia a plánovanie času.....str. 14

12. Právne minimum pre manažérov.....str. 15

13. Pozitívne myslenie a sebamotivácia.....str. 16

14. Lektorské zručnosti pre manažérov.....str. 17

15. Uzatváranie obchodných zmlúv pre neprávnikov.....str. 18

16. Asertivita v komunikácii a medziľudských vzťahoch.....str. 19

17. Emocionálna inteligencia v manažmente a v obchode.....str. 20

18. Ako využiť stres vo svoj prospech - (stres) manažment.....str. 21

1. EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA V PRÁCI AJ ŽIVOTE (2 DNI)

Ciele

Dokázať lepšie porozumieť sebe aj druhým v okolí a nastaviť komunikáciu tak, aby bola podpornou a efektívnou. Vedieť odčítať signály neverbálnej aj verbálnej komunikácie a zorientovať sa ako správne reagovať v rôznych situáciách. Dokázať odhadnúť postoje, emócie a správne identifikovať správanie druhých a následne doladiť vlastnú komunikáciu.

Obsah

- Čo všetko nám telo dokáže signalizovať a komunikovať
- Ako dokážeme prečítať emócie a postoje druhých, odhadovanie druhých
- Viete, čo všetko sa dozviete z podania ruky?
- Problémové gestá
- Sebapoznanie – základ úspešnej komunikácie
- Ako môžeme zvýšiť našu úspešnosť v komunikácii s okolím
- Gestá a postoje, ktoré otvárajú komunikáciu
- Prekážky v komunikácii – čo blokuje našu komunikáciu
- Komunikácia v kancelárii, pracovné stretnutia, verejné vystúpenia...
- Signály klamania
- Čo zvyšuje presvedčivosť vo verbálnej komunikácii?
- Nácvik komunikačných zručností
- Riešenie problémov z praxe

komunikácia,
riešenie konfliktov

prezentácia, argumentácia
a vyjednávanie

2. AKO ZVÝŠIŤ PRESVEDČIVOSŤ PREJAVU A SVOJE PREZENTAČNÉ ZRUČNOSTI (2 DNI)

Ciele

Zvýšenie prezentačných zručností účastníkov školenia, aby zvýšili svoje schopnosti a presvedčivosť či už pri vyjednávaní so zákazníkom, prezentácii informácií, a sebaprezentácii. Spoznajú silné stránky vlastného prejavu, ktoré sa naučia využívať cielene a pracovať na zlepšení menej rozvinutých zručností.

Obsah

- Na čo sa zamerať v prezentácii
- Profesionálne vystupovanie rečníka
- Reč tela- vplyv neverbálnej komunikácie, správne oblečenie, vplyv farieb na komunikáciu
- Presvedčivá verbálna (slovná) komunikácia – „silné" slová, čoho sa vyvarovať
- Príprava prezentácie - stanovenie cieľa, obsahu, príprava
- Vnímanie, pamäť a zaujatie poslucháčov
- Zvládanie trémy a stresu
- Desatoro úspešnej prezentácie a akých chýb sa vyvarovať
- Interkulturálne rozdiely
- Nácvik prezentačných zručností
- Riešenie problémov z praxe

komunikácia,
riešenie konfliktov

prezentácia, argumentácia
a vyjednávanie

3. RIEŠENIE KONFLIKTOV A ROZVOJ ARGUMENTAČNÝCH ZRUČNOSTÍ (2 DNI)

Ciele

Zvýšiť schopnosť zvládať problémovú alebo náročnú komunikáciu. Využiť asertívnu a presvedčivú komunikáciu na zvládnutie konfliktov a problémového správania druhých. Odhaliť, kedy sme manipulovaní a s akými typmi manipulátorov sa môžeme stretnúť. Dokázať argumentovať efektívne a vedieť zvládať námietky.

Obsah

- Konflikt - čo o ňom vieme?
- Zdroje konfliktov - ako ich správne identifikovať
- Aké sú signály problémového správania a ich správna identifikácia
- Verbálna komunikácia v konfliktoch, využitie techniky aktívneho počúvania
- Rôzne druhy manipulácie a typológia manipulátorov
- Využitie asertívnych techník na zvládnutie konfliktu a prevenciu
- Stratégie riešenia konfliktov
- Spôsoby zvládania konfliktných situácií, rozvoj zručností na ich riešenie
- Námietky a ich prekonávanie
- Techniky zvládania námietok
- Nácvik techník a komunikačných zručností
- Riešenie problémov z praxe

4. POHOVORY PRI ZNIŽOVANÍ STAVU PRACOVNÍKOV, VEDENIE DISCIPLINÁRNEHO POHOVORU (2 DNI)

Ciele

1. Prepúšťanie zamestnancov

- Kritéria a metódy prepúšťania
- Nesprávne postupy a chyby pri uvoľňovaní zamestnancov, bariéry na strane manažérov
- Emócie a reakcie zamestnancov
- Výstupný pohovor – spôsoby vedenia a zásady
- Nástroje na zvládnutie prepúšťaných zamestnancov – Outplacement

2. Disciplinárne konanie

- Interná komunikácia vo firme – zmapovanie situácia, analýza problému a postoja zúčastnených strán
- Fázy disciplinárneho procesu
- Vedenie disciplinárneho procesu

komunikácia, riešenie konfliktov
motivácia a vedenie ľudí
rozvoj odborných znalostí

www.vzdelavame.sk

5. HODNOTIACE POHOVORY, EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA A RIEŠENIE KONFLIKTOV NA PRACOVISKU (2 DNI)

Ciele

Účastníci si osvoja postupy a zásady efektívnej komunikácie pri dosahovaní konsenzu, naučia sa princípy aktívneho počúvania, uvedomia si dôležitú úlohu neverbálnej komunikácie a zároveň identifikujú a zhodnotia vlastné spôsoby a metódy riešenia konfliktov. Dôležitou súčasťou tréningu je nácvik modelových situácií vedenia hodnotiaceho pohovoru s podriadeným, jeho následná analýza prostredníctvom videonahrávky, pri ktorom si účastníci zdokonalia zručnosti na prípravu hodnotiaceho pohovoru, formulovania a kladenia správnych otázok a jeho efektívneho vyhodnotenia. Tréningový program má okrem informačnej a náučnej funkcie prispieť k osobnej spokojnosti účastníkov a tým podporiť rast kvality ich profesionálneho i osobného života a motivovať ich k ďalšiemu rozvoju.

Obsah

1. Efektívna komunikácia

- Aktívne počúvanie
- Umenie klásť správne otázky

2. Konflikty na pracovisku

- Základné metódy na zvládnutie konfliktov
- Čoho sa pri konflikte vyvarovať
- Najčastejšie typy osobností a ako s nimi počas konfliktov jednať
- Predchádzanie konfliktov
- Motivačné nástroje nadriadeného

3. Efektívne hodnotenie podriadených – stratégia spätnej väzby

- Príprava hodnotiaceho pohovoru
- Vedenie a spôsoby zefektívnenia hodnotiaceho pohovoru
- Vyhodnotenie pohovoru

komunikácia, riešenie konfliktov

prezentácia, argumentácia a vyjednávanie

motivácia a vedenie ľudí

6. VODCOVSTVO – LEADERSHIP, ROZVOJ MANAŽÉRSKYCH ZRUČNOSTÍ (2 DNI)

Ciele

Cieľom tréningu je zdokonaliť a obohatiť vodcovské a riadiace schopnosti účastníkov, odhaliť skryté rezervy a podporiť prvky kreativity v štýle vedenia a riadiacich metódach účastníkov. Absolventi si uvedomia motivačnú rolu riadiaceho pracovníka pre svojich podriadených a oboznámia sa s modernými koučingovými stratégiami. Účastníci sa naučia pracovať s metódami ako odhaliť a odstrániť svoje slabé a zdokonaliť silné stránky pri budovaní a vedení tímu, oddelenia alebo firmy a ako určiť svoje priority. Naučia sa rozpoznať jednotlivé osobnostné typy ľudí, prístupy k nim a techniky ich motivácie. Kurz inšpiruje účastníkov k novým vlastným nápadom a riešeniam ako vedome vplývať a podporovať výkonnosť tímu a jeho členov.

Obsah

- Rozvoj samostatných výkonných riadiacich pracovníkov – sebapoznanie
- Vedenie ľudí – základné vymedzenie
- Funkcie a role manažéra
- Kompetencie
- Vplyv riadenia na výkon
- Motivácia, motivačné faktory, kariérne kotvy
- Stanovenie cieľov pomocou SMART
- Štýly riadenia
- Koučovanie
- Desať najdrahších manažérskych chýb
- Tréning zručností
- Riešenie problémov z praxe

rozvoj osobnosti, určovanie priorít a riadenie času

prezentácia, argumentácia a vyjednávanie

motivácia a vedenie ľudí

7. BUDOVANIE A VEDENIE TÍMU – EFEKTÍVNA TÍMOVÁ SPOLUPRÁCA (2 DNI)

Ciele

Cieľom tréningu je zvýšenie kohézie tímu v prospech efektívneho dosahovania spoločných cieľov v súlade s víziou a misiou firmy. Účastníci sa naučia pracovať s metódami ako odstrániť svoje slabé a zdokonaliť silné stránky pri budovaní a vedení tímu. Naučia sa rozpoznať jednotlivé osobnostné typy ľudí, prístupy k nim a techniky ich motivácie.

Obsah

- Zvýšenie kohézie – sebapoznanie verzus poznanie iných
- Spoznanie vlastnej tímovej roly
- Zostavenie efektívneho tímu
- Nácvik otvorenej komunikácie a riešenia konfliktov v tíme – modelové techniky
- Vedenie jednotlivcov podľa náročnosti cieľov, kľúče k potenciálu jednotlivých členov tímu
- Zoznámenie sa s rýchlymi formami psychohygieny

1. alternatíva: Prvý deň účastníci riešia zadané tímové úlohy v prírode pod vedením lektora s natáčaním na videokameru a večerným debrífingom. Úlohy sú zamerané na dosiahnutie vopred dohodnutého cieľa. Ide o úlohy spojené s pobytom v prírode (turistikou), pre ktorých zvládnutie nie sú potrebné mimoriadne fyzické predpoklady a hravo ich zvládne priemerne zdatný človek. Po večeri sa účastníci naučia účinné relaxačné techniky. Na druhý deň sa analyzuje natočený filmový materiál a prebieha nácvik zručností riešením modelových situácií.

2. alternatíva: Počas obidvoch dní účastníci riešia modelové situácie, ktoré sa natáčajú na videokameru. Riešenie modelových situácií sa strieda s facilitovanými diskusiami a krátkymi teoretickými vstupmi lektorov. Dôraz sa kladie na nácvik komunikačných zručností pri vedení tímu. Práca skupiny sa strieda vonku a vnútri objektu podľa počasia. Po večeri je k dispozícii výberová ponuka relaxačných metód.

komunikácia, riešenie konfliktov

motivácia a vedenie ľudí

rozvoj osobnosti, určovanie priorít a riadenie času

8. CIELENÝ PERSONÁLNY POHOVOR A JEHO VYHODNOTENIE (2 DNI)

Ciele

Zdokonalenie stratégie výberu a hodnotenia zamestnancov v spoločnostiach jednotlivých účastníkov prostredníctvom presných, cielených a rýchlych personálnych pohovorov. Účastníci absolvovaním tréningu zlepšia svoje zručnosti pri vedení pohovoru s potenciálnymi zamestnancami tak, aby pohovor splnil svoj účel – výber uchádzača s najväčšími predpokladmi na danú prácu, naučia sa ako sa na personálny pohovor pripraviť z hľadiska reliability a validity, zdokonalia sa v zručnostiach formulovania a kladenia otázok a konečného správneho vyhodnotenia výstupov pohovoru.

Obsah

1. Príprava pohovoru

- Určenie formálnych a obsahových priorít pohovoru

2. Definícia cieľov a stratégie pohovoru

- Určenie pracovnej pozície
- Štrukturovanie rozhovoru
- Zvolenie vhodnej metódy a kľúčov hodnotenia

3. Vedenie a spôsoby zefektívnenia pohovoru

- Identifikácia a eliminácia chybného vedenia pohovoru
- Správne kladenie otázok
- Kontrola priebehu rozhovoru
- Kľúčové momenty rozhovoru
- Validita a reliabilita
- Správne spracovanie výstupov verbálnej a neverbálnej komunikácie

4. Vyhodnotenie pohovoru

- Výber správnych metód a spôsobov vyhodnotenia pohovoru a spracovania výsledkov

komunikácia, riešenie konfliktov
motivácia a vedenie ľudí
rozvoj odborných znalostí

www.vzdelavame.sk

9. TRÉNING PREDAJNÝCH ZRUČNOSTÍ A PSYCHOLÓGIA PREDAJA, MOTIVAČNÁ KOMUNIKÁCIA SO ZÁKAZNÍKOM A ÚSPEŠNÉ UZATVÁRANIE OBCHODU (2 DNI)

Ciele

Počas tréningu si účastníci upevnia a precvičia zručnosti, ktoré im umožnia:

- ✓ vybudovať vzťah postavený na dôvere so zákazníkmi,
- ✓ zabezpečiť spokojnosť zákazníka, ďalšiu spoluprácu v budúcnosti a referencie,
- ✓ lepšie vyjednávať a efektívne komunikovať,
- ✓ zvýšiť a nadobudnúť osobný a profesionálny rast a spokojnosť.

Účastníci sa naučia:

- ✓ ako komunikovať s človekom, ktorý nie je profesionálom v danom odbore, prípadne nevie presne formulovať svoje potreby,
- ✓ ako komunikovať a zvládať konfliktné situácie, rozvoj zručností na ich zvládanie,
- ✓ ako zvládať námietky, techniky a návody,
- ✓ čo zvyšuje presvedčivosť vo verbálnej a neverbálnej komunikácii – ako lepšie zaujať a presvedčiť,
- ✓ korekcia prípadných chýb v komunikácii a riešenie problémov z praxe.

Obsah

- Význam komunikácie a jej rozdelenie, druhy neverbálnej komunikácie
- Vplyv farieb v komunikácii
- Problémové gestá, signály klamania
- Odporúčania pre verbálnu komunikáciu
- Umenie klásť otázky a aktívne počúvanie
- Asertivita a asertívne techniky
- Manipulácia
- Predajný rozhovor
- Špeciálne cieľové skupiny
- Zvládanie námietok

komunikácia,
riešenie konfliktov

prezentácia, argumentácia
a vyjednávanie

10. EFEKTÍVNE SPÔSOBY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKOV (2 DNI)

Ciele

Cieľom vzdelávacieho programu je podať účastníkom praktické návody a užitočné stratégie pri komunikácii a vybavovaní sťažností zákazníkov.

Obsah

1. Corporate Identity versus vybavovanie sťažností, benefity, ktoré spoločnosť môže zo sťažností vyťažiť

- Jasné stanovenie firemných pravidiel a procedúr vybavovania sťažností

2. Zásady písomnej komunikácie pri vybavovaní sťažností – ako odpovedať na sťažnosti

- Obsahová analýza textu
- Určenie podstaty sťažností
- Prijatie pisateľa sťažnosti
- Poskytnutie relevantnej spätnej väzby

4. SMART analýza – čo, ako, kedy a prečo?

5. Ďalšie zásady a efektívne spôsoby vybavovania sťažností pri ústnej komunikácii

- Eliminácia základných chýb vstupnej – iniciačnej fázy komunikácie so zákazníkom
- Princíp empatie
- Princíp aktívneho počúvania, objasňovanie, kontrolné otázky
- Kontrola správneho porozumenia problému
- Vyhýbanie sa len „nie“ riešeniu
- Zásady neobviňovania, neútočenia

komunikácia,
riešenie konfliktov

prezentácia, argumentácia
a vyjednávanie

11. TIME MANAGEMENT (2 DNI)

Ciele

Cieľom tréningu je zdokonaliť schopnosť účastníkov správne stanovovať reálne ciele a definovať priority. Cieľom tréningu je tiež rozšírenie si uvedomenia naučených zručností a to pri identifikovaní limitov, správnych nástrojov, stratégií a metód riadenia a tým súčasne vedome ovplyvniť a podporiť výkonnosť tímu a jeho členov.

Obsah

- Snímka dňa a jej optimalizácia
- Fyziologické a environmentálne aspekty organizácie práce
- Užitočné stratégie zefektívnenia výkonu
- Plusy a mínusy časového a pracovného stresu
- Eliminácia stresogénov
- Možnosti bezprostrednej revitalizácie síl
- Syndróm vyhorenia a jeho prevencia
- Psychohygiena v pracovnom procese

12. PRÁVNE MINIMUM PRE MANAŽÉROV (TENTO SEMINÁR JE MOŽNÉ VIESŤ AJ V ANGLICKOM JAZYKU) (1 DEŇ)

Ciele

Cieľom kurzu je objasniť účastníkom právnu pozíciu manažéra a postavenie vedúceho zamestnanca v právnom poriadku SR. Absolvovaním školenia účastníci zvýšia svoje právne vedomie, získajú ucelený prehľad o relevantných predpisoch, zákonoch a nariadenia.

Obsah

1. Spôsoby a formy podnikania podľa slovenskej legislatívy

- Právny rámec podnikania – živnosti a zakladanie obchodných spoločností
- Druhy obchodných spoločností, charakteristika a rozdiely
- Výkonné a legislatívne metódy riadenia a vedenia spoločností, vzťahy medzi manažmentom, vlastníkmi, zamestnancami, dodávateľmi a odberateľmi, štátnou správou...., ich práva a povinnosti

2. Zmluvy v podnikateľskej praxi (Obchodný a Občiansky zákonník)

- Dvojitá regulácia zmlúv podľa Obchodného a Občianskeho zákonníka
- Spôsoby uzatvárania zmlúv, problematické otázky, objednávky, všeobecné zmluvné podmienky
- Dodržiavanie a porušenie zmluvných podmienok, opravné prostriedky, ukončenie zmlúv

3. Pracovno – právne vzťahy (Zákonník práce)

- Typy pracovných pomerov a ich charakteristika, sebazamestnávanie, pracovné agentúry
- Typické pracovné podmienky – dĺžka pracovného pomeru, práva, povinnosti, zodpovednosť zamestnancov a zamestnávateľov
- Ukončenie pracovného pomeru

13. POZITÍVNE MYSLENIE A SEBAMOTIVÁCIA (2 DNI)

Ciele

Sebaexploračné techniky zamerané na relaxáciu, pozitívne sebahodnotenie, posilnenie a akceleráciu sebamotivácie, realizované prostredníctvom interaktívnych techník s prvkami arteterapie.

Obsah

- Moje limity a zdroje
- Sebahodnotenie s pozitívnou spätnou väzbou
- Ja a moja motivácia
- Upevňujúce a uzatvárajúce arte - techniky

Tréning sa realizuje zážitkovou formou s využitím sociálneho a interaktívneho učenia – kombinácia zážitkov a učenia, ktorá zaručuje aktívne zapojenie účastníkov do tréningového procesu a tým trvalé výsledky. Lektor tréning modeluje podľa očakávaní účastníkov a tieto zistenia sa priamo zapracujú do tréningu tak, aby obsah a modelové situácie čo najviac zodpovedali reálnemu životu a praxi účastníkov.

14. LEKTORSKÉ ZRUČNOSTI PRE MANAŽÉROV (2 DNI)

Obsah

- Práca s pozornosťou auditória
- Využívanie vhodných multimediálnych pomôcok
- Zásady prípravy naozaj efektívnej a dynamickej prezentácie
- Formy a metódy involvovania auditória
- Lámače ľadov a ďalšie pomôcky pri práci s publikom
- Princípy a limity psychohygieny
- Špecifiká prezentácie s ohľadom na účastnícku skupinu
- Princípy a spôsoby využitia skupinovej dynamiky
- Kľúče k úspechu lektora a kauča
- Transparentosť, autenticita a vrelosť v komunikácii
- Najčastejšie chyby pri práci s publikom a užitočné stratégie na ich odstránenie

prezentácia, argumentácia a vyjednávanie

rozvoj osobnosti, určovanie priorít a riadenie času

rozvoj odborných znalostí

www.vzdelavame.sk

15. UZATVÁRANIE OBCHODNÝCH ZMLÚV PRE NEPRÁVNIKOV (1 DEŇ)

Ciele

Cieľom školenia je podať účastníkom užitočné informácie o právnej úprave obchodno-záväzkových vzťahov, o pravidlách uzatvárania obchodných zmlúv a zmluvnej zodpovednosti podľa aktuálneho Obchodného zákonníka.

Pri rozhodovaní sa o použití správneho predpisu a jeho ustanovení pre určitý záväzkový vzťah je potrebné poznať aspoň základné právne požiadavky súvisiace s voľbou/povinnosťou použitia Obchodného resp. Občianskeho zákonníka, voľbou práva, základnú vzťahovú štruktúru v oblasti súkromného práva a pod. Výklad lektora bude zameraný na vybrané ustanovenia OZ a OBZ s príkladmi z praxe.

Pri uzatváraní zmluvy platia určité pravidlá a možnosti ešte počas dohodovania potenciálny zmluvný vzťah ukončiť, resp. od návrhu odstúpiť či zrušiť ho. Je dôležité poznať časové momenty spojené s návrhom a akceptáciou zmluvy.

Každá zmluva má podľa zákona určité podstatné náležitosti. Na príkladoch si účastníci s lektorom definujú možnosti odchýlky od zákona, teda poukáže sa na možnosti využitia dispozitívnych ustanovení zákona v prospech klienta ako aj na prípadné riziká spojené s nedostatočným poznaním zákona.

Plnenie z už existujúcej zmluvy sa niekedy nezaobíde bez ťažkostí spojených s omeškaním, vadným plnením a pod. Za určitých okolností môže dôjsť aj k predčasnému ukončeniu vzťahu. Časť prednášky bude venovaná spôsobom ukončenia zmluvy, nárokom súvisiacim so vzniknutou škodou, ako aj základným zodpovednostným vzťahom.

Obsah

- Úvod do právnej úpravy záväzkov
- Vznik zmluvy, základné náležitosti (zmluvy podľa oboch kódexov)
- Štruktúra zmluvy, problematické ustanovenia
- Základné formulácie na vzorových príkladoch
- Úprava zodpovednosti za škodu v Obchodnom zákonníku
- Spôsoby ukončenia zmluvy a nároky s tým súvisiace (odstúpenie, výpoveď a pod.)
- Diskusia – odpovede na otázky účastníkov

16. ASERTIVITA V KOMUNIKÁCII A MEDZIĽUDSKÝCH VZŤAHOCH

Asertivita, ako jedna zo základných komunikačných schopností, nám môže pomôcť získať primerané sebavedomie, niesť zodpovednosť za svoj život a vlastné rozhodnutia, riešiť nepríjemné situácie a konflikty, primerane bez nátlaku presadiť svoje názory a vyhnúť sa manipulatívnemu jednaniu.

Ciele

Účastníci tréningu si jeho absolvovaním zvýšia svoje schopnosti asertívne komunikovať a riešiť konfliktné situácie, primerane vyjadrovať svoje názory, potreby a pocity v interakcii s inými ľuďmi. Zdokonalia svoje zručnosti v komunikácii asertívnym spôsobom slobodne vyjadriť svoj názor a akceptovať názory ostatných bez kritiky, manipulácie, agresivity s rešpektovaním slobody iných. Pochopia umenie naslúchať iným a spojenie sebaúcty s úctou k druhým.

Obsah

- Typy komunikácie a správania
- Asertívne techniky, práva (aj „nie" je odpoveď, právo povedať „ja neviem", „ja ti nerozumiem", právo zmeniť názor a právo robiť chyby)
- Konflikty – typy konfliktov, zdroje, spôsoby riešenia
- Modelové situácie komunikácie, hranie rolí, videotréning
- Vnútorná sloboda, sebaúcta a zdravá sebadôvera
- Akceptovanie rozdielov v názoroch a správaní iných, úcta k druhým ľuďom
- Zbavenie sa očakávaní v interakcii s ľuďmi
- Prijímanie pochvaly aj kritiky
- Nenásilné presadzovanie svojich práv
- Jasná, priama komunikácia

17. EMOCIONÁLNA INTELIGENCIA V MANAŽMENTE A OBCHODE

Keďže vo väčšine profesií je potrebné okrem odborných kvalít, inteligencie mať aj vysoký stupeň empatie, je schopnosť vnímať a rozpoznať vlastné a cudzie pocity a vhodne ich použiť vo svojom myslení a konaní nevyhnutná na efektívne manažovanie vzťahov v osobnom i pracovnom živote, na lepšie riadenie ľudí i uzatváranie obchodov. Podľa súčasných vedeckých záverov je emocionálna inteligencia dokonca dôležitejšia pre samotný život a jeho kvalitu ako IQ inteligencia.

Ciele

Na seminári si účastníci zdokonalia svoje komunikačné schopnosti vyjadriť emócie jasným a bezpečným spôsobom, prakticky sa zapoja do skupinových cvičení, prostredníctvom ktorých sa naučia ako používať svoje vlastné pocity, pocity druhých a empatiu k zlepšeniu vzťahov nielen k druhým doma a na pracovisku, ale predovšetkým k sebauvedomovaniu si vlastných silných stránok a hodnôt.

Obsah

- Empatia voči sebe a iným, emocionálna inteligencia, rozdiel IQ a EQ
- Zaobchádzanie s vlastnými pocitmi, práca s vlastnými emóciami
- Pochopenie okolia a druhých ľudí, naslúchanie, rozvíjanie empatie
- Ciele a osobná vízia ako nástroj cieľavedomého života, motivácia seba a iných
- Zvládanie vzťahov na pracovisku
- Nástroje na rozvoj emocionálnej inteligencie
- Redukcia stresu, transformácia negatívnych emócií
- Rola emócií v manažmente a obchodovaní

komunikácia, riešenie konfliktov

rozvoj osobnosti, určovanie priorít a riadenie času

motivácia a vedenie ľudí

18. AKO VYUŽIŤ STRES VO SVOJ VLASTNÝ PROSPECH (STRES MANAŽMENT)

Súčasná doba prináša stále nové informácie a poznatky a kladie na nás všetkých čoraz väčšiu záťaž. Stresu sa preto nevyhneme, či sa nám to páči alebo nie. Očakáva sa od nás, že budeme na všetky zmeny reagovať rýchlo a pohotovo, bez akéhokoľvek zaváhania. Často sa stáva, že si pod pretlakom úloh a povinností ťažko ustriehneme hranicu, za ktorou na nás môže čakať depresia či iné civilizačné choroby brániace nám naplno žiť a pracovať.

Ciele

Na tréningu sa naučíte so stresom pracovať, rozpoznať ho a eliminovať jeho negatívne dopady na osobný i pracovný život. Na druhej strane tiež spoznáte spôsoby a metódy ako využiť stres ako motivačný a stimulujúci faktor vedúci k pozitívnym zmenám.

Obsah

- Syndróm vyhorenia, protektívne faktory vyhorenia
- Rizikové faktory vyhorenia
- Podprahová a nadprahová záťaž
- Snowball – nabaľovanie problémov
- 7 návykov efektívneho fungovania
- Psychohygiena a jej význam v prevencii vyhorenia
- Fyziologické mechanizmy vyhorenia a ich prevencia
- Techniky odbúravania stresu

BPM
Business & Personal Management

www.vzdelavame.sk