

Harmonogram szkoleń

Miesiąc 2010	Data	Temat szkolenia
luty	23-24	Rola szefa w małej firmie 1
	25-26	Obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem 1
marzec	4-5	Efektywna organizacja pracy w małej firmie 1
	9-10	Motywowanie i rozwój pracowników 1
	11-12	Strategia rozwoju małej firmy 1
	16-17	Osobista efektywność pracy 1
	18-19	Biznes plan małej firmy 1
	23-24	Skuteczne zarządzanie zespołem 1
	25-26	Rola szefa w małej firmie 2
	30-31	Kontrola, nadzór i dyscyplinowanie pracowników 2
kwiecień	8-9	Strategia rozwoju małej firmy 2
	13-14	Biznes plan małej firmy 2
	15-16	Aktywna sprzedaż w małej firmie 1
	20-21	Obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem 2
	22-23	Efektywna organizacja pracy w małej firmie 2
	27-28	Skuteczne zarządzanie zespołem 2
maj	4-5	Osobista efektywność pracy 2
	6-7	Kontrola, nadzór i dyscyplinowanie pracowników 2
	11-12	Motywowanie i rozwój pracowników 2
	13-14	Aktywna sprzedaż w małej firmie 2
	18-19	Rola szefa w małej firmie 3
	20-21	Strategia rozwoju małej firmy 3
	25-26	Biznes plan małej firmy 3
	27-28	Aktywna sprzedaż w małej firmie 3
czerwiec	10-11	Obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem 3
	15-16	Skuteczne zarządzanie zespołem 3
	17-18	Efektywna organizacja pracy w małej firmie 3
	22-23	Osobista efektywność pracy 3
	24-25	Kontrola, nadzór i dyscyplinowanie pracowników 3
	29-30	Motywowanie i rozwój pracowników 3

Konsultanci Solution

Zatrudniamy konsultantów-trenerów na wyłączność Solution. Mamy stałą kadre – średni staż pracy wynosi 6 lat. Większość z nas ma wykształcenie w zakresie zarządzania/ekonomii i pracowała wcześniej zawodowo w biznesie. Wszyscy jesteśmy certyfikowanymi trenerami-moderatorami. Uczestniczymy w projektach polskich i międzynarodowych prowadzonych przez Solution, w większości dla firm prywatnych.

Szkolenia i doradztwo w tym projekcie poprowadzą:



ANNA DEJEWSKA

Konsultant Solution od 4 lat. Wcześniej 3 lata doświadczenia zawodowego w Centrum Interwencji Kryzysowej, Sądzie Rejonowym i Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej. Absolwentka studiów Psychologii Organizacji i Zarządzania oraz Prawa i Administracji. Certyfikowany trener, moderator i asesor prowadzący.

Prowadzi szkolenia z rozwoju umiejętności menedżerskich, interpersonalnych i komunikacyjnych, budowania zespołu, współpracy zespołowej, oceniania, udzielania informacji zwrotnej, rozwoju osobistego i kariery zawodowej. Moderuje spotkania zespołów i feedbacku grupowego. Prowadzi indywidualne szkolenia oraz coachingi.

Szkoлиła pracowników m.in. następujących firm: Aviko, Robert Bosch, Schenker, LPP (Reserved, Cropp, House), TENS. Realizowała projekty doradcze dla m.in.: Fortis Bank, FritoLay, FarmFrites, Wyższa Szkoła Bankowa, NFOŚiGW.



MACIEJ STAREGO

Konsultant Solution od 5 lat. Wcześniej 10 lat doświadczenia biznesowego, m.in. jako Dyrektor Sprzedaży i Marketingu (Polifarb Oliva), Doradca ds. Restrukturyzacji (Watra), Dyrektor Oddziału, Dyrektor Regionalny (AVC). Absolwent Wydziału Zarządzania, studiów Canadian International Management Institute oraz podyplomowych studiów z Zarządzania Zasobami Ludzkimi. Certyfikowany trener, moderator i asesor prowadzący.

Prowadzi szkolenia dla menedżerów wszystkich szczebli - ze sprzedaży, obsługi klienta, segmentacji klientów, negocjacji, zarządzania zmianą, przywództwa, kierowania podwładnymi, planowania, osobistej efektywności pracy. Moderuje spotkania zespołów i feedback grupowy. Prowadzi indywidualne szkolenia oraz coachingi.

Szkoлиł pracowników m.in. firm: Pfeleiderer, Ardagh Glass, Schenker, WSAiB, Zarząd Dróg i Zieleni, Flugger, Kemira GrowHow, Arla Foods, Farm Frites, EnerSys, Energa, BP24, FritoLay, KMI Porta, UPM Raflatac, Poczta Polska, Rockwool Polska, Urząd Gminy Pszczółki, Ernst&Young, ZHR, Z.P.U. PRAWDA, ARADA.



GRZEGORZ TESLUK

Konsultant Solution od 9 lat. Absolwent Wydziału Zarządzania i Ekonomii oraz Podyplomowego Studium Pedagogicznego. Certyfikowany moderator, trener i asesor prowadzący.

Prowadzi szkolenia z rozwoju umiejętności menedżerskich, interpersonalnych i komunikacyjnych dla kadry kierowniczej średniego i niższego szczebla, umiejętności sprzedażowych (sprzedaż, obsługa klienta, segmentacja klientów, negocjacje), rozwoju osobistego i kariery zawodowej. Moderuje spotkania zespołów i feedbacku grupowego. Prowadzi indywidualne szkolenia, coachingi oraz outplacementy.

Szkoлиł pracowników m.in. firm: Mondi Paper Packaging Świecie, Rockwool Polska, Toyota Tsusho, Bosch, Finvenden, Espersen, EnerSys, Pfeleiderer, Investa, Schenker, Kemira GrowHow, Rexroth, TENS, Formanowa, Aviko, TechnoService, Egmont, Poczta Polska, Energa, Radisson SAS, Bel.

Programy szkoleń

Rola szefa w małej firmie

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

Strategia i rozwój małej firmy

- jaka jest specyfika rynku, na którym działa nasza firma
- jaka jest nasza pozycja na rynku,
- jak wygląda otoczenie naszej firmy - sytuacja konkurencji, wpływ klientów, dostawców czy ewentualnych substytutów – teraz i w skali kilku lat
- co oferujemy naszym klientom oprócz produktu/usługi – jakie korzyści, jaką wartość dodać
- co jest naszą przewagą konkurencyjną wobec konkurencji
- jak wygląda SWOT naszej firmy – jak jesteśmy przygotowani do tego, co się dzieje na rynku obecnie, a jak do przyszłych zmian
- jakie są cele biznesowe i KCS naszej firmy
- jaka jest nasza strategia biznesowa na następnych kilka lat
- jaki jest nasz plan strategiczny na kolejne lata

Biznes plan małej firmy

- dobry biznes plan – co to jest, z czego się składa, jak się go tworzy
- jak określić spójnie wizję, misję firmy i cele długofalowe
- jak przeprowadzić analizę rynku pod kątem przedsięwzięcia
- jak określić silne strony przedsięwzięcia i możliwe zagrożenia (SWOT-TOWS)
- jak określić kluczowe czynniki sukcesu przedsięwzięcia (KCS)
- jak stworzyć plany: marketingowy, operacyjny i finansowy
- jakich narzędzi należy użyć w biznes planie
- jakie są zasady kontroingu w przedsięwzięciu – jak zapewnić realizację planu, a w szczególności jego kosztów

Aktywna sprzedaż w małej firmie

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

Obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem

- jak przebiega proces obsługi klienta w mojej firmie
- jakie korzyści sprzedajemy klientowi, co nas wyróżnia od konkurencji i dlaczego klienci kupują u nas
- jakich klientów obsługujemy, jaka jest ich specyfika
- jakie są typy klientów (style społeczne) i jak z nimi odpowiednio postępować
- jak badać i rozpoznać potrzeby klienta
- jak poradzić sobie w trudnych sytuacjach w obsłudze klienta
- jak poradzić sobie z niezadowolonym klientem
- jak asertywnie stawiać granice klientowi
- jak zapewnić dobrą obsługę klienta przez moich pracowników

Skuteczne zarządzanie zespołem

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

Efektywna organizacja pracy w małej firmie

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

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

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

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

Kontrola, nadzór i dyscyplinowanie pracowników

- jakie mam wymagania i oczekiwania wobec pracowników
- jak jasno i skutecznie komunikować, co ci się podoba, czego oczekujesz, a czego nie – żeby pracownicy przestrzegali twoich wymagań
- jak właściwie przekazywać zadania i obowiązki pracownikom, aby zostało ono odpowiednio wykonane
- co, jak i kiedy kontrolować (system kontroli i nadzoru) – jak kontrola wpływa na pracę pracowników
- po co i jak informować pracowników na bieżąco o efektach ich pracy (feedback – rozmowa kontrolująca)
- co zrobić, gdy ludzie nie przestrzegają zasad
- co zrobić, gdy ludzie łamią przepisy i procedury (rozmowa dyscyplinująca)
- jak nauczyć pracownika stosowania procedur (instruktaż)
- jak budować odpowiedzialność u pracowników i nie brać na siebie za dużo

Motywowanie i rozwój pracowników

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



Osobista efektywność pracy

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

Kontakt z Solution

EFS

Jarosław Semrau

tel. (58) 622 90 80 wew. 31, kom. 667 900 007, mail: j.semrau@solution.pl

www.solution.pl/efs

Biuro

tel. (58) 622 90 80, fax: (58) 622 91 90, mail: efs@solution.pl

www.solution.pl

ul. Franciszka Sokoła 16/1, 81-603 Gdynia

