

# Программы

Москва 2013 г.

## Оглавление

Руководство .....	5
P001 Парадоксальный менеджмент. ....	5
P002 Лидерство: от эффективности к величию .....	7
Менеджмент.....	9
УБП001 Мастер календарного планирования .....	9
УБП002 Управление рисками проекта.....	10
Управление персоналом.....	11
УП001 Управление в стиле коучинг.....	11
УП002 Международные нормы ведения проектов Executive Search. ....	13
УП003 Имидж как инструмент успеха: все, что должен знать о стиле современный профессионал (для мужчин и женщин) .....	14
УП004 Стратегическое управление талантами.....	15
УП005 Семинар по оценке персонала.....	16
УП010 Эффективный подбор линейного персонала в ритейле. ....	17
Переговоры.....	18
ПЕР001 Переговоры с сотрудниками .....	18
Продажи.....	19
ПР001 Телефонные продажи — техника холодных звонков .....	19
ПР002 Технология продаж и привлечения клиентов .....	20
ПР003 Работа с возражениями. Психологические аспекты восприятия цены .....	21
ПР004 Стратегические продажи. Продажи B2B.....	22
ПР005 Уникальное торговое предложение (USP–unique selling point) .....	23
ПР006 Консультативные SPIN–продажи.....	24
Коммуникация .....	25
К001 Эффективное публичное выступление .....	25
К002 Эффективная коммуникация .....	26
К003 Понимание индивидуальных различий и построение эффективной коммуникации в команде (на основе типологии Майерс–Бриггс) .....	27
К004 Повышение качества деловых коммуникаций сотрудников отдела IT .....	28

Профессиональная эффективность и личное развитие. ....	29
Э001 Там хорошо, где Я есть .....	29
Э002 Стресс-менеджмент. ....	30

## **UNICORN - ЭТО**

**Международная бизнес школа**

**3 направления развития: Консалтинг - Обучение - Сопровождение**

**250 открытых программ**

**200 международных и 50 русских экспертов, менторов, бизнес-тренеров, консультантов, коучей**

**50 педагогических методов и форматов**

**10 инструментов для оценки и мониторинга обучения**

**7 областей знаний:**

**(руководство, менеджмент, управление персоналом, переговоры, продажи, коммуникации, профессиональная эффективность и личное развитие)**

**Миссия:**

**Сопровождение Человека, сделавшего осознанный выбор в своем личном и профессиональном развитии для формирования уникального, индивидуального маршрута.**

**Видение:**

**Формирование экосистемы “живых” людей.**

## Руководство

### R001 Парадоксальный менеджмент.

Программа открывает завесу тайны над прикладным смыслом словосочетания «парадоксальный менеджмент»; позволяет увидеть незнакомое на фоне общеизвестного и обнаружить неизвестный фон у совершенно известных предметов; намекает на наличие явного взаимодействия между материальным и идеальным.

#### Программа ««ПМ» на фоне традиционного и альтернативного менеджмента».

1. Правила традиционного менеджмента.
2. Исключения альтернативного менеджмента.
3. Позиция «ПМ» на стыке традиционного и альтернативного менеджмента.
4. Как «может быть да или нет» организует позицию «ПМ».
5. Характерные возможности в сфере компетенции «ПМ»
6. Перспективы вложенности позиций «ПМ».
7. Алгоритм действий по переходу с традиционного/альтернативного менеджмента на «ПМ» и обратно.
8. Противопоказания к применению ««ПМ» на фоне традиционного и альтернативного менеджмента».
9. Показательные истории из жизни ««ПМ» на фоне традиционного и альтернативного менеджмента».

Программа ориентирована на практическое расширение освоенной ниши менеджмента до «ПМ» и через «ПМ» прикладное знакомство с сопряженными формами менеджмента.

#### Программа «Достоинства и недостатки «ПМ»

##### 1. Сначала о «хорошем»:

- претензия на универсальность за счет сочетания противоположностей;
- устойчивость за счет самостоятельной позиции относительно существующих противоположностей;
- эксплуатация принципа «Сообразим на троих» или 100% КПД;
- «ПМ» оказывает позитивное влияние на состояние родственных отношений;
- «ПМ» способствует корректному построению отношений/взаимоотношений между партнерами;
- «ПМ» позволяет обосновать необходимость жесткости и текучести в цивилизованных отношениях/взаимоотношениях;
- «ПМ» демонстрирует порядок формирования отношений/взаимоотношений в культуре;
- «ПМ» предлагает модель и способы реализации урегулирования отношений/взаимоотношений в социуме;
- «ПМ» систематизирует критерии построения административной иерархии;
- «ПМ» систематизирует критерии организации действий участников административной иерархии;
- «ПМ» демонстрирует перспективы развития административной иерархии, созданной на принципах «ПМ»;
- «ПМ» обосновывает способы перехода от прямолинейных действий к получению результатов «с оборота» и «с объема»;
- «ПМ» обосновывает расстановку критериев отношений/взаимоотношений по категориям Дар и Долг;
- «ПМ» предлагает собственный вариант распределения функций «базиса» и «надстройки» в общественных отношениях/взаимоотношениях;
- «ПМ» обосновывает принципы использования известных форм общественного сознания в повседневной деятельности каждой организованной группы;
- «ПМ» демонстрирует парадоксальное влияние на результативность действий соотношения качества контроля к качеству эксплуатации;
- «ПМ» демонстрирует влияние характерных состояний человека на сферу прикладной деятельности и наоборот, формирование характерных состояний под влиянием нахождения в прикладных сферах деятельности человека;
- «ПМ» обосновывает принципы использования эмоций в отношениях/взаимоотношениях;
- «ПМ» обосновывает вариант построения «организаций долгожителей» в обход разрушающих и дестабилизирующих факторов;
- ссылка на программу «Характерные возможности в сфере компетенции «ПМ»;
- прочие крупные достоинства, случайно не попавшие в список в момент его составления...

##### «Ложка дегтя»:

- практическое применение «ПМ» приводит к регулярному появлению новых уникальных свойств и характеристик в отношениях/взаимоотношениях, упомянуть о которых заранее очень сложно;
- минимизируется криминальная составляющая;

- в субъективном споре между представителями традиционного, альтернативного и «ПМ» сегодня и всегда побеждают «традиционщики» и «альтернативщики», они появились раньше;
- вытекает из предыдущего – «молодость («ПМ») внешне красива, полна сил и энергии, только опыта маловато...».

Программа позволяет сориентироваться в собственных приоритетах, прежде чем приступить к освоению общего содержания. Программа позволяет получить подтверждения в совпадении собственного понимания обозначенных принципов с предлагаемым материалом или стать автором нового раздела в «ПМ».

#### **Программа «Архитектура и структура «ПМ»»**

1. Графическая интерпретация архитектуры «ПМ».
2. Структурный элемент «Веретено».
3. Структурный элемент «Три Богатыря»
4. Структурный элемент «Песочные часы» (машина времени).
5. Перекрестные ссылки элементов структуры, формирующие архитектуру «ПМ».
6. Алгоритм действий по прикладному применению архитектуры и структуры «ПМ».
7. Противопоказания к применению «Архитектура и структура «ПМ»».
8. Показательные истории из жизни «Архитектура и структура «ПМ»».

Программа позволяет сформировать собственное представление об устройстве «ПМ» и «примерить на себя» удобство функционирования «ПМ» в своей сфере деятельности. Программа позволяет распознавать характерные особенности «ПМ» в окружающей среде.

#### **Программа «Позиция «ПМ» на стыке традиционного и альтернативного менеджмента».**

1. Эффект двояко выпуклой линзы (лупа).
2. Сборка пары «правило/исключение».
3. «Третий лишний» в собранной паре.
4. Прямолинейный подход к формированию позиции «ПМ».
5. Циклический подход к формированию позиции «ПМ».
6. Сферический подход к формированию позиции «ПМ».
7. Параболический подход к формированию позиции «ПМ».
8. Серия опытов по применению различных подходов к формированию позиции «ПМ» на классическом примере.
9. Проверка варианта позиции «ПМ» собственной сборки по одному или нескольким подходам.
10. Противопоказания к применению «Позиция «ПМ» на стыке традиционного и альтернативного менеджмента».
11. Показательные истории из жизни «Позиция «ПМ» на стыке традиционного и альтернативного менеджмента».

Программа позволяет последовательно сформировать опыт, способности, навыки, знания позиции «ПМ», исходя из имеющихся в наличие возможностей в менеджменте. Программа предусматривает циклический подход к своей реализации по мере расширения практики применения содержимого.

#### **Программа «Характерные возможности в сфере компетенции «ПМ»»**

1. Избавиться от ощущения «бег по кругу».
2. Взять ответственность за статус исполнителя в роду, в семье, на работе, в кругу друзей, в общественной деятельности.
3. Сменить статус исполнителя на статус организатора.
4. Взять ответственность за статус организатора в роду, в семье, на работе, в кругу друзей, в общественной деятельности.
5. Сменить статус организатора на статус вдохновителя.
6. Взять ответственность за статус вдохновителя в роду, в семье, на работе, в кругу друзей, в общественной деятельности.
7. Урегулировать отношения/взаимоотношения среди родственников.
8. Урегулировать отношения/взаимоотношения в семье.
9. Достичь мастерства в собственном деле.
10. Получить признание близких, знакомых, других людей.
11. Внести свой вклад в общественную жизнь, опираясь на мастерство и признание.
12. Решить вопрос Выбора в жизни.
13. Построить свою организацию, которая переживет своих создателей.
14. Открыть путь другим людям и организациям.
15. «Пойти туда, не знаю куда и принести то, не знаю что».

#### **Продолжительность:**

2 дня, 30-31 мая, 8-9 августа, 7-8 ноября 2013 года, 24 000 рублей, тренер: Тютрин Леонид

## **P002 Лидерство: от эффективности к величию**

### **Цели:**

1. Формирование понимания сути и значения лидерства в эпоху постоянных перемен
2. Понимание 4-х Императивов Лидерства – того, что делают великие (выдающиеся) лидеры
3. Выработка навыков:
  - Построения отношений доверия
  - Прояснения предназначения команды
  - Создания видения
  - Настройки четырех ключевых систем:
    - «Исполнение»
    - «Работа с Талантами»
    - «Ключевые рабочие процессы»
    - «Обратная связь от потребителей»
  - Проведения Трёх Диалогов Лидера:
    - О Собственном Голосе
    - Об Эффективности
    - О Расчистке Пути
4. Закрепление навыков путем их практического применения в конкретных условиях работы участников

### **Для кого:**

1. Руководители высшего звена:
  - топ-менеджеры,
  - топ -1
2. Кадровый резерв.

### **Практика:**

В тренинге используются учебные видеосюжеты, интерактивная презентация, работа в мини-группах, практическое выполнение упражнений на отработку навыков. Применяется соотношение теории и практики: 20\*80!

### **Программа:**

1. Система Установок, Система Навыков, Система Инструментов
2. Парадигма Целого Человека
3. Императивы Великих Лидеров
4. Роли выдающихся лидеров:
  - Роль 1: «Вселяйте Доверие»
  - Роль 2: «Проясняйте Цели»
  - Роль 3: «Настраивайте Системы»
  - Роль 4: «Высвобождайте Таланты»
1. Контроль или Высвобождение?
2. Три Диалога Лидера.
3. Практическая работа:
  - Планировщик Диалога «Голос»
  - Соглашение о Деятельности в Духе «Выиграл-Выиграл»
  - Планировщик Диалога «Эффективность»
  - Планировщик Диалога «Расчистка Пути»

### **Результат для компании:**

1. Формирование ответственности у руководителей компании;
2. Формирование мощной модели, позволяющей решать хронические проблемы управления;
3. Высвобождение талантов и возможностей сотрудников для достижения целей организации.

### **Результат для участника:**

1. Видение того, что значит быть выдающимся (великим) лидером, и обновленное желание стать таким лидером;
2. Обладание системой установок, системой навыков и системой инструментов, необходимых для высвобождения талантов и способностей команды с целью реализации высших приоритетов;
3. Принципиально новая парадигма того, что значит руководить в эру Интеллектуального Работника;
4. Овладение мощной моделью, позволяющей решать хронические проблемы управления;
5. Овладение практическими навыками и инструментами лидерства, которые можно

- использовать «уже завтра»;
6. Способность к эффективному определению стратегических и тактических целей для своего подразделения (организации), для своих сотрудников и для себя;
  7. Способность к построению в команде эффективных отношений взаимовыгодного сотрудничества на основе философии "выиграл-выиграл";
  8. Способность к максимальному высвобождению талантов и возможностей сотрудников и направлению их на достижение целей организации.

**Продолжительность:**

3 дня, 28-30 августа 2013 года, 42000 рублей, Ницца, тренер Дудкин Валерий



## Менеджмент

### УБП001 Мастер календарного планирования

**Цели:**

Освоить навыки календарного планирования и контроля проекта.

**Для кого:**

1. Менеджеры проектов,
2. Администраторы проектов,
3. Руководители организаций, функциональных подразделений,
4. Руководители ИТ-подразделений

**Практика:**

- Для эффективного усвоения участниками теоретического материала в программу тренинга включены проблемные ситуации для решения в группах и деловые игры.
- Участники обеспечиваются красочными наглядными пособиями, помогающими оперативно воспользоваться любыми бизнес-инструментами, освоенными на тренинге.

**Программа:**

Курс знакомит с теоретическими принципами и практическими приемами разработки календарного плана, от определения содержания и разработки структуры проекта, до расчета, анализа и оптимизации плана. Слушатели знакомятся с приемами разрешения ресурсных конфликтов, методами временной и стоимостной оптимизации проекта. Отдельный раздел курса посвящен созданию системы контроля и методам эффективного завершения проектов. Во время проведения курса проводится несколько деловых игр и практических упражнений на основе сквозного примера. Проводятся демонстрации приемов календарного планирования в Microsoft Office Project Professional 2010.

**Результат для компании:**

Снижение конфликтов в компании, за счет умения календарного планирования и контроля проектов.

**Результат для участника:**

1. Понимание походов и способов анализа целей проекта;
2. Освоение принципов построения иерархических структур проекта, оценки стоимости и контроля работ проекта;
3. Получение навыков создания и расчета сетевой диаграммы проекта;
4. Получение навыков ресурсной, временной и стоимостной оптимизации плана проекта;
5. Получение навыков отслеживания и контроля календарного плана проекта;
6. Освоение способов эффективного завершения проектов.

**Продолжительность, дата, стоимость, место:**

22 июля, 14 октября, 12500 рублей, Москва, тренер: Софонов Михаил

**Связь с другими тренингами:**

Рекомендуется проводить перед тренингом РМА 401. Управление проектами с использованием Microsoft Office Project Professional 2007 (начальный курс).

## **УБП002 Управление рисками проекта**

### **Цели:**

Научиться управлять рисками при проектном управлении.

### **Для кого:**

1. Менеджеры проектов,
2. Администраторы проектов,
3. Руководители организаций, функциональных подразделений,

### **Практика:**

- Для эффективного усвоения участниками теоретического материала в программу тренинга включены проблемные ситуации для решения в группах и деловые игры.
- Участники обеспечиваются красочными наглядными пособиями, помогающими оперативно воспользоваться любыми бизнес-инструментами, освоенными на тренинге.

### **Программа:**

Курс знакомит с современными стандартами, теоретическими принципами и практическими приемами управления рисками проекта. В курсе детально рассматриваются вопросы классификации и идентификации рисков. Обсуждаются наиболее эффективные методы и инструменты качественной и количественной оценки рисков, разрабатывается план реагирования на риски. Анализируется ролевая структура управления рисками, зоны ответственность различных участников проекта. Вскрываются проблемные зоны при управлении рисками проекта..

### **Результат для компании:**

Повышение факторов успеха проекта, за счет умения управлять рисками.

### **Результат для участника:**

1. Понимание современной концепции активного управления рисками и вариантов ее практического применения.
2. Усвоят принципы классификации и категоризации рисков.
3. Поймут общую процедуру управления рисками.
4. Ознакомятся с типами рисков и методами идентификации рисков.
5. Узнают технологии ранжирования и количественной оценки рисков.
6. Узнают стратегии реагирования на риски и принципы выбора стратегии реагирования.
7. Узнают правила мониторинга и контроля рисков.
8. Получат навыки формулировки рисков, триггеров или симптомов рисков.
9. Навыки планирования реагирования на риски в соответствии с выбранной стратегией.
10. Мониторинг и управление рисками.

### **Продолжительность:**

23 июля, 15 октября 2013 года, 12500 рублей (при прохождении 2-х дней, стоимость составит 20500 рублей за 2 дня), Москва, тренер: Софонов Михаил

### **Связь с другими тренингами:**

Рекомендуется проводить перед тренингом РМА 401. Управление проектами с использованием Microsoft Office Project Professional 2007 (начальный курс).

## Управление персоналом

### УП001 Управление в стиле коучинг.

*От эффективности управления на всех уровнях (бизнесом, компанией, отделом) зависит долгосрочный успех организации, достижение поставленных целей, устойчивость к внешним изменениям.*

#### Цели:

1. Сформировать представление о коучинге, как составляющей эффективного управления;
2. Повысить навыков работы руководителей со своими сотрудниками, использования коучинговые инструменты для повышение ответственности, мотивации и инициативности.

#### Для кого:

1. Директора магазинов и Руководители секторов. Тренинг является существенным и эксклюзивным дополнением к традиционному инструментарию управленца, как в России, так и за рубежом.
2. Сотрудники службы по работе с персоналом.

#### Практика:

Работа в парах, тройках и подгруппах (упражнения), групповые дискуссии, дебаты между группами, интервью, ролевые игры, кейсы, мозговые штурмы.

#### Программа:

1. Управление в стиле коучинг
  - Развитие сотрудников
  - Повышение ответственности, мотивации, инициативности с помощью коучинга
  - Преимущества и ограничения применения коучинга в управлении
2. Навыки коучинга
  - Эффективные вопросы
  - Активное слушание
  - Построение доверия с сотрудниками
  - Постановка целей
  - Усиление мотивации и приверженности
  - Позиция коуча
  - Структура коучинговой беседы
3. Эффективная обратная связь
  - Использование позитивной и негативной обратной связи
  - Особенности использования для людей различных типов
4. Внедрение управления в стиле коучинг в компании (обсуждение)
  - Роль коучинга в системе развития сотрудников компании
  - Выработка мер по результативному внедрению коучинга
  - Договоренности и следующие шаги

#### Дополнительный модуль к программе: “Практика группового коучинга”.

На тренинге используется процедура группового коучинга, где участники в группах по 5 человек под руководством ведущего дают другу другу реальную обратную связь (в т.ч. используя профили 360 градусов) и помогают сформировать план развития в выбранной области. Процедура занимает 1 день. Как показывает практика и многочисленный опыт работы с компаниями по программам развития руководителей, процедура группового коучинга является, как правило, самым ярким моментом программы. Также ее можно будет использовать в качестве отдельного модуля по прошествии времени.

#### Результат для компании:

1. Совершенствование процессов интеграции и адаптации новых сотрудников,
2. Мотивация сотрудников,
3. Снижение текучести, формирование команды высококвалифицированных лояльных сотрудников.

#### Результат для участника:

1. Освоить навыки коучинговой работы с сотрудниками;
2. Участие в формировании профессиональной команды (эффективность всей команды зависит от эффективности работы каждого ее члена);

3. Научиться использовать эффективные инструменты работы с сотрудниками при беседе обратной связи по развитию достижений сотрудников, предоставлении обратной связи и проведения индивидуальных встреч;

**Продолжительность:**

2 дня, 12-13 июня, 18-19 сентября 2013 года, 24 000 рублей, тренер: Смирнов Евгений

## УП002 Международные нормы ведения проектов Executive Search.

### Цели:

Овладеть алгоритмами поиска управленцев и редких специалистов и методами взаимодействия с executive search компаниями и контроля их деятельности.

### Для кого:

HR-Директора, корпоративные Менеджеры по подбору руководящих кадров ("internal headhunters") и высшие руководители компаний, которые планируют использование данного метода поиска управленцев и редких специалистов или хотели бы расширить свои знания в этой области с точки зрения лучших мировых практик.

### Практика:

Информирование, анкетирование, групповые дискуссии, case-study.

Каждому участнику тренингу выдаются учебно-методические материалы, которые в ходе тренинга являются рабочими тетрадями, после проведения тренинга становятся настольными руководствами в ежедневной практической деятельности менеджеров по персоналу компании.

Оборудование тренинга: учебно-методические материалы/рабочие тетради, флип-чарт/доска, видеотройка.

### Программа:

1. Что такое Executive Search
  - Определение «Executive Search». Введение терминов
  - Необходимость и целесообразность использования headhunting при подборе персонала. Готовность компании и менеджера по персоналу к использованию этого метода. (Определение основных трудностей взаимодействия с владельцем компании/директором и кандидатами). Лоббирование как основной метод достижения результата на управленческом уровне.
  - Содержание метода «Executive Search». (Пошаговая инструкция). Источники информации о кандидатах.
2. Как взаимодействовать с компанией Executive Search и с кандидатами.
  - Основные критерии выбора компании-провайдера: параметры успеха компании Executive Search. Определение основных контрольных параметров за деятельностью Executive search провайдера. Корректировка взаимодействия для достижения результата.
  - Основные ошибки и методы их разрешения во взаимодействии с компаниями Executive Search.
  - Взаимодействие с кандидатами: подготовка материалов о компании (вкл. алгоритм составления Описания должности и письма о намерениях), обратная связь, кандидат как источник рыночной информации. Представление кандидата руководителю.
  - Завершение переговоров с кандидатом. Интеграционный период успешного кандидата. Продолжение взаимодействия с компанией Executive Search.
  - Рекомендации по дополнительным источникам информации. Обсуждение вопросов, которые не были освещены на семинаре.

### Результат для компании:

1. Снижение времени на закрытие вакансий редких специалистов за счет знаний основ подбора технологии Executive search;
2. Снижение затрат на рекрутинг за счет понимания процесса подбора редких специалистов и контроля реальных провайдеров данной услуги;
3. Повышение лояльных компании топ-менеджеров и редких специалистов, за счет грамотного подхода к переговорам с кандидатами.

### Результат для участника:

1. Усвоят специфику прямого поиска как метода подбора персонала и оценят эффективность его использования;
2. Получат навыки поиска информации о кандидате и представления компании кандидату;
3. Поймут и проанализируют типичные ошибки в переговорном процессе с кандидатами;
4. Научатся отличать и контролировать реальных провайдеров услуг Executive search.
5. Получат возможность войти в **закрытый клуб «Executive search»**, специалистов прошедших обучение по данной технологии для взаимного обмена информацией и получение новой информации, относительно этой темы.

### Продолжительность:

2 дня, 25-26 сентября 2013 года, 24000 рублей, Москва, тренер: Бевзенко Юлия

## **УП003 Имидж как инструмент успеха: все, что должен знать о стиле современный профессионал (для мужчин и женщин)**

### **Краткая аннотация к тренингу:**

Программа, посвящённая имиджу делового человека, проводится сертифицированным в Англии имидж консультантом.

Последние годы знания по имиджу рассматриваются корпорациями как неотъемлемая часть программы личностного развития специалистов и руководителей. Как выглядеть на переговорах, на совете директоров, на собеседовании, на презентации, на выступлении перед прессой, на рабочем собрании? – ответы на эти вопросы необходимы каждому. Программа, основанная на проверенных 30-летним опытом наработках западных имидж консультантов, а также 20-летней успешной российской бизнес практике ведущего, полно и чётко раскрывает важность имиджа в деловой среде, составляющие имиджа, методы определения корпоративных ожиданий в плане норм внешнего вида, бизнес и специальные дресс коды, а также методы оптимизации имиджа делового человека.

### **Цели:**

Сформировать представление о работе над деловым имиджем как неотъемлемой составной части компетенций современного делового человека и дать практические методы оптимизации индивидуального бизнес стиля каждого из участников.

### **Для кого:**

Для всех деловых людей, кто хочет быстро овладеть основами формирования имиджа и научиться выгодно подчеркивать свои достоинства

### **Практика:**

1. Лекция с демонстрацией слайдов
2. Демонстрация на моделях из участников тренинга с использованием инструментария имидж консультанта: цветные драпировочные ткани, галстуки, платки, бизнес аксессуары, а также предметов гардероба участников
3. Индивидуальные упражнения
4. Групповые упражнения
5. Упражнения в парах

### **Результат для компании:**

Создание благоприятного впечатления от компании в целом при работе сотрудников с поставщиками, клиентами, прессой.

### **Результат для участника:**

Каждый участник программы получит:

1. знания:
  - что такое имидж и почему он важен в бизнесе
  - о качественных предметах делового гардероба
  - о правилах ухода за собой и одеждой
  - о деловых и специальных дресс кодах
2. умения:
  - как определить свой стиль и стиль, необходимой для своей компании
  - как составить эффективный и экономичный гардероб для работы
  - как подобрать одежду оптимального цвета для бизнес гардероба
  - как подобрать оптимальный стиль одежды для различных бизнес обстоятельств

### **Продолжительность:**

2 дня, Москва, 29-30 мая, 21-22 ноября 2013 года, 24 000 рублей, тренер: Бевзенко Юлия

## УП004 Стратегическое управление талантами

### Цели:

Систематизировать основные подходы к работе с талантами и определить факторы, определяющие успех или неудачу каждого из них.

### Для кого:

Сотрудники службы по работе с персоналом, особенно те, кто занимается развитием талантов в компании.

### Практика:

Мастерская – это особый формат работы, предполагающий рассмотрение реальных кейсов, с которыми приходят участники. Каждый из них может выбрать – хочет ли он проанализировать уже реализованные им проекты, лучше понять причину успехов или неудач, или использует экспертизу группы и ведущего для решения текущих или предстоящих задач.

### Программа:

1. Talent management – территория мифов
2. Каковы причины кризиса программ с кадровым резервом?
3. Рыночный и плановые подходы к управлению талантами
4. Планировать от должности или от человека?
5. 4 стратегии привлечения талантов
6. 7 вариантов организации продвижения сотрудников
7. Когда таланты уходят?
8. Почему большинство программ по удержанию лучших сотрудников неэффективны?
9. Всегда ли нужно стремиться превратить свою компанию в “фабрику талантов”?
10. Интегрированный Talent management

### Результат для компании:

Внедрение в компании системы управления талантами, проверенную на практике.

### Результат для участника:

1. Расширение взглядов на Talent management;
2. Структурирование информации по Talent management;
3. Обсуждение «живых» проектов, как удачных, так и неудачных.

### Продолжительность, дата, стоимость и место проведения:

18-19 апреля 2013 года, 24500 рублей, Москва, тренер: Юлдашев Сергей

## УП005 Семинар по оценке персонала

### Цели:

Систематизировать основные подходы к оценке персонала.

### Для кого:

Сотрудники службы по работе с персоналом, особенно те, кто занимается вопросами оценки.

### Практика:

В ходе семинара будут рассматриваться различные мнения к оценке персонала и ведущий, вместе с участниками подойдут комплексно к проектированию системы оценки.

Вот некоторые мнения относительно оценки персонала:

**Эдвардс Деминг:** *«Идея аттестации соблазнительна. Звучание слов подстегивает воображение: платите за то, что вы получаете; получайте то, за что вы заплатили; мотивируйте людей на то, чтобы они давали все, на что они способны, для их же собственной пользы. Эффект получается совершенно противоположным тому, что обещают на словах. <...> Поддерживается стремление к достижению краткосрочных результатов, уничтожается долгосрочное планирование, рождается страх, разрушается командная работа, стимулируется соперничество и политиканство».*

**Джек Уэлч:** *«В работе с персоналом дифференцированный подход – это все. Каждый год мы просили все отделения GE оценить своих высших исполнительных руководителей. По сути, мы вынуждали руководителей отделений выставлять оценки своим подчиненным, чтобы определить, кого в своей организации они причисляют к лучшим 20%, кого – к жизненно важным средним 70% и, наконец, к худшим 10%. Как правило, недостаточно эффективных сотрудников мы просили покинуть компанию. <...> Да, вы скорее всего упустите нескольких звезд и некоторых сотрудников, чей потенциал мог раскрыться позже, но тем не менее резко повысите свои шансы построить звездную команду. Именно так строятся первоклассные организации – постоянно усиливаясь за счет ежегодного отбора лучших».*

### Программа:

1. Куда делся индивидуальный стиль в работе, не потеряли ли мы что-то важное на пути повальной стандартизации?
2. Нужно оценивать индивидуумов или команды? От чего это зависит?
3. Можем ли мы вообще профилировать должности?
4. Как влияют системы оценки на ценностную сферу сотрудников?
5. Что компании пытаются компенсировать внедрением ценностей? И почему эти попытки так неубедительны?
6. Куда деть фактор персональной лояльности? Почему HR-ы его в упор не замечают?
7. О каких ограничениях ассесмент-центров мы постоянно забываем?
8. Когда мы можем, а когда не можем использовать систему оценки по целям и KPI?
9. Почему взгляды на систему аттестации двух великих гуру менеджмента — Джека Уэлча и Эдвардса Деминга — диаметрально противоположны? Как с этим разобраться?
10. Какую роль в крахе Enron сыграла система оценки и премирования персонала?

### Результат для компании:

Избежать ошибки при внедрении в компании системы оценки персонала.

### Результат для участника:

1. Расширение взгляды на оценку персонала;
2. Структурировать информации по оценке персонала;
3. Разобрать типичные ошибки при внедрении системы оценки персонала.

### Продолжительность, дата, стоимость и место проведения:

30-31 мая 2013 года, 16000 рублей, Москва, тренер: Юлдашев Сергей



## **УП010 Эффективный подбор линейного персонала в ритейле.**

### **Цели:**

Гарантировать набор успешных кандидатов на линейный уровень на основе корпоративных норм компании и лучших мировых практик рекрутмента.

### **Для кого:**

1. Стажеры - директора магазинов
2. Руководители секторов магазинов
3. Руководители отдела управления персоналом магазинов
4. Ассистенты отдела управления персоналом магазинов
5. Специалисты по рекрутменту магазинов
6. Специалисты по рекрутменту центрального офиса

Группы формируются из руководителей одного и того же профиля. Например, директора или менеджеры по персоналу, финансовые директора и т.п. Тренинг также может проводиться для руководителей, входящих в состав органов управления компанией (дирекционные комитеты, правление).

### **Практика:**

Семинары в подгруппах с последующими презентациями, интерактивные лекции, групповые дискуссии, дебаты между группами, интервью, работа в парах, тройках и подгруппах, индивидуальная работа, мозговые штурмы, творческие задания.

### **Результат для компании:**

1. Определение единых для компании ожиданий к внутренним рекрутерам по форме и содержанию проведения собеседования, целям подбора и критериям успешности;
2. Создание условий для успешного прохождения интеграции принятыми кандидатам.

### **Результат для участника:**

1. Обучение руководителей эффективно представлять компанию и должность кандидату, исходя из конкурентной позиции компании на рынке и индивидуальной мотивации кандидата, специфики работы в компании;
2. Составление рабочих профилей кандидатов на линейные должности в магазине;
3. Обучение проведению эффективного собеседования;
4. Обучение объективной оценке полученной информации из анкеты и собеседования;
5. Обучение навыкам принятия и озвучивания решения кандидатам.

### **Продолжительность:**

2 дня, 17-18 июня, 14-15 октября 2013 года, 16000 рублей, Москва, тренер: Высоцкая Екатерина

## Переговоры

### ПЕР001 Переговоры с сотрудниками

#### Как позволить сотрудникам делать то, что нужно организации.

##### Цели:

1. Расширить представление о переговорах и ролевом репертуаре переговорщика;
2. Повысить коммуникативную компетентность участников;
3. Обогащать переговорный инструментарий участников;
4. Помочь участникам в освоении технологии прохождения/проведения собеседования при трудоустройстве;
5. Сформировать навык подбора квалифицированного, лояльного и исполнительного персонала;
6. Сформировать навык мотивации персонала с опорой на ценности сотрудников.

##### Для кого:

1. Руководители отделов
2. Сотрудники HR служб.

##### Практика:

В тренинге используются видеоанализ, интерактивная презентация, практика противостояния манипуляциям. Применяется соотношение теории и практики: 20\*80!

##### Программа:

1. Переговоры как процесс познания сторон и предмета переговоров. Компас переговорщика;
2. Переговоры как процесс создания ценности;
3. Особенности горизонтальной и вертикальной коммуникация в компании;
4. Что движет сотрудниками? Как узнать что действительно ВАЖНО для сотрудников;
5. Как мотивировать сотрудников, через их потребности. Технология создания удвоенного видения;
6. Технология подбора сотрудников, которые гарантированно будут работать так, как нужно организации. Технология этапной коммуникации;
7. Контактная и бесконтактная коммуникация.
8. Переговоры о зарплате – по обе стороны баррикад.
9. Как узнать на что ценности сотрудника/работодателя, чтобы работать комфортно;
10. Как проходить/проводить собеседования;
11. Стратегии увеличения зарплаты для сотрудников;
12. Как сохранить лояльность сотрудников без увеличения заработной платы;
13. Как за умеренный оклад привлечь лучших специалистов на рынке труда;
14. Как увеличить свою зарплату на 30% в своей организации;
15. Как с выгодой для организации увеличивать зарплату сотрудникам: кому, когда и на каких условиях.

##### Результат для компании:

1. Способность привлекать в компанию лучших сотрудников на рынке по умеренным ценам;
2. Способность настроить «систему фильтров» в компании при приеме на работу и уменьшить работу отдела кадров на 30%;
3. Повышение эффективности вертикальных и горизонтальных коммуникаций в рабочем коллективе;
4. Возможность создать рабочую среду, где компания будет постоянно увеличивать прибыль, а сотрудники заработную плату.

##### Результат для участников:

1. Способность управлять сложными коммуникационными ситуациями;
2. Умение осуществлять фоновую профилактику конфликтов;
3. Умение отстаивать свою позицию и сохранять отношения с коллегами и руководством;
4. Способность работать в команде, поддерживая атмосферу сотрудничества и достигая реальных результатов;

##### Бонусные материалы:

- методика ведущей роли переговорщика: Фа-Ме-Мо
- экспресс тест определения ценностных ориентаций.

##### Продолжительность:

2 дня, 18 июля 2013 года, 8 000 рублей, Москва, тренер: Каримов Дамир

## Продажи

### PR001 Телефонные продажи — техника холодных звонков

#### Цели:

1. Ознакомить участников с основными целями и задачами холодных телефонных звонков;
2. Повысить мотивацию участников на проведение большего числа звонков;
3. Снизить тревожность участников, возникающую в связи с большим числом отказов;
4. Представить участникам сценарии возможных холодных телефонных звонков;
5. Представить участникам возможные ответы на наиболее типичные отговорки потенциальных участников;
6. Отработать с участниками мини-презентации продуктов для их представления по телефону.

#### Для кого:

Сотрудники отдела продаж, которые занимаются активными продажами.

#### Практика:

- Занятие проводится в интерактивном режиме;
- В ходе занятия участники работают в парах, проводя холодные телефонные беседы по заданию тренера;
- Программой предусмотрена запись телефонных бесед на диктофон с последующим обсуждением записанного материала.

#### Программа:

1. Определение целей и задач холодных звонков;
2. Обсуждение статистики телефонных продаж;
3. Обсуждение с участниками стандартных сценариев телефонных звонков, отработка в парах этих сценариев с записью на диктофон и дальнейшим разбором проведенных телефонных бесед;
4. Обсуждение с участниками обычных отговорок потенциальных клиентов с практической отработкой реакции на подобные отговорки;
5. Отработка с участниками мини-презентаций продуктов по принципу «лифта».

#### Результат для компании:

1. Активное привлечение потенциальных клиентов в компанию;
2. Формирование клиентской базы.

#### Результат для участника:

1. Сформирован навык корректного общения с клиентами, используя предложенные сценарии;
2. Адекватная реакция на отговорки потенциальных клиентов;
3. Правильная презентация своего продукта с адаптацией информации под соответствующего клиента.

#### Продолжительность:

1 день, 10 июля 2013 года, 4000 рублей, Москва, тренер: Хаустова Галина

## **PR002 Технология продаж и привлечения клиентов**

### **Цели:**

Обучить продавцов технологиям продаж для увеличения количества сделок с клиентами.

### **Для кого:**

Сотрудники отдела продаж.

### **Практика:**

Данный тренинг предполагает групповую работу с менеджерами, занимающимися продвижением услуг, по изучению и закреплению навыков и умений, необходимых для эффективной работы с клиентами.

В качестве обучающих средств используются групповые дискуссии, ролевые игры, психогимнастика, программированные инструкции, тематические упражнения, информационные сообщения. В ходе тренинга каждому участнику выдаются справочные материалы.

### **Программа:**

Тренинг проводится в два этапа.

Тренинг состоит из семи разделов:

- Вступительная часть
- Подготовка
- Контакт
- Сбор информации
- Презентация
- Адаптация возражений
- Завершение сделки

### **Результат для компании:**

1. Возможность продвигаться к успеху, полагаясь не на удачное стечение обстоятельств и везение, а на подтвердившие свою эффективность, понятные, повторяемые навыки и приемы, отличающие профессионала от любителя;
2. Увеличение продаж минимум на 30% за счет применения эффективных технологий продаж.

### **Результат для участника:**

1. Овладение эффективными методами подготовки к работе;
2. Формирование и развитие способности прогнозировать поведение клиента;
3. Предвидеть последствия взаимодействия с клиентом;
4. Развитие навыков определения типа партнера по общению и выбора оптимальной тактики взаимодействия;
5. Умение интерпретировать позы, мимику и жесты собеседника;
6. Обучение установлению и поддержанию психологического контакта на сознательном и подсознательном уровне;
7. Расширение каналов восприятия (визуального, аудиального, кинестетического);
8. Овладение навыками ведения беседы, использования вопросов, выявления интересов клиента, адаптации возражений, завершения переговоров.
9. Вероятности достижения успеха в отношениях со стратегическими партнерами.

### **Продолжительность:**

2 дня, 25-26 апреля, 25-26 сентября 2013 года, 16000 рублей, Москва, тренер: Жариков Сергей

## **ПР003 Работа с возражениями. Психологические аспекты восприятия цены**

### **Цели:**

1. Краткое повторение и закрепление ранее пройденного материала;
2. Обучение и овладение техникам работы с возражениями;
3. Изучение эффективных методов работы с ценой.

### **Для кого:**

Данный тренинг предполагает групповую работу только с менеджерами, прошедшими обучение по теме «Технология продаж и привлечения клиентов», и является продолжением более подробного изучения темы «Адаптация возражений». Материалы тренинга опираются на ранее изученные темы и предполагают владение обучающимися ранее полученных навыков и умений, необходимых для эффективной работы с клиентами.

### **Практика:**

В качестве обучающих средств используются групповые дискуссии, ролевые игры, психогимнастика, программированные инструкции, тематические упражнения, информационные сообщения, видеосъемка. В ходе тренинга каждому участнику выдаются справочные материалы.

### **Программа:**

Тренинг состоит из шести разделов:

- Вступительная часть
- Виды возражений
- Общие методы работы с возражениями
- Частные методы работы с возражениями
- Правила работы с ценой

### **Результат для компании:**

1. Увеличение продаж минимум на 30% за счет умения работать с возражениями и убеждающими воздействиями.

### **Результат для участника:**

1. Овладение умением определять тип возражения;
2. Изучение психотехнологии убеждающего воздействия;
3. Достижения успеха в отношениях со стратегическими партнерами.

### **Продолжительность:**

2 дня, 24-25 июля 2013 года, 16000 рублей, Москва, тренер: Жариков Сергей

## **ПР004 Стратегические продажи. Продажи B2B.**

### **Цели:**

Сформировать навыки стратегического планирования работы с ключевыми клиентами;

### **Для кого:**

Сотрудники отдела продаж на B2B рынке.

### **Практика:**

Данный тренинг предполагает групповую работу с менеджерами, занимающимися продажами, по изучению и закреплению навыков и умений, необходимых для эффективной работы с клиентами.

В качестве обучающих средств используются групповые дискуссии, ролевые игры, психогимнастика, программированные инструкции, тематические упражнения, информационные сообщения, видеосъемка. В ходе тренинга каждому участнику выдаются справочные материалы.

### **Программа:**

Тренинг состоит из шести разделов:

- Вступительная часть;
- Определение сложной продажи;
- Различия в покупательском поведении потребителей и организаций;
- Характеристики покупательского поведения организаций;
- Особенности работы продавца в условиях сложной продажи;
- Стратегия работы с лицами, влияющими на покупку.

### **Результат для компании:**

Увеличение продаж минимум на 30% за счет понимания различий покупательского поведения организаций от покупательского поведения частных лиц.

### **Результат для участника:**

1. Овладение эффективными методами подготовки к работе в условиях сложных продаж;
2. Формирование и развитие способности прогнозировать поведение клиента;
3. Обучение менеджеров выявлению лиц, влияющих на покупку;
4. Изучение инструментов реализации сформированных планов.

### **Продолжительность:**

2 дня, 18-19 сентября 2013 года, 16000 рублей, Москва, тренер: Жариков Сергей

## **PR005 Уникальное торговое предложение (USP-unique selling point)**

### **Цели:**

1. Определить что такое USP, «отличительные особенности» и «преимущества»;
2. Выявить контексты применения при взаимодействии с клиентом;
3. Сформировать умение правильно формулировать предложение;
4. Создать шаблоны, включающие основные «отличительные особенности» и «преимущества» фирмы и продуктов;
5. Отработать умение применять на практике.

### **Для кого:**

Менеджеры, занимающиеся продвижением услуг.

### **Практика:**

В качестве обучающих средств используются групповые дискуссии, ролевые игры, тематические упражнения, информационные сообщения.

Данный тренинг предполагает групповую работу с менеджерами, занимающимися продвижением услуг, по изучению и закреплению навыков и умений, необходимых для эффективной работы с клиентами.

### **Программа:**

Тренинг состоит из шести разделов:

1. Основные законы продаж;
2. Парадигма «Характеристика – Преимущества - Выгода»
3. Концепция «скрытая/явная потребность»;
4. Концепция «потенциальная скрытая/явная потребность»;
5. Отличительные «особенности» и «преимущества»;
6. Практическая часть: создание «отличительных особенностей» и «преимуществ» собственных продуктов/услуг.

### **Результат для компании:**

Создание собственного уникального торгового преимущества для эффективного взаимодействия с клиентами и увеличения продаж.

### **Результат для участника:**

1. Способность создавать уникальные торговые предложения.
2. Создание отличительных особенностей и преимуществ собственных продуктов/услуг.

### **Продолжительность:**

1 день, 3 октября 2013 года, 8000 рублей, Москва, тренер: Жариков Сергей

## **PR006 Консультативные SPIN-продажи**

### **Цели:**

1. Представить методики, позволяющие качественно повысить эффективность работы продавца;
2. Повышение прогнозируемости действий и результатов сотрудников службы продаж.

### **Для кого:**

Сотрудники отдела продаж.

### **Практика:**

В тренинге используются видеоанализ, демонстрация метода СПИН, работа в группах со СПИН-таблицами, ролевые игры. Применяется соотношение теории и практики: 20\*80!

### **Программа:**

1. Определение продажи
2. Подготовка
3. Выявление и подтверждение потребностей клиента
4. Ситуационные вопросы и проблемные
5. Извлекающие вопросы
6. Наводящие вопросы
7. Подтверждение потребности
8. Итоговый практикум

### **Результат для компании:**

Гарантированное увеличение продаж минимум на 30%, за счет изменения мыслительного процесса в продажах, позволяющего сделать максимально выгодное для клиентов предложение.

### **Результат для участника:**

1. Возможность продвигаться к успеху, полагаясь не на удачное стечение обстоятельств и везение, а на подтвердившие свою эффективность, понятные, повторяемые навыки и приемы, отличающие профессионала от любителя;
2. Способность формулировать цель и строить план ее достижения;
3. Способность определять цели каждого предстоящего контакта с клиентом;
4. Способность прогнозировать проблемы и потребности клиентов;
5. Способность планировать ход разговора с клиентом и управлять им;
6. Способность эффективно использовать технику задавания вопросов;
7. Способность эффективно представлять клиенту свой товар или услугу использованием конкурентных преимуществ компании.

### **Продолжительность:**

2 дня, 23-24 октября 2013 года, 16 000 рублей, Москва, тренер: Солопов Антон



## Коммуникация

### К001 Эффективное публичное выступление

#### Цели:

1. Краткое ознакомление с технологией подготовки и проведения презентации;
2. Психологическая подготовка участников к выступлению.

#### Для кого:

Тренинг ориентирован на обучение персонала, проводящего презентации товаров и услуг.

#### Практика:

В качестве обучающих средств используются групповые дискуссии, ролевые игры, психогимнастика, программированные инструкции, тематические упражнения, информационные сообщения, видеоанализ. В ходе тренинга каждому участнику выдаются справочные материалы.

#### Программа:

Тренинг состоит из четырех основных тем:

- Алгоритм подготовки и проведения презентации;
- Методы работы с волнением;
- Аудитория. Как установить контакт?
- Эффективное поведение ведущего.

#### Результат для компании:

1. Повышение личной эффективности сотрудников, участвующих в презентациях и публичных выступлениях.
2. Уменьшение потерь информации.
3. Повышение эффективности выступлений сотрудниками на презентациях, конференциях, форумах перед поставщиками, клиентами, партнерами и органами власти.

#### Результат для участника:

1. Обучение эффективным методам работы с волнением, неуверенностью, страхом выступлений перед аудиторией;
2. Отработка менеджерами навыков ораторского мастерства;
3. Изучение правил поведения ведущего перед аудиторией (жесты, осанка, перемещение, работа с аудиовизуальными средствами и т.п.);
4. Обучение установлению и поддержанию психологического контакта с аудиторией;
5. Овладение методами привлечения и удержания внимания аудитории.

#### Продолжительность:

2 дня, 30-31 октября 2013 года, 16 000 рублей, Москва, тренер: Жариков Сергей

## **К002 Эффективная коммуникация**

### **Цели:**

Обучение навыкам эффективной коммуникации

### **Для кого:**

Любые сотрудники.

### **Практика:**

Интерактивные лекции, семинары в подгруппах с последующими презентациями, групповые дискуссии, дебаты между группами, интервью, работа в парах, тройках и подгруппах, индивидуальная работа, мозговые штурмы, творческие задания, анализ фото- и видеоматериалов, case-study, метапланирование, work-shop.

### **Программа:**

1. Бытовое и деловое общение
2. Цели коммуникации. Что такое коммуникация для результата
3. Виды коммуникации.
4. Этапы коммуникации: подготовка, процесс, завершение
5. Как найти подход к партнёру по коммуникации
6. Транзакционный анализ
7. Выбор оптимальной эмоциональной дистанции в общении
8. Формулирование цели коммуникации: как это сделать?
9. Уметь конкретно и ясно выразить свою мысль. Структура вашего сообщения.
10. Уровни общения.
11. Роль имиджа в коммуникации.
12. Вербальная и невербальная коммуникация.
13. Техники в коммуникациях:
  - техника активного слушания
  - как сохранить свою позицию и не вступить в конфликт: техника отказа
  - техника аргументации «4 шага»
  - что такое конструктивная критика? Обратная связь: получать и давать.
14. Умение выстраивать деловые отношения. Сеть внешних и внутренних деловых контактов.
15. Разбор проблемных рабочих ситуаций из повседневной практики.

### **Результат для компании:**

Повышение эффективности деловых коммуникаций (межличностных и между подразделениями компании).

### **Результат для участника:**

Приобретение навыков эффективной коммуникации, снятие барьеров в общении, овладение простыми и конкретными техниками общения, умение формулировать цель коммуникации и оценивать её результат.

### **Продолжительность:**

2 дня, 13-14 ноября 2013 года, Москва, 16000 рублей, тренер: Песоцкий Алексей

## **K003 Понимание индивидуальных различий и построение эффективной коммуникации в команде (на основе типологии Майерс-Бриггс)**

### **Цели**

1. Улучшение взаимопонимания и налаживание взаимодействия в команде;
2. Прояснение индивидуальных различий и осознание их как сильной стороны команды.

### **Для кого:**

1. Руководители, которые выросли из специалистов;
2. Новые менеджеры, принятые в компанию, как потенциальные сотрудники на руководящие позиции, но при этом не имеющие достаточного опыта управления людьми;
3. HiPo

### **Практика:**

В тренинге используются видеоанализ, интерактивная презентация, работа группам.

Применяется соотношение теории и практики: 20\*80!

### **Программа:**

- В данном тренинге используется типология Майерс-Бриггс (МВТИ) для определения особенностей типов участников и улучшения коммуникации в команде.
- Данная типология не оценочная, она определяет предпочтения человека в таких областях, как способ сбора информации и принятия решений, источник энергии и стиль жизни.
- На тренинге участники определяют свой тип МВТИ на основе серии упражнений и предварительного заполнения он-лайн опросника.

### **Результат для компании:**

1. Выстроены эффективные взаимодействия в команде на основе индивидуальных различий;
2. Повышение производительности отделов, за счет слаженной работы сотрудников.

### **Результат для участника:**

1. Определение своего типа для понимания своей роли в команде;
2. Улучшение собственного самочувствия за счет эффективного взаимодействия и сохранения собственной энергии;
3. Нахождение баланса в собственной жизни.

### **Продолжительность:**

2 дня, 22-23 августа 2013 года, 16 000 рублей, Москва, тренер: Смирнов Евгений

## **K004 Повышение качества деловых коммуникаций сотрудников отдела IT**

### **Цели**

Повысить уровень устных и письменных коммуникаций между IT отделом и другими сотрудниками в компании.

### **Для кого:**

1. Сотрудники компаний;
2. Заказные инфосистемы.

### **Практика:**

- Тренинг проводится в интерактивном режиме;
- В ходе тренинга участники работают в малых группах, решая проблемные ситуации, продумывая ответы на проблемные вопросы, составляя деловые письма и мини-презентации;
- Для повышения эффективности тренинга используются ролевые игры;
- Программой предусмотрена видеозапись отдельных этапов тренинга с последующим обсуждением записанного материала.

### **Программа:**

1. Коммуникативные «подводные камни» IT отдела или как преодолевать барьеры делового общения
2. Влияние положения отдела IT в структуре организации на особенности внешних коммуникаций отдела;
3. Влияние качества внешних коммуникаций сотрудников отдела на имидж отдела в организации;
4. Барьеры, препятствующие эффективным внешним деловым коммуникациям.
5. Коммуникативный «хаос» или как перевести с IT языка на язык сотрудников других отделов
6. IT «психоанализ» или как понять заказчика
7. «Долгая переписка» или как писать простые понятные письма пользователям
8. «Выход на ковер» или как общаться с руководством

### **Результат для компании:**

1. Повышение эффективности бизнеса за счет улучшения деловых коммуникаций сотрудников;
2. Повышение имиджа IT отдела в организации;
3. Улучшение устной и письменной коммуникации с IT отделом.

### **Результат для участника:**

1. Умение выстраивать устные и письменные коммуникации с сотрудниками компании;
2. Умение понимать внутренних заказчиков;
3. Умение доносить информацию до руководства.

### **Продолжительность:**

2 дня, 12—13 июня, 14-15 октября 2013 года, 16000 рублей, Москва, тренер: Кузнецов Алексей

## Профессиональная эффективность и личное развитие.

### Э001 Там хорошо, где Я есть

#### Цели:

1. Проявить основные мотивы сотрудников: «Для чего я работаю?», «Что мне приносит удовлетворение, удовольствие?», «Каковы мои цели?»
2. Актуализировать ценность компании как среды для развития и достижения собственных целей: «Почему я работаю здесь, а не в другом месте?», «Как я могу развиваться в этой компании?», «Что мне дает компания и каков мой вклад в развитие компании?»
3. Согласовать мотивы сотрудника и интересы компании: «Что я могу сделать, чтобы развиваться, приносить/создавать ценность для компании?»

#### Для кого:

Для любого сотрудника в компании.

#### Практика:

Наш подход позволяет сотрудникам осознать имеющийся опыт и превратить его в инструменты эффективной деятельности. Преимущество в том, что сотрудники опираются на те знания, которые у них уже есть. Эти знания осмысляются, структурируются и остаются с ними навсегда.

КЛЮЧЕВОЕ отличие: Лестница компетенции 2-х тактная: от неосознанной компетентности к осознанной компетентности.

**Внимание!** Этот подход в 2 раза эффективнее «инструментального» обучения сотрудников, когда в тренинге «прививаются» новые модели поведения!

*Работа с глубинными мотивами позволяет сотруднику найти свой интерес в работе. Работа становится источником удовольствия. Составление плана развития в компании позволяет направить энергию в созидательное для компании русло.*

#### Программа:

##### Активация:

- Работа с желаниями как с источниками энергии для саморазвития в компании.
- Осмысление своей роли в компании, восприятие компании как дружественной среды для собственного развития.
- Развитие личной ответственности сотрудника за результат на своем участке работы.

##### Стимуляция:

- Развитие уверенности в своих силах и постановка амбициозных целей для сотрудников.

##### Мотивация:

- Формирование гибкости в поведении при достижении результата.
- Способность выработать комплексные решения, учитывающие множественные интересы.
- Формирование лояльности к компании.

##### Интеграция:

- синхронизация собственных целей и целей компании;
- реализация себя через достижение результатов для компании;
- восприятие отношений работник – работодатель, как долгосрочное, взаимовыгодное, равноправное партнерство.

#### Результат для компании:

Повышение производительности труда сотрудников на 30% и выше за 3 месяца.

#### Результат для участника:

Восприятие компании как ресурса, инструмента для собственного развития и достижения своих целей;

#### Продолжительность:

2 дня, 25-26 мая, 27-28 июля, 28-29 сентября, 23-24 ноября 2013 года, 8000 рублей, Москва, тренер: Солопов Антон

## **Э002 Стресс-менеджмент.**

### **Цели:**

Обучить участников техникам диагностики стресса, эффективного поведения и саморегуляции в стрессовых ситуациях.

### **Для кого:**

Для сотрудников и руководителей, которые сталкиваются с большими нагрузками в течении рабочего дня при общении с клиентами.

### **Практика:**

В тренинге используются видеоанализ, интерактивная презентация, деловые игры, работа группам. Применяется соотношение теории и практики: 20\*80!

### **Программа:**

1. Природа стресса, стресс-факторы
2. Стратегия устранения стресс-факторов
3. Методы снятия напряжения и методы релаксации
4. Работа со сложным клиентом
5. Работа с претензиями и критикой
6. Конфликт, его сущность
7. Практика поведения при конфликтном взаимодействии

### **Результат для компании:**

1. Снижение количества конфликтных ситуаций при работе с клиентами;
2. Повышение уровня продаж, за счет безконфликтного поведения сотрудников;
3. Увеличение количества лояльных покупателей.

### **Результат для участника:**

1. Сформирован навык эффективного взаимодействия со сложными клиентами в конфликтных ситуациях;
2. Отработана и закреплена техника релаксации и снятия напряжения;
3. Отработана техника глубокого дыхания.

### **Продолжительность, дата, стоимость, место:**

1 день, 1 июня, 24 августа, 19 октября 8000 рублей, Москва, тренер: Носонова Любовь