

SESIUNI DE TRAINING

Viata in lumea afacerilor este o permanenta competitie pentru clienti, profit, timp sau succes. Adevarata valoare a oricarei companii este data insa de cea mai importanta dintre resursele disponibile – oamenii sai.

Principalul avantaj competitiv al multor companii a devenit tocmai abilitatea de a **imbunatati performantele angajatilor la toate nivelurile**, managementul resurselor umane reprezentand o componenta cheie in activitatea organizatiei si in strategia de dezvoltare pe termen lung.

a) Training de vanzare

Obiectiv: cresterea vanzarilor

Structura:

- Procesul de vanzare
- Comportamente de cumparare
- Profilul unui vanzator de succes
- Procesul de comunicare
- Controlul convorbirii telefonice (12 cuvinte pentru a convinge)
- Ascultarea activa
- Parafrizarea si punerea intrebarilor
- Semnalele de cumparare
- Rezolvarea obiectiilor dificile
- Metode de crestere a vanzarilor



Durata: 1-3 zile

b) Costumer care

Obiectiv: activitati pe care compania si angajatii le desfasoara pentru a mentine satisfactia clientilor

Structura:

- Cunostinte si competente de baza
- Sa intelegem clientii - dorinte, necesitati si asteptari
- Sa intelegem clientii - personalitati si modele de comportament
- Comunicarea - verbala, non verbala si para verbala
- Serviciul clienti si telefonul



- Ascultarea clientilor
- Parafrazarea si punerea intrebarilor
- Raspunsul catre clienti: explicarea, persuasiunea si negocierea
- Cum facem fata unui client dificil

Durata: 1-2 zile

c) Negocieri competitive

Obiectiv: Abordarea negocierii de tip WIN-WIN, invatand rapid metode eficiente de abordare a negocierii; invatand care sunt plusurile si minusurile lor intr-o negociere.

Structura:

- Negocierea - o strategie de cooperare eficienta
- Negociere vs. cooperare
- Negocierea principala
- Oameni
- Interese
- Divergente
- Procesul de negociere
- Resurse
- Finalizarea procesului de negociere
- Psihologia organizationala si clasificarea tipurilor de organizatii
- Tipologia clientilor
- Vizionare si analiza situatii de negociere



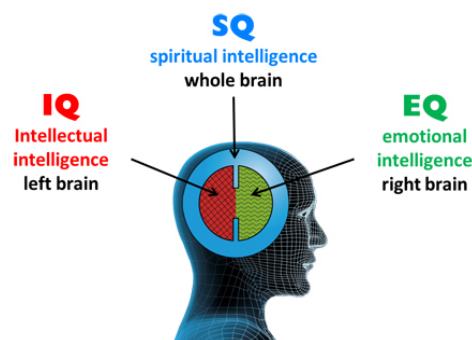
Durata: 1-3 zile

d) Inteligenta emotionala

Obiectiv: relevarea si dezvoltarea unui tip de inteligenta complementar celui cognitive, rezultand astfel o imbunatatire a comunicarii si la o eficientizare a relatiilor cu persoanele din jur.

Structura:

- Inteligenta emotionala
- Inteligenta emotionala vs. inteligenta cognitiva
- Pasivitate, agresivitate, asertivitate
- Situatii de criza si stres
- NLP



- Controlul emotiilor
- Individ vs. echipa
- Manager vs. leader
- Rolurile din cadrul unei echipe
- Erori de perceptie
- Manevrarea relatiilor

Durata: 1-3 zile

e) Abilitati de comunicare

Obiectiv: comunicarea este o arta care trebuie dezvoltata, acest program fiind conceput dezvoltarii si intaririi aptitudinilor de comunicare necesare managerilor

Structura:

- Procesul de comunicare
- Comunicarea verbala
- Comunicarea non verbala
- Comunicarea para verbala
- Tehnici si abilitati de comunicare eficiente
- Ascultarea activa
- Tehnici de ascultare activa
- Comunicarea organizationala
- Comunicarea manageriala
- Psihologia comunicarii
- Comunicare vs. profit



Durata: 2-3 zile

f) Conflict management

Obiectiv: recunoasterea si identificarea tipurilor de conflicte existente in organizatie si obtinerea unui set de instrumente pentru gestionarea eficienta a acestora

Structura:

- Conflictul
- Surse de conflict
- Aptitudini pentru rezolvarea conflictului

Conflict Management



- Solutionarea conflictelor
- Sporirea eficacitatii personale in tratarea conflictelor
- Rezistenta la schimbare si schimbarea prin conflict
- Dezacordurile

Durata: 2 zile

g) Change management

Obiectiv: realizarea cu succes a tranzitiei de la starea actuala , la cea dorita, prin intelegerea si controlul procesului de schimbare. Se vor dezvolta competente si comportamente care vor constitui un suport pentru implementarea obiectivelor strategice ale companiei, cu un efect pozitiv in viata profesionala de zi cu zi.

Structura:

- Intelegerea schimbarii
- Zonele de confort
- Piramida competentei
- Obstacole in calea schimbarii
- Schimbarea ca si oportunitate
- Leadership
- Valori fundamentale
- Viziune si misiune
- Implicarea in schimbare
- Schimbarea si relatiile interumane
- Comunicarea
- Coaching



Durata: 2 zile

h) Tehnici de prezentare

Obiectiv: insusirea principalelor tehnici de prezentare, pentru ca participantii sa poata realiza prezentari de impact, adaptate auditoriului vizat.

Structura:

- Comunicarea eficienta
- Schema procesului de comunicare



- Provizioane
- Situatia fluxurilor de numerar
 - Categoriile de fluxuri de numerar
 - Factorii care influenteaza fluxul de numerar
 - Profit incremental
- Analize financiare
 - Indicatori de profitabilitate
 - Indicatori de lichiditate - gestionarea capitalului de lucru
 - Indicatori de indatorare
 - Bugetul si indicatorii de performanta (KPI)
- Evaluarea proiectelor si investitiilor
 - Perioada de recuperare a investitiei
 - Valoarea prezenta neta
 - Rata internă de rentabilitate

Durata: 2-3 zile
