AIO | EDUCATION

Katalóg verejných kurzov

www.aioeducation.sk

Manažérske zručnosti:

Strana	Názov kurzu	Rozsah
4	Časový manažment IV. generácie	2 dni
5	Tímová spolupráca a riešenie konfliktov na pracovisku	2 dni
6	Prezentačné zručnosti	2 dni
7	Motivácia a vedenie pracovníkov	2 dni
8	Business protokol a spoločenská etiketa	1 deň
9	Vedenie hodnotiacich rozhovorov so zamestnancami - **Novinka**	1 deň
10	Efektívne vedenie porád a stretnutí	1 deň
11	Riešenie konfliktných situácii	2 dni
12	Mediácia a facilitácia – alternatívne riešenie konfliktov	3 dni
13	Transakčná analýza ako metóda zvládania konfliktu - **Novinka**	1 deň
14	Zvládanie stresu a prevencia vyhorenia - **Novinka**	2 dni
15	Komunikácia ako základ úspechu v profesii I. modul - **Novinka**	1 deň
16	Komunikácia ako základ úspechu v profesii II. modul - **Novinka**	1 deň
17	Umenie presadiť sa!	2 dni
18	Profesionálna telefonická komunikácia	2 dni
19	Asertivita I. modul	1 deň
20	Asertivita II. modul	1 deň
21	Reč tela	1 deň
22	Odborná príprava lektorov	2 dni
23	Delegovanie - **Novinka**	1 deň
24	Modulový program pre líniových manažérov - **Novinka** I. modul: Vedenie pracovníkov a riadenie výkonu	2 dni
25	Modulový program pre líniových manažérov - **Novinka** II. modul: Komunikácia a zvládanie náročných situácií	2 dni

AIO EDUCATION

Tajomstvo úspechu tkvie v tom, že vykonávame celkom obyčajné veci neobyčajným spôsobom.
John D. Rockefeller

Riadenie ľudských zdrojov:

Strana	Názov kurzu	Rozsah
26	Riadenie a hodnotenie pracovného výkonu	2 dni
27	Riadenie ľudských zdrojov	2 dni
28	Výber zamestnancov	2 dni

Obchodné zručnosti:

Strana	Názov kurzu	Rozsah
29	Obchodná komunikácia	3 dni
30	Základy úspechu obchodníka	2 dni
31	Riadenie vzťahov so zákazníkmi	2 dni
32	Vyjednávacie zručnosti	2 dni
33	Zvládnutie náročných zákazníkov	2 dni

Asistentky a sekretárky:

Strana	Názov kurzu	Rozsah
34	Riadenie sekretariátu I. modul	2 dni
35	Riadenie sekretariátu II. modul - **Novinka**	2 dni

Strana	Obsah
36	Lektorský tím
39	Informácie pre účastníkov a referencie
40	Kontakt

Formy a metódy vzdelávania:

krátke teoretické vstupy, skupinové cvičenia, brainstorming, riadená diskusia, videotréning prezentácie, masívna spätná väzba, rozvojové akčné plány, autodiagnostika, dotazníkové metódy, prezentácie

AIO EDUCATION

Časový manažment IV. generácie

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

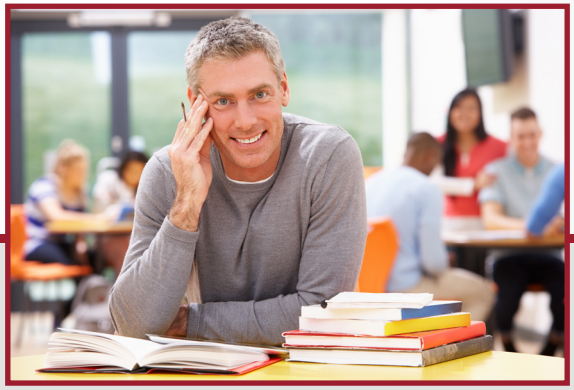
Rozvinúť vedomosti o zákonitostiach efektívneho využívania času a prioritizácie činností v zmysle manažmentu času 4. generácie so zameraním na vzťahy a rozvoj ľudského potenciálu tak, aby dokázali zlaďovať pracovné a osobné ciele.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Pre všetkých, ktorí cítia priestor pre zlepšenie svojho časového manažmentu

Obsah tréningu:

- Čo je dobrý časový manažment - brainstorming na flipchart, 4 generácie manažmentu času a ich náplň, výhody 4. generácie
- Čas, vnímanie času, koláč času, role v živote človeka, rovnováha 4 druhov času - individuálna práca s vyhotovením reálneho a ideálneho grafu
- Psychofyziologické pozadie vnímania času - výklad a vyhotovenie individuálnej krivky výkonnosti jednotlivcov, diskusia - ako efektívne plánovať čas z hľadiska dňa
- Analýza pracovného času, snímka pracovného času, zlodeji času, pílový efekt
- Techniky časového manažmentu, metóda ABC, Eisenhoverova matrica času - výklad a práca v malých skupinách podľa náplne práce, zhotovenie vlastnej ABCD analýzy s prioritizáciou úloh, označenie najprioritnejších podľa Paretovho pravidla
- 30 spôsobov ako šetriť čas - videofilm a diskusia o využiteľnosti rôznych spôsobov
- Moji zlodeji času - vyplnenie dotazníka, označenie miery vplyvu a akčný plán zmeny
- Priebežné, krátkodobé, strednodobé a dlhodobé plánovanie
- Schopnosť povedať nie ako šetrič času, nutnosť a princípy delegovania - nácvik a modelovanie situácií z praxe poslucháčov
- Zladenie životných a pracovných priorít, možnosti a hranice - cvičenie, moje životné hodnoty a plánovanie osobného života a kariéry v horizonte 5 a 10 rokov.



Tímová spolupráca a riešenie konfliktov na pracovisku

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Osvojiť si techniky tímovej práce, uvedomiť si prínos z tímovej práce, stanoviť si silné a slabé stránky jednotlivých tímových rolí, spoznať základné vlastnosti úspešných tímov, zistiť možnosti ako najlepšie spojiť jednotlivcov do silného kolektívu a naučiť sa riešiť konflikty v tíme bez zbytočných emócií.

Komu je kurz určený:

- Manažérom, ktorí potrebujú efektívne riadiť spoluprácu viacerých tímov
- Vedúcim pracovníkom, obchodným manažérom
- Všetkým, ktorí sa chcú zdokonaliť v tímovej práci a vo zvládaní náročných situácií

Obsah tréningu:

- Spoznanie princípov tímovej práce
- Zistenie prínosov jednotlivých tímových rolí
- Identifikácia vlastnej tímovej role
- Znaky tímovej práce
- Efektívne budovanie tímu
- Motivácia členov tímu za účelom zvýšenia výkonu
- Rozhodovanie v tíme
- Vyjednávacie taktiky jednania v tíme
- Riešenie konfliktných situácií v tíme
- Zvládanie kritiky a uznania kvalít partnera
- Identifikácia problémov vo Vašom tíme
- Plán rozvoja Vášho tímu

Prezentačné zručnosti

Cieľ tréningu:

Časový rozsah: 2 dni

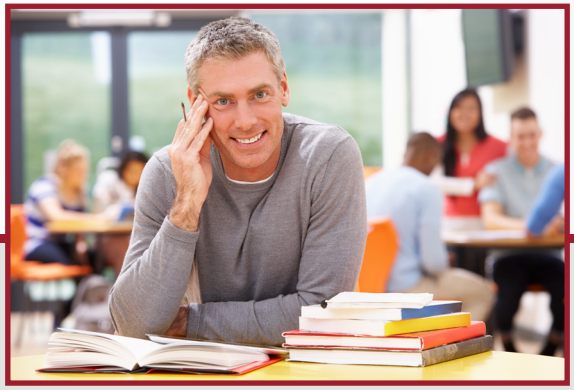
Spoznať základné zásady prezentovania a prvky prezentácie, poznať potreby a preferencie poslucháčov, naučiť sa vytvoriť prezentáciu v súlade s potrebami poslucháčov - prispôsobiť formu a obsah prezentácie jej cieľu, podporiť prezentáciu neverbálne a technicky, odpovedať na otázky poslucháčov, argumentovať a udržať si pozornosť poslucháčov i v náročných situáciách, efektívnejšie zvládať trému a stres, zvýšiť svoju istotu a sebadôveru.

Komu je kurz určený:

- Manažérom na všetkých stupňoch riadenia
- Predajcom
- Obchodníkom
- Špecialistom, ktorých súčasťou práce je aj prezentácia výsledkov a ponúk pred publikom

Obsah tréningu:

- Základné zásady a prvky prezentácie, analýza a formulácia cieľa prezentácie, Kolbov cyklus poznávania a učenia a jeho správne použitie pri vzdelávaní dospelých
- Poznanie potrieb a preferencií poslucháčov, identifikácia štýlov poznávania a jej využitie pri príprave, aké informácie o poslucháčoch si treba zistiť pre efektívny priebeh prezentácie
- Čo je úlohou interného trénera, ako získa pozornosť a dobre zapôsobiť na poslucháčov, zrozumiteľnosť vyjadrovania a vokálnej zložky
- Tri kategórie informácií, štruktúra prezentácie, úvod, jadro, záver, overenie porozumenia
- Vytvorenie prezentácie , usporiadanie priestoru, vizualizácia a chyby trénera pri premietaní, možnosti poslucháčov vyskúšať si látku v praxi
- Neverbálne prejavy trénera aj poslucháčov, ako ich čítať a čo robiť
- Otázky pri prezentovaní, ich vytváranie, reakcie na otázky a námietky, zvládanie problémových poslucháčov
- Prezentovanie pred kamerou s následnou videoanalýzou, vyhodnotenie vzdelávania, spätná väzba
- Tréma, napätie a ich redukovanie pred a počas vystúpenia



Motivácia a vedenie pracovníkov

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Uvedomiť si potrebu motivácie zamestnancov, naučiť sa ako zistiť, čo ľudí motivuje a zvoliť účinné prístupy pre ich motiváciu, osvojiť si nové techniky na zvýšenie motivácie a stimulácie zamestnancov, presvedčiť sa o tom, že najúčinnejšia motivácia je sebamotivácia a ako k nej dospieť. Spoznať k akému manažérskemu štýlu inklinujete ako s ním môžete pracovať a aké sú jeho možné následky v praxi, identifikovať momenty, ktoré vám pomôžu budovať si prirodzenú autoritu.

Komu je kurz určený:

- Manažérom na všetkých stupňoch riadenia, ktorý majú záujem zvýšiť svoju efektivitu

Obsah tréningu:

- Motivácia ako súčasť riadenia
- Zaužívané teórie X/Y
- Efektívna a účinná motivácia zamestnancov
- Motivácia jednotlivcov a tímu – čo ich spája
- Faktory motivácie a demotivácie
- Analýza fungovania systému motivácie vo firme
- Ako vytvoriť individuálny motivačný plán pre jednotlivca
- Tipy na zvýšenie motivácie u Vašich zamestnancov
- Manažérske štýly riadenia
- Vzťahy a ciele = dve základné dimenzie štýlu vedenia
- Moderné metódy riadenia ľudí

Business protokol a spoločenská etiketa

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

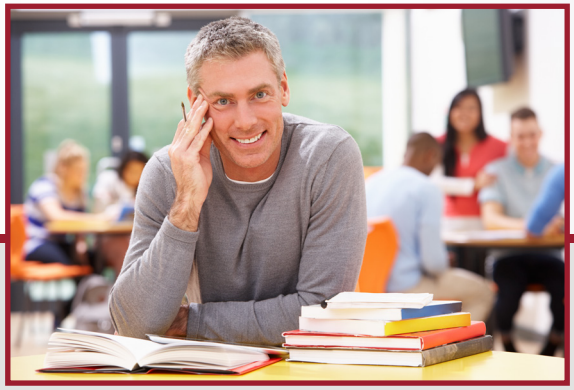
Uvedomiť si dôležitosť Vášho vystupovania a správania sa voči svojmu okoliu a obchodným partnerom, osvojiť si vedomosti z oblasti spoločenského protokolu a spoločenskej etikety, naučiť sa vhodne vystupovať v bežných ale aj nadštandardných situáciách.

Komu je kurz určený:

- Manažérom na všetkých stupňoch riadenia
- Obchodníkom
- Pracovníkom, ktorých charakter práce vyžaduje dokonalé ovládanie spoločenského protokolu

Obsah tréningu:

- Spoločenský protokol a spoločenská etiketa v pracovnom styku
- Prvý kontakt, prijímanie obchodných partnerov
- Verbálne a neverbálne pozdravenie, podávanie rúk, vhodné oslovovanie, spôsoby predstavovania sa, tykanie a vykanie
- Čítanie pozvánok, používanie vizitiek, skratky a ich význam
- Dary – francúzsky a anglický spôsob odovzdávania darov
- Ukončenie rokovania, rozlúčka s obchodným partnerom
- Spoločenské podujatia po rokovaní – večera, čaša vína, rout
- Zásady správneho stolovania a zasadacieho poriadku
- Imidž osobnosti, základy vhodného obliekania
- Nové trendy v obliekaní
- Odlišnosti spoločenskej etikety v krajinách Európy, Ázie, USA



Novinka | Vedenie hodnotiacich rozhovorov so zamestnancami

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

Pochopiť systém hodnotenia ako súčasť kompetencií manažéra, nadobudnúť praktické zručnosti v používaní metodiky hodnotenia. Osvojiť si sociálne zručnosti potrebné pri vedení hodnotiaceho rozhovoru, nájsť si vlastný, individuálny prístup k vedeniu a motivovaniu ľudí. Pripraviť vedúcich pracovníkov, ktorí sú v pozícii hodnotiteľa, na vykonanie hodnotenia svojich spolupracovníkov v zmysle platných predpisov firmy a zefektívniť manažérsku zručnosť. Viesť hodnotiaci pohovor ako personálny nástroj motivácie pracovníkov.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkom
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Špecialistom z oblasti RĽZ
- Personálnym manažérom

Obsah tréningu:

- Získať poznatky o efektívnej komunikácii – aké bariéry sa môžu počas komunikácie objaviť, ktoré konštruktívne a deštruktívne prvky zasahujú do komunikácie
- Identifikovať ciele pracovného hodnotenia, predpoklady a psychologické aspekty úspešného vedenia hodnotiaceho rozhovoru a jeho štruktúru
- Poznať zákonitosti spätnej väzby, chýb pri vnímaní a posudzovaní iných, techniky kladenia otázok a aktívneho počúvania
- Oboznámiť sa s vybranými asertívnymi technikami v situáciách hodnotenia, vhodnými na dávanie a prijímanie pochvaly a kritiky
- Spoznať zákonitosti motivácie a demotivácie pri vedení ľudí a naučiť sa individuálne pracovať s problémovými typmi pracovníkov
- Naučiť sa pracovať s hodnotiacim hárkom, stanovovať efektívne ciele rozvoja zamestnancov a viesť štruktúrovaný rozhovor, formulovať písomné závery
- Nacvičiť si implementačnú poradu vo fáze prípravy hodnotenia na svojom oddelení
- Preskúšať si rozhovor, dešifrovať kritériá hodnotenia v rámci Gaussovej krivky
- Stanoviť si vlastný akčný plán na zdokonalenie hodnotenia a motivácie pracovníkov

Efektívne vedenie porád a stretnutí

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

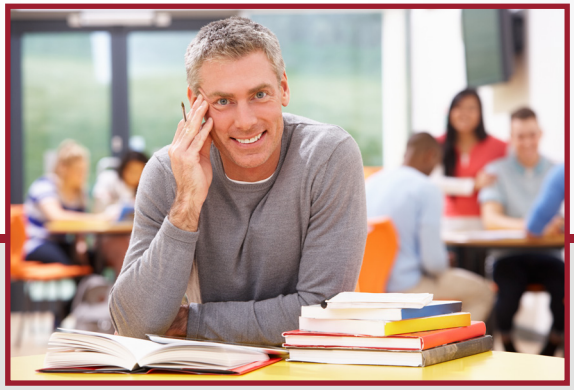
Uvedomiť si prínosy pracovných stretnutí a porád, naučiť sa pripraviť a viesť poradu tak, aby bola zaujímavá, krátka a efektívna, vedieť zostaviť program a vhodné témy na diskusiu, získať rôzne tipy a triky na udržanie pozornosti spolupracovníkov počas celého stretnutia, obmedziť konfliktné situácie počas pracovných mítingov, vedieť si vypočuť požiadavky a návrhy iných a vhodne prezentovať svoj názor. Za pomoci videokamery a spätnej väzby zlepšiť svoje zručnosti vedenia porád.

Komu je kurz určený:

- Manažérom vrcholovej a strednej úrovne
- Majiteľom firiem
- Riaditeľom firiem
- Vedúcim kolektívov

Obsah tréningu:

- Význam porád a stretnutí - výhody a prínosy efektívnych porád
- Príprava porady a mítingu- cieľ, program, témy, technické zabezpečenie
- Efektívne vedenie porád a stretnutí - kroky efektívnej porady a stretnutia, hospodárenie s časom, priebeh diskusie
- Praktické precvičovanie komunikácie na jednotlivých typoch porád
- Kreatívne metódy vedenia porád a stretnutí
- Problémové situácie na porade (konflikt s účastníkom, žiadna aktivita účastníkov)
- Metódy správnej prezentácie
- Argumentácia
- Praktický nácvik porady za použitia videozáznamu
- Spätné väzby od účastníkov a trénera



Riešenie konfliktných situácií

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Naučiť sa ako zvládať konfliktné situácie bez zbytočných emócií a využívať prístupy, ktoré možno použiť aj v súkromnom živote. Vedieť podať svoje požiadavky, tak aby ich aj druhá strana prijala. Osvojiť si asertívne správanie a vyhnúť sa tak častým konfliktom na pracovisku alebo v osobnom živote.

Komu je kurz určený:

- Manažérom vrcholovej a strednej úrovne
- Majiteľom firiem
- Vedúcim tímov, projektov
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť efektivitu a kreativitu svojich tímov a eliminovať nežiadúce konflikty

Obsah tréningu:

- Charakteristika konfliktov a konfliktných situácií
- Typológia správania človeka v konflikte
- Typy reakcií na konflikt a ich výhody a nevýhody
- Zvládanie rôznych typov konfliktov s použitím asertívnych techník
- Prevencia konfliktu
- Najčastejšie metódy pri riešení konfliktných situácií
- Zvládanie hnevu, agresivity,nátlaku a manipulácie v konflikte
- Argumentácia a kritika
- Problematika stresov
- Modelovanie a precvičovanie problémových situácií

Mediácia a facilitácia - alternatívne riešenie konfliktov

Časový rozsah: 3 dni

Cieľ tréningu:

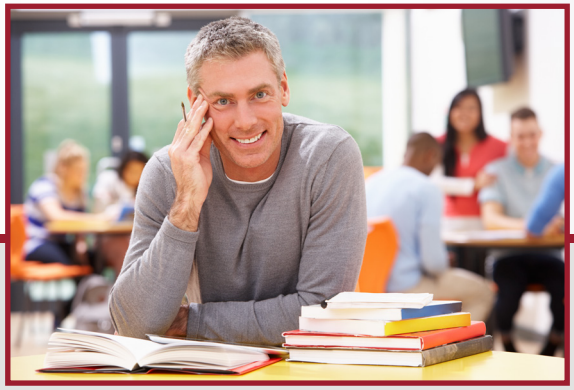
Osvojenie si zručnosti facilitácie a mediácie, ktoré uľahčujú riešenie konfliktov medzi jednotlivcami aj v skupinách prostredníctvom tretej nezaintersovanej strany – mediátora, resp. facilitátora.

Komu je kurz určený:

- Manažérom a personalistom vo vzťahu k pracovníkom, ktorí nezvládajú konflikt medzi sebou a ich konflikt má dôsledky na atmosféru aj výkon
- Učiteľom, pracovníkom v oblasti záujmovej činnosti detí, kde konflikty medzi deťmi majú dôsledky presahujúce ich schopnosť poradiť si s nimi

Obsah tréningu:

- Čo je mediácia a facilitácia
- Predpoklady a podmienky mediácie
- Čo potrebuje vedieť mediátor o dynamike konfliktu a zásadách jeho riešenia
- Sprostredkované vyjednávanie postavené na záujmoch a vedené win-win stratégiou
- 5 možností ako môže skončiť spor
- Úlohy a nástroje mediátora
- Kroky mediačného procesu a ich úskalia
- Charakteristiky dobrej dohody
- Cieľ a úlohy facilitátora pri riešení konfliktu v skupine
- Podmienky a prekážky spolupráce
- Nástroje facilitátora na začiatku stretnutia a počas spolupráce: prevencie a intervencie
- Kroky facilitácie procesu rozhodovania a dosahovania dohody v skupine
- Zvládanie nekonštruktívneho a problematického správania



Novinka | Transakčná analýza ako metóda zvládania konfliktu

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

Porozumenie a osvojenie si prístupu, ktorý umožňuje lepšie porozumieť medziľudskej komunikácii, vzniku a riešeniu konfliktov. Transakčná analýza (TA) poskytuje teoretický rámec pre praktickú orientáciu v komunikačných situáciách a indície pre ich konštruktívne riešenie.

Komu je kurz určený:

- Manažérom vrcholovej a strednej úrovne
- Majiteľom firiem
- Vedúcim tímov, projektov
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť efektivitu a kreativitu svojich tímov a eliminovať nežiadúce konflikty

Obsah tréningu:

- TA ako filozofia medziľudskej komunikácie
- Identifikácia zložiek osobnosti podľa TA – ego vrstvy
- Osobnostný dotazník pre lepšie sebapoznanie
- Transakcia ako komunikačná výmena
- Analýza transakcií v bežných životných situáciách
- Typy transakcií a ich dôsledky pre vznik napätia a konfliktov
- Zmena komunikácie na vzájomne rešpektujúci a konštruktívny spôsob
- Ako rozpoznať štýl komunikácie a zmeniť ho
- Typické scenáre vzájomných postojov ľudí a ich dôsledky
- Komunikačné „hry“ ako komunikačné pasce
- Praktické príklady zo života a nácvik ich riešenia

Novinka | Zvládanie stresu a prevencia vyhorenia

Cieľ tréningu:

Časový rozsah: 2 dni

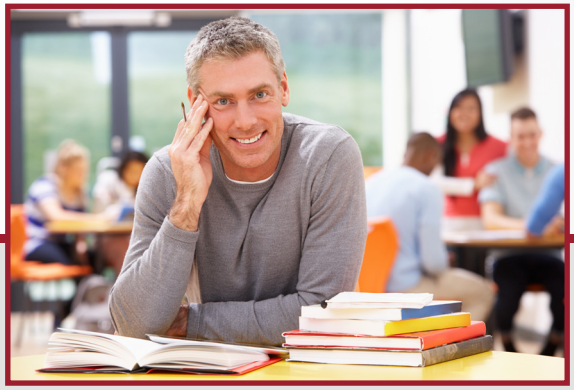
Naučiť účastníkov tréningu ako si môžu zlepšiť kondíciu proti zaťaženiu v zamestnaní a v súkromnom živote. Odhaliť svoje zdroje stresu a naučiť sa ich minimalizovať, spoznať jednoduché relaxačné techniky na odbúranie stresu. Osvojiť si používanie nových stratégií pre zvládnutie záťažových situácii a frustrácie s minimálnou spotrebou energie. Naučiť sa rozpoznať a preventívne pôsobiť proti prejavom syndrómu vyhorenia.

Komu je kurz určený:

- Všetkým, ktorí chcú lepšie odolávať stresu v práci a v súkromnom živote
- Manažérom, vedúcim pracovníkom, personalistom, asistentom

Obsah tréningu:

- Zladenie životných a pracovných priorít, možnosti a hranice
- Aktívne narábanie s vlastnou psychickou energiou, mapovanie jej zdrojov
- Čo je stres, význam stresu, jeho vznik, spúšťače a dôsledky, techniky zvládania s ohľadom na štandardy správania vo firme
- Autoregulácia negatívnych emócií, zdroje napätia a inventáre riešenia
- Narábanie so svojou duševnou energiou, prítoky a straty, psychohygiena
- 4 Stratégie zvládania stresových situácií, pozitívne nastavenie
- Zdravé a nezdravé postoje k vlastnému životu a práci
- Duševne zdraví ľudia ako imitačný vzor a definícia nezdolnosti
- Moje životné radosti a spôsob ich uplatňovania
- Základné princípy relaxácie a psychosomatické cesty zvládania stresu
- Relaxačné a aktivačné techniky, techniky preladenia a tonizácie a ich nácvik
- Autodiagnostika vlastnej hladiny stresu i odolnosti dotazníkmi a pomocou farieb
- Syndróm vyhorenia a jeho vývoj, inventár prejavov
- Životné udalosti a ich spracovanie jednotlivcom
- Motivácia k práci a zmysel života ako možné zdroje syndrómu vyhorenia
- Prednosti a riziká Vášho povolania, ako sa vyhnúť syndrómu vyhorenia
- Vypracovanie individuálneho akčného plánu na zlepšenie manažmentu stresu a prevencie vyhorenia



AIO | EDUCATION
www.aioeducation.sk

Novinka | Komunikácia ako základ úspechu v profesii - I. modul

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Získať vedomosti o zákonitostiach interpersonálnej komunikácie, zistiť ako rozvinúť svoje osobnostné predpoklady v komunikácii, naučiť sa modifikovať svoje správanie prostredníctvom odhadu partnera v komunikácii a analýzou jeho typu (extrovert – introvert).

Komu je kurz určený:

- Manažérom na všetkých úrovniach riadenia, ktorí majú záujem zvýšiť svoju efektivitu

Obsah tréningu:

- Modul komunikačného procesu - podstata komunikácie, aspekty komunikácie
- Profesionálna komunikácia ako predpoklad primeraného sebavedomia
- Sebapoznanie a poznanie iných prostredníctvom pozorovania správania
- Zákonitosti verbálnej a neverbálnej komunikácie, komunikačný model
- Neverbálna komunikácia - ako čítať neverbálne prejavy ostatných
- Osobná, písomná, telefonická komunikácia - zásady stručného, jasného vyjadrovania sa, zásady správnej písomnej a telefonickej komunikácie
- Osobnosť a komunikácia, typológia, odhad partnera a výber správania
- Aktívne počúvanie a kladenie otázok ako základ vedenia rozhovoru
- Otvorené, zatvorené otázky, ich význam a použitie, chyby pri kladení otázok
- Komunikačné bariéry a chyby pri posudzovaní ľudí
- Spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity
- Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií v komunikácii

Novinka | Komunikácia ako základ úspechu v profesii - II. modul

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

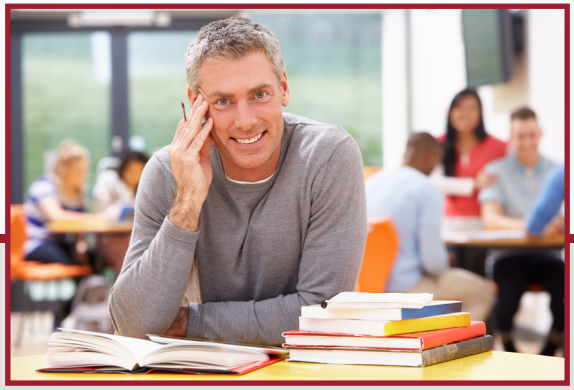
Získať vedomosti o vedení efektívneho rozhovoru, dostať návod ako rozvinúť svoje osobnostné predpoklady v komunikácii s problémovými typmi interných a externých zákazníkov, naučiť sa prijímať a podávať efektívnu spätnú väzbu.

Komu je kurz určený:

- Manažérom na všetkých úrovniach riadenia, ktorí majú záujem zvýšiť svoju efektivitu

Obsah tréningu:

- Štýly sociálneho správania, stránky sociálneho styku
- Emocionálna inteligencia - empatia - pochopenie zákazníka, zvládanie vlastných emócií
- Chyby komunikácie
- Štýly sociálneho správania, stránky sociálneho styku
- Neverbálna komunikácia v praxi
- Základy spoločenského a obchodného protokolu
- Vedenie efektívneho rozhovor
- Transakčná analýza – role, odhad zákazníka podľa transakcií, vyhýbanie sa skríženým transakciám, profesionálna rola dospelého v práci
- Osobná komunikácia - nadviazanie kontaktu so zákazníkom, dôležitosť záveru rozhovoru
- Najčastejšie chyby pri osobnej komunikácii, chyby vnímania - prvý dojem, projekcia...
- Zvládanie komunikácie s problémovými typmi, komunikačné zručnosti pri riešení konfliktu
- Podávanie a prijímanie spätnej väzby



AIO | EDUCATION
www.aioeducation.sk

Umenie presadiť sa!

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Odhaliť, čo nám bráni využívať svoj potenciál a byť úspešný. Zdokonaliť svoj osobný image a naučiť sa, ako využívať svoje prednosti a rezervy v komunikácii s okolím. Osvojiť si zručnosti na obhajobu a presadzovanie svojich záujmov a záujmov svojho tímu. Rozpoznať svoje komunikačné zlozvyky. Naučiť sa, ako úspešne čeliť manipulácii. Zistíte, že sebamotivácia je základom na dosiahnutie Vašich cieľov.

Komu je kurz určený:

- Majiteľom firiem
- Manažérom
- Vedúcim pracovníkom
- Všetkým, ktorí majú záujem zvýšiť svoj potenciál

Obsah tréningu:

- Sebapoznávanie
- Osobnostná typológia
- Vnímanie seba a druhých
- Osobný image
- Prednosti a nedostatky v komunikácii s okolím
- Úspech vs. Neúspech
- Využitie svojho potenciálu
- Schopnosť lepšie presadiť záujmy tímu
- Umenie čeliť manipulácii

Profesionálna telefonická komunikácia

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

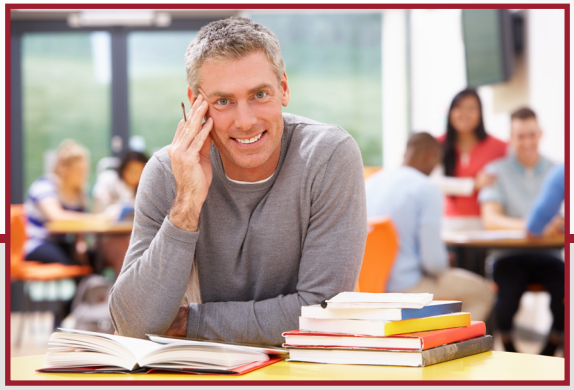
Zdokonaliť a naučiť účastníkov profesionálne komunikovať so zákazníkmi ako aj spolupracovníkmi. Vytvárať pozitívny dojem počas telefonického kontaktu, využívať prvky neverbálnej komunikácie, ktoré vám pomôžu zvládnuť aj ten najťažší telefonát. Spoznať aké metódy a techniky využívať, aby bola telefonická komunikácia s klientom aktívna, empatická a ústretová.

Komu je kurz určený:

- Pracovníci zákazníckeho servisu a call centier
- Pre všetkých, ktorí prichádzajú každodenne do styku s klientkami a spolupracovníkmi prostredníctvom telefonickej komunikácie

Obsah tréningu:

- Zvládnutie negatívnych emócií
- Rozdiel v osobnom a profesionálnom kontakte
- Vytvorenie profesionálneho dojmu v telefonickom styku
- Reakcia na rôzne typy zákazníkov
- Dôležitosť hlasu v telefonickej komunikácii
- Krátke hlasové a rétorické cvičenia a cvičenia na rozšírenie slovnej zásoby
- Kto sa správne pýta, dostane správnu odpoveď (základné typy otázok)
- Aktívne počúvanie, bariéry komunikácie
- Technika vysvetľovania
- Máme ich radi? - postup ako ich zvládnuť
- Dobre zvládnutá reklamácia sa stáva reklamou
- Ako využívať zásady etikety a profesionality v styku so zákazníkom pri telefonickej komunikácii
- Spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity
- Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií v komunikácii



AIO | EDUCATION
www.aioeducation.sk

Asertivita - I. modul

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

Naučiť sa lepšie presadiť svoje názory a práva pri zachovaní pozitívnych vzťahov s ľuďmi, získať lepší pocit vnútornej sebaistoty. Získať návody ako odolávať neoprávneným požiadavkám zo strany svojho okolia, osvojiť si schopnosť povedať „nie“ bez pocitu viny. Naučiť sa vysporiadať sa s negatívnymi pocitmi a hnevom. Zvládať konfliktné situácie bez zbytočných emócií a využívať prístupy, ktoré možno použiť aj v súkromnom živote.

Komu je kurz určený:

- Pre všetkých, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku s ľuďmi a musia riešiť každodenne zložité situácie či konflikty
- Pre všetkých, ktorí nevedia povedať „nie“
- Pre všetkých, ktorým záleží na budovaní dobrých osobných i pracovných vzťahov

Obsah tréningu:

- Definícia a podstata asertivity
- Asertivita ako filozofia prístupu k sebe a k iným
- Asertívne práva ako základ pre vytváranie dobrých medziľudských vzťahov
- Metódy a techniky asertívneho správania
- Sebaistota a prejav
- Zásady asertívneho dialógu
- Diskriminačný test asertivity
- Ako odmietnuť, ako povedať „nie“ optimálnym spôsobom
- Mapovanie ťažkých situácií a ich asertívne riešenie
- Schopnosť odolávať neoprávnených požiadavkám
- Tréning asertívneho správania
- Zvládanie emócií a stresu v konfliktných situáciách
- Najčastejšie metódy pri riešení konfliktných situácií
- Ďalšie asertívne zručnosti môžete získať na školení Asertivita II. Modul

Asertivita - II. modul

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

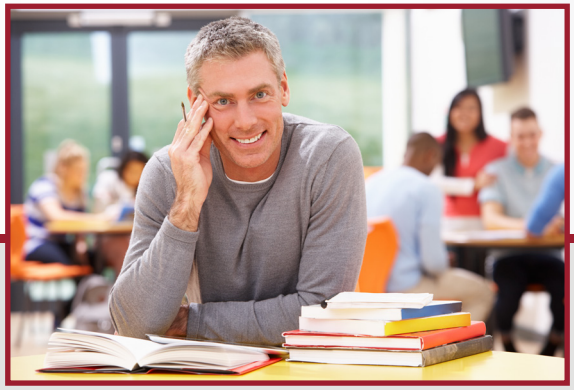
Naučiť sa lepšie presadiť svoje názory a práva pri zachovaní pozitívnych vzťahov s ľuďmi. Poznať vybrané techniky asertívneho správania a ich psychologického efektu pre riešenie situácií v praxi. Získať zručnosti na odhalenie manipulácie a naučiť sa ako asertívne reagovať na útok a manipuláciu. Osvojiť si spôsoby pozitívnej komunikácie v náročných pracovných situáciách a v osobnom živote. Vedieť prekonať pôsobenie emócií a stresu. Spoznať zákonitosti prijímania a poskytovania kritiky a spätnej väzby.

Komu je kurz určený:

- Pre všetkých, ktorí majú pocit, že sa potrebujú výraznejšie a najmä zdravo presadiť
- Pre všetkých, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku s ľuďmi a musia riešiť každodenne zložité situácie či konflikty
- Pre všetkých, ktorým záleží na budovaní dobrých osobných i pracovných vzťahov

Obsah tréningu:

- Zdravé presadzovanie sa, vhodnosť využitia asertivity
- Ako si presadiť svoj názor, ako asertívne argumentovať
- Psychologický efekt asertívneho správania pre riešenie situácií v praxi
- Odhalenie manipulácie a ako sa ochrániť pre manipuláciou
- Typy manipulátorov a nácvik asertívnych postojov
- Zabránenie manipulácii v pracovných vzťahoch nadriadený-podriadený
- Zvládanie emócií a stresu v konfliktných situáciách
- Kritika verzus pochvala
- Nácvik prijímania a poskytovania kritiky
- Ako dávať a prijímať negatívnu spätnú väzbu
- Ako dávať a prijímať pozitívnu spätnú väzbu



Reč tela

Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

Uvedomiť si dôležitosť neverbálneho prejavu v styku s obchodnými partnermi, spoznať význam jednotlivých neverbálnych signálov, vedieť vhodne posúdiť význam gest obchodného partnera a tým získať konkurenčnú výhodu pri obchodných rokovaniach.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkom
- Obchodným manažérom
- Všetkým, ktorí sa chcú zdokonaliť v neverbálnej komunikácii
- Všetkým, ktorí sú v priamom kontakte so zákazníkmi

Obsah tréningu:

- Ľudské pocity a ich prejavy v neverbálnej komunikácii
- Význam neverbálnej komunikácie v praxi
- Čo všetko prezrádza reč tela, čo je potrebné si všímať
- Postoj, pohyb v priestore, vzdialenosť pri komunikácii
- Gestá a tón hlasu
- Reč tváre – mimika
- Oči a očný kontakt
- Dotyk
- Ako identifikovať klamstvo
- Kedy si ľudia rozumejú, ako to spoznáme
- Pozitívne prejavy: otvorené gestá, dobrý dojem
- Negatívne prejavy: skrytá agresia, tendencia zastierať
- Rozdiely v neverbálnych prejavoch mužov a žien
- Aktívny tréning, nácvik jednotlivých prejavov

Odborná príprava lektorov

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

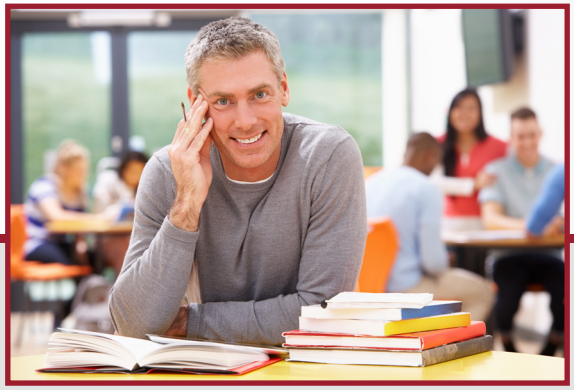
Rozvinúť vedomosti a zdokonaliť lektorské a konzultačné schopnosti účastníkov, posilniť ich sebadôveru pri vystupovaní v pozícii lektora, resp. konzultanta. Účastníci sa naučia pripraviť vlastné lektorské vystúpenie na požadovanej profesionálnej úrovni, zvoliť k prednášanému obsahu správne vyučovacie metódy a didaktické techniky, vypracovať učebné pomôcky a efektívne využiť didaktickú techniku.

Komu je kurz určený:

- Lektorom, školiteľom
- Budúcim pracovníkom vzdelávacích oddelení
- Pracovníkom, ktorí si potrebujú osvojiť zručnosti a pripraviť sa na prácu lektora

Obsah tréningu:

- Vzdelávanie a úloha lektora
- Metódy vzdelávania
- Druhy a formy vzdelávania
- Príprava vzdelávacieho programu
- Realizácia vzdelávania
- Moderačné techniky a vedenie rozhovoru
- Formulácia otázok a úloh
- Didaktické pomôcky lektora, využívanie didaktickej techniky
- Efektívne využitie vizuálnych pomôcok v rámci vyučovacej jednotky
- Zvládanie stresových situácií
- Aktívny tréning



Časový rozsah: 1 deň

Cieľ tréningu:

Porozumenie významu delegovania v kontexte riadenia výkonu pracovníkov, ich motivácie a rozvoja. Osvojiť si zručnosti delegovania, ktoré sú kľúčové pri dosahovaní efektívnych výsledkov prostredníctvom podriadených.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkom
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní

Obsah tréningu:

- Delegovanie ako nástroj riadenia výkonu
- Delegovanie ako nástroj motivácie a rozvoja pracovníkov
- Kontext delegovania v rámci štýlovej flexibility manažéra
- Delegovanie ako rovnováha úlohy, právomoci a zodpovednosti
- Prečo manažéri nedelegujú
- Čo a komu je možné delegovať
- Čo je nedelegovateľné
- Matica delegovania
- Postup delegovania
- Vedenie rozhovoru o delegovaní - komunikácia
- Námietky a otázky pracovníka
- Kontrola a podpora pri delegovaní

Časový rozsah: 2 dni

I. modul: Vedenie pracovníkov a riadenie výkonu

Cieľ tréningu:

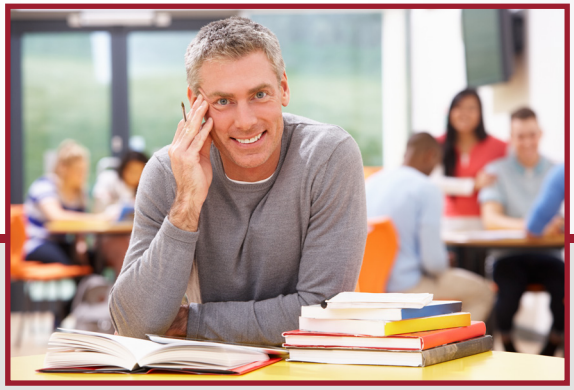
Identifikovať úlohy a kompetencie líniového manažéra, zistiť možnosti ovplyvňovania výkonu, zvýšiť výkonnosť svojich pracovníkov na základe využívania vhodných motivátorov a eliminovania demotivátorov. Uvedomiť si potrebu motivácie a význam očakávaní pracovníkov. Osvojiť si konkrétne nástroje na zvýšenie motivácie a stimulácie pracovníkov. Spoznať jednotlivé štýly a flexibilitu vedenia pracovníkov. Precvičiť si riešenie situácií z praxe v rámci modelových hier.

Komu je kurz určený:

- Líniovým manažérom
- Tím lídrom
- Vedúcim prevádzok
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu

Obsah tréningu:

- **Podmienky dosahovania výkonu:** Osobnosť a kompetencie líniového manažéra / Riadenie výkonu / Možnosti ovplyvňovania výkonu / Úlohy líniového manažéra / Identifikácia reálnej situácie
- **Motivácia pracovníkov**: Faktory motivácie a demotivácie / „psychologická dohoda“ – nový pojem vo vedení ľudí / Význam očakávaní pracovníkov / Otázky spravodlivosti a pracovná motivácia / Konkrétne nástroje motivácie líniového manažéra / Motivácia v každodennej realite
- **Vedenie pracovníkov**: Úroveň rozvoja pracovníkov a ich vedenie / Flexibilita štýlov vedenia / Štýly rozhodovania a miera angažovania pracovníkov / Dilemy líniového manažéra / Riešenie situácií z praxe



Časový rozsah: 2 dni

II. modul: Komunikácia a zvládanie náročných situácií

Cieľ tréningu:

Získať znalosti ako sa vyhnúť najčastejším chybám v komunikácii manažéra, uvedomiť si pravidlá efektívnej komunikácie manažéra, odhaliť zdroje nedorozumení a eliminovať ich, nadobudnúť postupy pre efektívne zadávanie úloh, zdokonaliť sa v dodržiavaní zásad pri poskytovaní spätnej väzby, osvojiť si návody ako efektívne zvládnuť prirodzený odpor voči zmenám, spoznať zákonitosti poskytovania konštruktívnej kritiky a negatívnej spätnej väzby, osvojiť si štýly komunikácie v náročných pracovných situáciách.

Komu je kurz určený:

- Líniovým manažérom
- Tím lídrom
- Vedúcim prevádzok
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu

Obsah tréningu:

- **Komunikácia ako nástroj vedenia ľudí:** Najčastejšie omyly v komunikácii líniových manažérov / Pravidlá a bariéry efektívnej komunikácie / Zdroje nedorozumení a komunikačné „brzdy“ / Argumentácia, počúvanie, otázky / Zadávanie úloh a inštruovanie
- **Spätná väzba a kontrola:** Zásady poskytovania spätnej väzby / Rozlišovanie „hodnotenia ľudí a problému“ / Kontrola bez stresu
- **Náročné situácie v práci líniového manažéra:** Oznámenie neatraktívneho rozhodnutia / Zvládanie odporu k zmene / Nutnosť dať negatívnu spätnú väzbu alebo kritiku / Nutnosť povedať “nie“ / Štýly komunikácie v náročných situáciách líniového manažéra / Riešenie situácií z praxe

Riadenie a hodnotenie pracovného výkonu

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

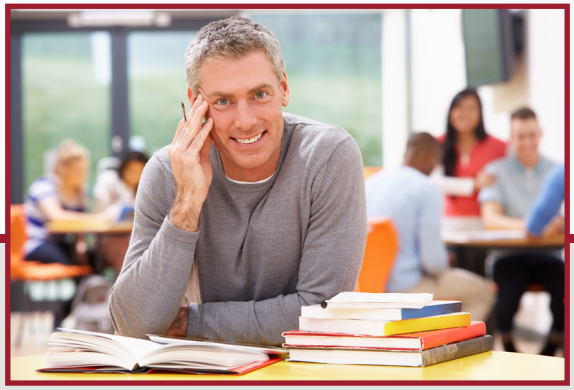
Uvedomiť si význam hodnotenia zamestnancov, spoznať aktuálne trendy v hodnotení, dokázať zvyšovať výkon zamestnancov prostredníctvom hodnotenia, naučiť sa kroky hodnotiaceho procesu, získať kľúčové zručnosti potrebné na vedenie hodnotiaceho procesu, spoznať najčastejšie chyby hodnotiteľov a chyby hodnotených, zrealizovať video tréning hodnotiacich rozhovorov a 360-stupňové hodnotenie.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Špecialistom z oblasti RĽZ
- Personálnym manažérom

Obsah tréningu:

- Význam hodnotenia
- Prínosy hodnotenia pre zamestnancov a pre firmu
- Predpoklady na zvyšovanie výkonnosti
- Kroky hodnotiaceho procesu
- Kľúčové zručnosti potrebné na vedenie hodnotiaceho procesu
- Kvalita hodnotiaceho procesu
- Tréning hodnotiaceho rozhovoru
- Princípy 360-stupňového hodnotenia
- Základné predpoklady úspechu



Riadenie ľudských zdrojov

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Získať znalosti a zručnosti potrebné na to, aby absolventi zvládli celý proces strategického riadenia ľudských zdrojov – od výberu vhodného modelu po implementáciu stratégie RĽZ. Získať informácie o najnovších trendoch v personálnom manažmente a praktické rady, ako ich uplatniť vo svojej práci. Osvojiť si efektívne postupy pre riešenie konkrétnych problémov z personalistickej praxe.

Komu je kurz určený:

- Vedúcim pracovníkov
- Tím lídrom
- Manažérom všetkých úrovní
- Špecialistom z oblasti RĽZ
- Personálnym manažérom

Obsah tréningu:

- Útvar ľudských zdrojov a jeho postavenie vo firme
- Súčasné trendy v strategickom riadení ľudských zdrojov
- Prepojenie strategických cieľov organizácie do cieľov v oblasti RĽZ
- Hlavné aktivity personálneho manažmentu, ich účel a vzájomné väzby
- Systémové nástroje riadenia ľudských zdrojov
- Zdroje pracovných síl, ich vyhľadávanie a získavanie
- Personálny marketing, komunikácia a informovanosť
- Implementácia stratégie riadenia ľudských zdrojov
- Zamestnanecké vzťahy a sociálna politika
- Praktický nácvik prebratých tém

Výber zamestnancov

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

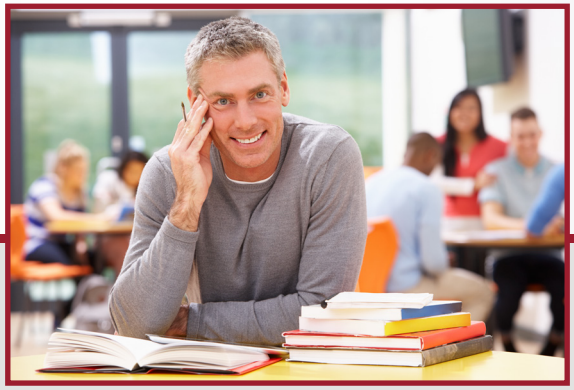
Zvýšiť manažérsky kredit a odbornosť najmä u špecialistov riadenia ľudských zdrojov. Osvojiť si zručnosti z oblasti komunikácie a znalosti z vedenia behaviorálneho interview pomôžu absolventom vzdelávania dosahovať vyššiu úspešnosť pri výberových pohovoroch, t.j. vyberú správnych ľudí na správne miesta.

Komu je kurz určený:

- Personalistom
- Špecialistom zodpovedným za výber zamestnancov

Obsah tréningu:

- Personálna stratégia, personálna politika, organizačná štruktúra
- Postavenie a kompetencie personalistu v organizácii
- Plánovanie, nábor a výber ľudských zdrojov vo firme
- Princípy plánovania ľudských zdrojov
- Získavanie a výber zamestnancov
- Metódy výberu zamestnancov
- Personálny marketing
- Spolupráca s personálno-poradenskými agentúrami
- Proces adaptácie a možnosti stabilizácie zamestnancov
- Výberové pohovory
- Príprava vedenia výberového pohovoru
- Spôsoby vedenia pohovoru
- Praktický tréning výberových pohovorov
- Riadená diskusia a riešenie konkrétnych situácii z Vašej praxe



Obchodná komunikácia

Časový rozsah: 3 dni

Cieľ tréningu:

Zvýšiť profesionalitu obchodníkov v komunikácii a obchodných rokovaniach s obchodnými partnermi, získať vedomosti a zručnosti účinného vedenia obchodnej činnosti, osvojiť si efektívne komunikačné návyky v oblasti prezentácie odbornej problematiky, sebaprezentácie a aktívneho počúvania pri obchodných rokovaniach.

Komu je kurz určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Predajcom
- Key account manažérom
- Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi
- Obchodným reprezentantom

Obsah tréningu:

- Zásady rozvíjania úspešnej obchodnej činnosti
- Hlavné úlohy obchodníka a orientácia na zákazníka
- Znaky úspešného obchodného rozhovoru
- Profesionálne vystupovanie, pozitívna reprezentácia seba a firmy
- Efektívna komunikácia, aktívne počúvanie, spätná väzba
- Argumentácia, presviedčanie, vyjednávanie
- Prvky, ktoré zákazníka ovplyvňujú počas rozhovoru
- Zvládanie námietok, ovplyvňovanie a získavanie súhlasu
- Signály kúpy
- Techniky uzatvorenia predaja

Základy úspechu obchodníka

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

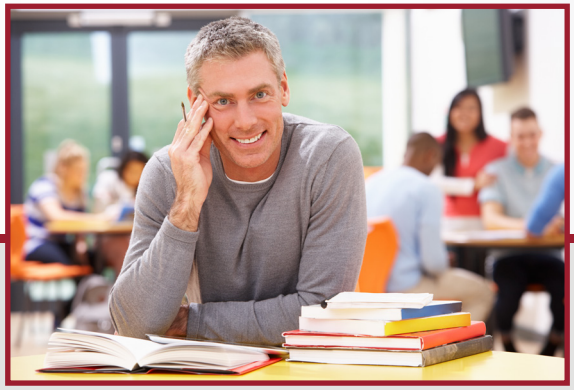
Osvojiť si základné zásady, znalosti a zručnosti, ktorých cieľom je spokojnosť zákazníka. Vedieť rozpoznať rôzne typy zákazníkov, naučiť sa ako zvládať konfliktných klientov a ako si udržať svojich zákazníkov.

Komu je kurz určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Predajcom
- Key account manažérom
- Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi
- Obchodným reprezentantom

Obsah tréningu:

- Komunikácia so zákazníkom, verbálna a neverbálna komunikácia
- Aktívne počúvanie
- Môj zákazník
- Typológia zákazníka, rozoznanie a uspokojovanie rôznych typov zákazníkov
- Riešenie konfliktných situácií
- Ako si udržať zákazníkov – okamžitá, krátkodobá, dlhodobá starostlivosť
- Obchodník – tvorca dlhodobých vzťahov
- Profesionalita, výkony a kreativita v práci obchodníka
- Etika na pracovisku, vzhľad a kultúra prejavu



AIO | EDUCATION
www.aioeducation.sk

Riadenie vzťahov so zákazníkmi

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Dokázať lepšie porozumieť Vašim zákazníkom, vedieť si vhodne vybrať štýl komunikácie pri obchodných rokovaniach voči rôznym typom Vašich klientov, osvojiť si nové techniky na účinnú starostlivosť o svojich zákazníkov, dokázať odhadnúť klientov podľa ich potrieb a správania sa, spoznať konkrétne príklady na riadenie vzťahov so zákazníkmi.

Komu je kurz určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Predajcom
- Key account manažérom
- Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi
- Obchodným reprezentantom

Obsah tréningu:

- Zásady rozvíjania úspešnej obchodnej činnosti
- Hlavné úlohy obchodníka a orientácia na zákazníka
- Znaky úspešného obchodného rozhovoru
- Profesionálne vystupovanie, pozitívna reprezentácia seba a firmy
- Efektívna komunikácia, aktívne počúvanie, spätná väzba
- Argumentácia, presviedčanie, vyjednávanie
- Prvky, ktoré zákazníka ovplyvňujú počas rozhovoru
- Zvládanie námietok, ovplyvňovanie a získavanie súhlasu
- Signály kúpy
- Techniky uzatvorenia predaja

Vyjednávacie zručnosti

Cieľ tréningu:

Časový rozsah: 2 dni

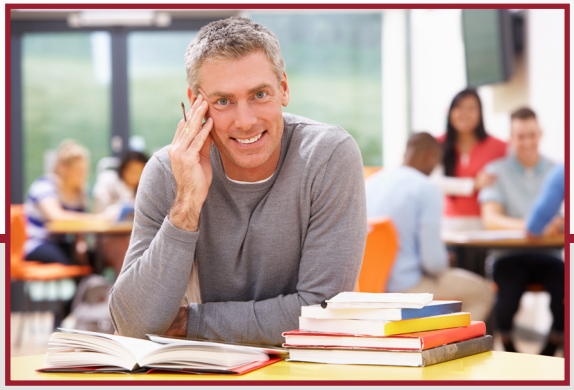
Stať sa efektívny vo vyjednávaní, osvojiť si poznatky a zručnosti, ktoré pomáhajú formovať taký vzťah s druhou stranou, ktorý napomáha dosiahnutiu nášho cieľa vo vyjednávaní. Precvičiť komunikačné zručnosti, ktoré sú najviac potrebné v procese vyjednávania, spoznať špecifické postupy, ktoré zvyšujú prisviedčaciu silu pri vyjednávaní. Dokázať odhadnúť a zvládnuť nečisté triky zo strany partnera.

Komu je kurz určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Obchodným reprezentantom
- Všetkým, ktorí potrebujú zlepšiť svoje vyjednávacie techniky

Obsah tréningu:

- Fázy vyjednávania, stratégie súperenia a spolupráce, zmeny správania
- Výber negociačných techník podľa typu vyjednávača
- Vyjednávanie ako proces zameraný na riešenie, program Ja-Ty-My
- Zvládanie nečistých trikov, nátlaku a manipulácie, zvládanie námietok
- Nekonvenčné zručnosti vyjednávania – zámerné neporozumenie, zveličovanie, nečakaný ťah, sarkazmus, zahltenie otázkami
- Príprava na rokovanie a vyjednávanie a jeho vyhodnotenie, minimálny a maximálny cieľ, práca s ústupkami, vyjednávací priestor
- Vedenie vyjednávania získavaním súhlasu, selektívnym posilňovaním
- Vyjednávacie taktiky: ísť vlastnou cestou, nasledovať, neustúpiť ani o krok, uhnúť inam
- Nejednoznačnosť pri vyjednávaní, prekonanie mŕtveho bodu, ako povedať nepriamo, že Vám nevyhovuje spôsob jednania partnera
- Vyjednávacie metódy: Huthwaitskej výskumnej skupiny, Casseho a Deolova, Nierenbergova, Fisherova a Uryho, Bellengerova metóda
- Základy rétoriky, hlasový prejav a obohacovanie slovníka, zvládanie trémy
- Psychohygiena asertívneho človeka pri negociácii



Zvládnutie náročných zákazníkov

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Posilniť a naučiť pracovníkov efektívne a korektne zvládať požiadavky a problémy zákazníkov, zlepšiť profesionálnu komunikáciu svojich zamestnancov v oblasti riadenia rozhovoru, kladenia otázok, aktívneho počúvania a zvládania krízových situácií ako napr. riešenie reklamácií. Získať návody ako efektívne zdolávať námietky s ktorými sa obchodníci každodenne stretávajú a ktorých nezvládnutie znamená stratu zákazníka.

Komu je kurz určený:

- Začínajúcim aj skúseným obchodníkom
- Predajcom
- Obchodným reprezentantom
- Všetkým, ktorí pri svojej práci prichádzajú do styku so zákazníkmi

Obsah tréningu:

- Sebauvedomenie - typológia, spoznanie svojich silných a slabých stránok pri jednaní s klientom
- Asertívne zvládanie konfliktných situácií
- Techniky a spôsoby zvládania konfliktných situácií
- Typy náročných zákazníkov z praxe a ako na nich
- Spôsoby efektívneho riadenia rozhovoru
- Ako zvládať vžité negatívne zásady postoja zákazníka
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Modelové situácie s poskytnutím spätnej väzby
- Identifikácia prvkov správania zákazníkov, ktoré nás rozčuľujú
- Zvládanie seba, techniky zvládania stresu – dlhodobé, strednodobé, krátkodobé

Riadenie sekretariátu I. modul

Cieľ tréningu:

Časový rozsah: 2 dni

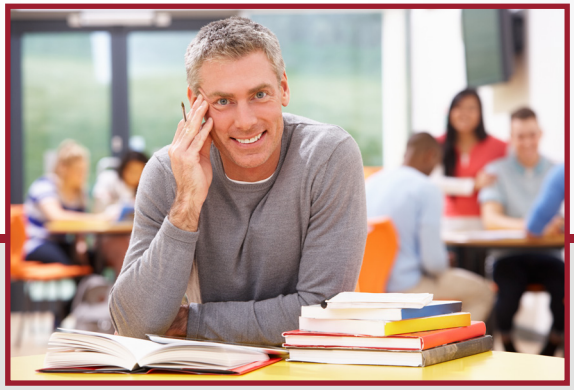
Získať informácie, rady a tipy ako profesionálne vystupovať, komunikovať, vytvárať pozitívnu atmosféru na sekretariáte, vedieť zvládať emočne napäté situácie a elegantne reagovať na negatívne správanie sa druhých, získať zručnosti asertívneho reagovania. Osvojiť si techniky efektívneho organizovania práce na sekretariáte, ovládania písomného a telefonického kontaktu. Získať najnovšie informácie z oblasti spoločenskej a obchodnej etikety, potrebné pre sebavedomé a elegantné zvládanie pracovného a spoločenského kontaktu na všetkých úrovniach, vytvorenie imidžu top asistentky, sekretárky.

Komu je kurz určený:

- Pracovníkom na sekretariáte a asistentom riaditeľov a manažérov

Obsah tréningu:

- Osobnosť, kompetencie a vyžadovaný profil asistentky, sekretárky
- Sebapoznanie, odhalenie silných a slabých stránok vlastnej osobnosti, vytváranie pozitívneho prvého dojmu
- Komunikácia, komunikačné bariéry, verbálna a neverbálna komunikácia, spätná väzba
- Asertívne riešenie konfliktov a problémov
- Zvládanie problémových typov osobností, konfrontácie s nimi
- Organizácia práce a time management
- Príprava a realizácia obchodných udalostí (porada, pracovná cesta, tlačová konferencia)
- Štylistika písaného a hovoreného prejavu, písanie osobných a obchodných listov
- Telefonický kontakt a jeho pravidlá, najčastejšie chyby pri telefonovaní
- Spoločenská etiketa – z histórie, význam dodržiavania pravidiel, slušnosť, zdvorilosť, takt, premeny etikety, pravidlá dávania prednosti, kategórie spoločenskej významnosti
- Pozdravy, podávanie rúk, oslovovanie, ako a kedy používať tituly, spôsoby predstavovania sa, tykanie a vykanie
- Práca s návštevami, prijímanie domácich a zahraničných návštev – vítanie návštevy, správne stolovanie, podávanie nápojov, občerstvenia
- Správanie sa na spoločenských podujatiach, obliekanie



Novinka | Riadenie sekretariátu II. modul

Časový rozsah: 2 dni

Cieľ tréningu:

Osvojenie si zručností, ktoré prehlbujú profesionalitu asistentky a optimalizujú fungovanie sekretariátu.
Tréning je zameraný na praktickú aplikáciu poznatkov z kurzu Riadenie sekretariátu I. a výmenu skúsenosti v reálnom prostredí. Rozširuje ich o nové aspekty práce asistentky.

Komu je kurz určený:

- Absolventom tréningu Riadenie sekretariátu I.

Obsah tréningu:

- Čo z predchádzajúceho kurzu sa podarilo aplikovať
- Čo sa nedarilo a prečo
- Brainstorming situácií, ktorých riešenie účastníkov zaujíma
- Simulácia situácií a analýza možností postupu
- Etiketa v praxi asistentky – riešenie konkrétnych situácií
- Osobný imidž (ako sa ľudia navzájom vnímajú)
- Typológia osobnosti ako pomôcka k zefektívneniu komunikácie
- Základné stratégie prístupu k riešeniu konfliktov
- Komunikačné prekážky riešenia náročných situácií
- 5 spôsobov riešenia konfliktu a príklady ich uplatnenia
- Zvládanie emócií v náročných situáciách
- Princípy budovania stresovej odolnosti a prevencie stresu
- Prvá pomoc v stresových situáciách
- Relaxačné postupy
- Identifikácia individuálnych zlodejov času a hľadanie spôsobu ich eliminácie
- Efektivita plánovania činností a rôznych akcií

PhDr. Alena Ambrózová

Pôsobí ako tréner AIO Education pre firemné vzdelávanie od r. 2008. Špecializuje sa na oblasť komunikácie, prevencie a riešenia konfliktov, koučingu a mentorigu, mediácii a facilizácii, tímovej spolupráce, osobného a telefonického kontaktu a obchodných zručností.
Vyštudovala psychológiu na Filozofickej fakulte Univerzity Komenského v Bratislave. V rámci vlastného ďalšieho vzdelávania a praktickej prípravy absolvovala 5-ročný výcvik v psychoterapii SUR v Prahe.

Vybrané referencie:
TESCO Stores ČR a SR.a.s., VUB, a.s., TATRA Banka,a.s., NBS, MATADOR,a.s., Novácke chemické závody,a.s., SAMSUNG ELECTRONICS Slovakia, s.r.o, Volkswagen, a.s., KIA Motors Slovakia, SLOVNAFT, a.s., LEONI, T-COM, a.s., IKEA CZ, U.S.STEEL, a.s., PRICEWATERHOUSECOOPERS SLOVENSKO.

Ing. Anton Brčka

Ako profesionálny lektor sa venuje poradensko – konzultačnej činnosti v oblasti manažmentu, organizačného rozvoja firiem, zvyšovania manažérskych schopností, riadenia a rozvoja organizácií.
Absolvent Diploma in Management Open University Milton Keynes, GB (Dipl.Mgmt.) a Slovenskej technickej univerzity v Bratislave (Ing.). V rámci aktívnej lektorskej práce pracuje ako tútor certifikátnej úrovne štúdia MBA Open University Milton Keynes.

Vybrané referencie:
Robert Bosch, s.r.o. Praha, FERONA a.s., Slovnaft, a.s., Valcovny plechu, a.s., Doprastav, a.s., Slovenské liečebné kúpele Piešťany, a.s., Chemko Strážske, a.s., ŽOS Trnava, a.s., Kúpele Dudince, a.s. Hornonitrianske bane Prievidza, a.s., Tauris a.s.

PhDr. Tatiana Lesayová

Venuje sa konzultačným a lektorským aktivitám v oblasti komunikácie, motivácie, hodnotiacich pohovorov, tréningov trénerov, riadenia sekretariátu, teambuildingu, stres a time managementu, diplomatického protokolu a etikete. Pôsobí ako tréner AIO Education pre firemné vzdelávanie od r. 2008.
Vyštudovala MGPI Moskva – odbor psychológia a pedagogika.

Vybrané referencie:

KIA Motors Slovakia s.r.o., VW Slovakia a.s., Hyundai Motor Czech s.r.o., Leoni Cable Slovakia s.r.o., STRAŽAN s.r.o., Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR, Úrad vlády, Bratislavská teplárenská, a.s., Ministerstvo hospodárstva SR, GRUPO ANTOLIN s.r.o, Kancelária prezidenta SR, Národná rada SR, Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny, Ministerstvo zahraničných vecí.

Ing. Pavol Košťan, GCBA, PMP

Konzultant a lektor so zahraničnou (USA, Holandsko, Veľká Británia, Austrália) i tuzemskou manažérskou a poradenskou praxou v oblasti rozvoja organizácie, organizačných štruktúr, procesného riadenia, riadenia projektov a riadenia zmien.
Absolvent Swinburne Institute of Technology, Melbourne, Austrália a Univerzity Žilina. Člen Medzinárodnej manažérskej asociácie (Brusel) a Asociácie projektových manažérov. Prednáša v programe MBA pre City University Bellevue, USA, v Bulharsku, Macedónsku. Spoluautor publikácie Management 2000 (Rubico).

Vybrané referencie:

KIA Motors Slovakia s.r.o., VW Slovakia a.s., Johnson and Johnson, Doprastav a.s., Coca Cola Beverages, Stredoslovenské energetické závody a.s., VSŽ a.s., John Crane Sigma a.s. (Veľká Británia), a mnoho iných.

PhDr. Anna Surovcová, CSc.

Od roku 1995 sa venuje sociálno-psychologickým výcvikom a tréningom pre zamestnancov v sociálnej sfére, školstve a zdravotníctve, tréningy nezamestnaných, dobrovoľníkov v treťom sektore, tréningy lektorských zručností a vystupovania na verejnosti. Špecializuje sa na komerčné tréningy pre rozvoj ľudského potenciálu, profesionálnej komunikácie, obchodného rokovania, tréningy vedenia ľudí a ich motivácie v procese zmeny, manažmentu času, stresu, zvládania záťaže.
Vyštudovala Filozofickú fakultu Univerzity Komenského, Bratislava – odbor Klinická psychológia. Držiteľka certifikátov The British Council Projekt (vzdelávania trénerov manažmentu) a CPPS (Centrum poradensko-psychologických služieb).

Vybrané referencie:

Siemens Slovensko, Volkswagen, Gewis Slovakia, Česká spořitelna, Bristol Myers Squibb – Convatec, Cukrovary Sereď, Slovenské elektrárne, Homecredit, Alcatel Lucen Lumax, Doka Drevo, Accom Slovakia, SAPA profily, Železiarne Podbrezová, Eissmann Automotive Slovakia, Heineken, Matador Truck Tires, UNICREDIT banka

---

Ing. Milan Surovec

Venuje sa konzultačnej činnosti v projektoch zameraných na komunikáciu, asertivitu, zákaznícku orientáciu, obchodnú komunikáciu, psychológiu predaja, motiváciu, časový management a riešenie konfliktov a záťaže.

Vybrané referencie:

Slovak Telecom, Siemens, Orange, ANF Data, Datalan, Volkswagen, Bristol Meyers Squibb-ČR, OTP banka, HVB banka, SHMÚ, Slovenská sporiteľňa, Česká sporiteľňa, SES Tlmače, Ardeco, Česká sporiteľňa, Všeobecná zdravotná poisťovňa, Doka Drevo, DURA, Murat, Gewis Slovakia

Prihlášku možete vyplniť elektronicky na našej stránke www.aioeducation.sk
Uzávierka kurzu je 4 dni pred začiatkom konania kurzu.
Organizátor kurzu môže na základe záväznej prihlášky zarezervovať účastníkovi ubytovanie a stravu v mieste konania kurzu.
Miesto konania tréningu nájdete na www.aioeducation.sk

Ak máte záujem o konkrétny kurz mimo termínu uvedeného v časovom harmonograme, je možnosť prihlásiť sa, a v prípade viacerých záujemcov otvoríme ďalšie termíny. Ktorýkoľvek z uvedených kurzov na požiadavku realizujeme tiež ako vnútropodnikový tréning.

Časový harmonogram	1. deň	2. deň
Registrácia	08:30	
Tréning	09:00	08:00
Obed	12:00	12:00
Tréning	13:00	13:00
Ukončenie tréningu	16:30	15:30

REFERENCIE:

- Volkswagen Slovakia a.s.
- KIA Motors Slovakia s.r.o.
- Eustream a.s.
- Sauer - Danfoss a.s.
- Hyundai Motor Czech s.r.o.
- HB Reavis
- Inter IKEA Centre Slovensko
- Leoni Autokabel Slowakia s.r.o.
- Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.
- Úrad jadrového dozoru SR
- UNIQA poisťovňa, a.s.
- Magna Slovteca s.r.o.
- Siemens s.r.o.
- Nafta a.s.
- Slovenske cukrovary s.r.o.
- Fires s.r.o.
- Protherm Producation s.r.o.
- ALFA BIO s. r. o
- KINEX, a.s.
- LPS SR, š. p.
- PPS s.r.o.
- Vaillant Industrial Slovakia s.r.o.,
- Language club - jazyková škola
- Lufthansacitycenter COIMEX s.r.o
- Leoni Cable Slovakia s.r.o.
- KODRETA furniture s.r.o.
- DS Systems s.r.o.
- Fines a.s.
- velcon s.r.o.
- Euromotor s.r.o.
- Vital a.s.
- Univerzita Konštantína filozofa v Nitre
- Mesto Banská Bystrica
- Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny
- Inšpektorát práce Trnava
- STRAŽAN s.r.o.
- Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR
- Autotechna Baránek s.r.o.

AIO | EDUCATION

Vzdelávacia a Poradenská Spoločnosť

AIO Education s.r.o.
Partizánska cesta 3
974 01 Banská Bystrica

+421 907 184 493
aio@aioeducation.sk

www.aioeducation.sk