



inova process

inova process s.r.o., Faltysova 1500/20, 156 00 Praha 5
Tel: 737487100, e-mail: inova.process@email.cz, www.inopro.cz

BALÍČEK SLUŽEB – OBLAST VZDĚLÁVÁNÍ – OSOBNÍ ROZVOJ ZAMĚSTANCŮ

1) Typologie osobností a vyjednávání

Cíl :

- sebeuvědomění a seberozvoj vlastní osobnosti
- porozumění kolegům v práci a nadřízeným
- komunikace směřující k domluvě a dohodě na základě odlišností jednotlivých typů osobností a vzájemnému přizpůsobení se jeden druhému
- pochopení a praktické využití vyjednávání na pracovišti formou WIN to WIN

2) Efektivní týmová komunikace

Cíl :

- porozumění týmové spolupráce a využití své vlastní týmové role na pracovišti
- zefektivnění komunikace a praktické uplatnění komunikačních dovedností v denní praxi
- naučit se komunikovat asertivně k oboustranné spokojenosti na pracovišti

3) Manažerské pohovory - workshop

Cíl :

- sjednotit postup, jakým způsobem budou zjišťovány informace od svých podřízených
- zefektivnění práce s aktuálními informacemi v aktuálním čase
- soubor informací, které chtějí manažeři získávat od svých podřízených
- způsob, jakým manažeři budou informace získávat
- způsob, jak se získanými informacemi budou manažeři pracovat

4) Trénink obchodních zástupců

Cíl :

- zefektivnění komunikace se zákazníkem
- úspěšné uzavření obchodního jednání vedoucí k vzájemné a dlouhodobé spolupráci
- osobní rozvoj obchodního zástupce



inova process

inova process s.r.o., Faltysova 1500/20, 156 00 Praha 5
Tel: 737487100, e-mail: inova.process@email.cz, www.inopro.cz

5) Teamová spolupráce

Cíl :

- zafixování si, jak pracovat v teamu a myslet teamově
- využívat individuálního přínosu pro celek
- rozumět silným stránkám kolegů při komunikaci v rámci teamové práce
- znát vlastní hodnotu pro team
- chápat a umět využívat teamové práce při denních aktivitách při plnění pracovních úkolů

6) Stres - management

Cíl :

- sebepoznání, seberozvoj (poznání své osobnosti, svých stresorů a stresových reakcí, vytvoření osobní strategie zvládnání stresu)
- sebemotivace (v oblasti pracovní i soukromé)
- umění zvládnout stresové situace, prevence stresu
- duševní hygiena jako prevence stresu
- nácvik relaxačních a meditačních technik, které usnadňují zvládnutí stresu
- aktivní odpočinek, abreakce v přírodě (nenáročnou a zábavnou formou teambuildingu)

7) Koučování telemarketingu

Cíl :

- zefektivnění komunikace se zákazníkem při telefonickém kontaktu
- úspěšné sjednávání osobních setkání na seminářích a osobních schůzek pro obchodní zástupce
- zefektivnění argumentace na základě dovednosti aktivního naslouchání a vedení rozhovoru k cíli

8) Argumentace při komunikaci se zákazníkem

Cíl :

- umět přesvědčit své obchodní partnery a reagovat na jejich nesouhlas či odpor
- aplikace v denní praxi obchodníků při kontaktu se zákazníkem
- naučit se správně reagovat na vzniklé situace v průběhu komunikace se zákazníkem
- připravit se k úspěšnému vedení rozhovoru se zákazníkem a volbě adekvátních argumentů

9) Zvládnání náročných situací v prodeji



inova process

inova process s.r.o., Faltysova 1500/20, 156 00 Praha 5
Tel: 737487100, e-mail: inova.process@email.cz, www.inopro.cz

Cíl :

- zvládnout metody a techniky řešení námitek
- umět prezentovat cenu
- správně jednat s problematickými klienty
- rozpoznat kupní signály zákazníka a ve správný čas úspěšně uzavřít jednání

10) Řešení stížností a reklamací

Cíl :

- využít stížnost a reklamaci k udržení zákazníka a zvýšení prodeje
- umět řešit stížnosti a reklamace ku prospěchu obou stran
- zvládnání agresivního zákazníka při řešení stížnosti nebo reklamace

11) Trénink obchodního jednání a vyjednávání

Cíl :

- posílit sebedůvěru a profesionalitu, získat praktické know-how
- naučit se profesionálním způsobům chování při vyjednávání
- získat praktické rady a dovednosti, vyzkoušet si rozmanitá obchodní jednání
- umět rozpoznat manipulaci
- ujasnit si možnosti zisků a ztrát