



001

Nabídka 2009 - 2010

iM Education Center s.r.o.

www.imec.cz

IM

Nabídka 2009 - 2010

Cyklus kurzů iMEC

VZDĚLÁVACÍ SEMINÁŘE, ODBORNÁ ŠKOLENÍ A KURZY 2009 – 2010

Víme, že naše nabídka nemůže zcela vyřešit všechny problémy, s nimiž se ve Vaší společnosti potýkáte.

Věříme, že po absolvování našich kurzů, školení a seminářů budete moci konstatovat, že byly pro Vaši společnost přínosem a výhodou.

Proč školit, trénovat a vzdělávat se – jediná cesta směrem vzhůru mezi nejlepší

Úspěšné organizace a společnosti v nejrůznějších odvětvích a oborech činnosti mají jedno společné - investují do svých zaměstnanců, rozvíjejí jejich znalosti a schopnosti, a tím zvyšují svoji konkurenceschopnost a posilují šanci na úspěch.

Nejefektivnější cestou, jak zvýšit výkonnost Vaší společnosti, je individuální přístup ke vzdělávání, který bude plně vyhovovat Vaším potřebám. Po konzultaci s managementem Vaší firmy připravíme speciální program přesně postihující ty oblasti, ve kterých se potýkáte s největšími problémy.

Přesně cílené a kontinuální vzdělávání bude mít za výsledek faktické konkurenční výhody a bude proto investicí do budoucnosti Vaší společnosti a do profesního potenciálu Vašich zaměstnanců.

Vzdělávací moduly – pět hlavních vzdělávacích oblastí



Cena za 1 školící den v roce 2009-2010 / kalkulováno pro 10 účastníků, uvedené ceny jsou bez DPH/

druh kurzu	základní cena	max. počet účastníků	Cena na 1 účastníka a den
Indoorový kurz	18 000	10	1 800
Outdoorový kurz	25 000	10	2 500

V ceně kurzu je zahrnuto lektorné (lektor a asistent), studijní materiály a potřebná technika.

Vzdělávací semináře, odborná školení a kurzy

Cyklus kurzů - popis	3
Konzultantský servis v oblasti HR.....	4
Manažerské dovednosti	5
Efektivní komunikace	5
Efektivní a příjemná porada	6
Time management	7
Řešení konfliktů.....	8
Výživa a zdravý životní styl	9
Komunikační dovednosti.....	10
Efektivní komunikace	10
Mimoslovní komunikace – profesionální neverbalita	11
Prezentační dovednosti	12
Přesvědčivé vystupování.....	12
Příprava profesionální prezentace.....	13
Úspěšná prezentace - komplexní program	14
Vyjednávací dovednosti	15
Vyjednávání a asertivní dovednosti	15
Mediační technika řízení sporů	16
Obchodní dovednosti	17
Obchodní dovednosti - pro prodejce	17
Komunikační centra	18
KC Komplex - program vzdělávání pracovníků komunikačních center	18
EDU KC I - Vstupní trénink v rámci adaptačního programu pro práci v KC.....	19
EDU KC II - Rozvoj komunikačních dovedností a řešení problémových situací	20
EDU KC III - Praktické rozbory, rozvoj asertivních technik	21
EDU KC+ - Zvládání stresových situací, způsoby relaxace.....	22
Budování týmu.....	23
Týmová spolupráce	23
Týmová spolupráce - prevence vyhoření - outdoor s hypoterapií.....	24
Organizační tým – kvalifikovaní odborníci s vysokoškolským vzděláním	25
Kontakt.....	25
Vybrané reference ze zakázek obdobného charakteru	25

Cyklus kurzů - popis

Manažerské dovednosti

Být v dnešní době dobrým manažerem není lehký úkol. Dobrý manažer musí být schopen nejen strategicky myslet, definovat cíle, pro tyto cíle získat podporu kolegů i podřízených, ale také řídit a vést svůj tým, své oddělení či firmu. Semináře nabízené v tomto oddílu si kladou za cíl poskytnout základní pensum vzdělání v oblasti manažerských dovedností, které je nezbytné pro výkon řídicí a náročné pozice.

- Efektivní komunikace
- Efektivní a příjemná porada
- Time management
- Řešení konfliktů
- Výživa a zdravý životní styl

Komunikační dovednosti

V době bouřlivého rozmachu informačních technologií má mezilidská komunikace svůj neopominutelný význam. Efektivní komunikace patří mezi základní dovednosti na všech pracovních pozicích, počínaje sekretářkou a konče ředitelem společnosti. Na komunikaci uvnitř pracovního týmu často závisí úspěch celé firmy.

- Efektivní komunikace
- Mimoslovní komunikace – profesionální neverbalita

Prezentační dovednosti

Za samozřejmou dovednost úspěšného obchodníka, manažera či ředitele společnosti se považuje umět vystoupit před skupinou posluchačů. Tajemství úspěšné prezentace spočívá v perfektní připravenosti a v profesionálním provedení. Na následujících seminářích získáte nejen dovednosti jak prezentaci připravit z hlediska obsahu, formy a počítačového zpracování, ale i dovednosti jak připravenou prezentaci působivě předvést před posluchači a dotáhnout ji do úspěšného konce. Pomůžeme Vám rozvinout Vaše prezentační dovednosti, společně s Vámi rozpoznáme Váš prezentační styl a odhalíme úskalí ve Vašem verbálním i neverbálním projevu.

- Přesvědčivé vystupování
- Příprava profesionální prezentace
- Úspěšná prezentace – komplexní program

Vyjednávací dovednosti

Naše moduly se soustředí na oblast argumentace a vyjednávání, na asertivní zvládnání problémových a konfliktních situací a techniky řešení sporů.

- Vyjednávání a asertivní dovednosti
- Mediační technika řízení sporů

Obchodní dovednosti

Moduly v naší nabídce lze kombinovat a prolínat dle potřeb klienta s ohledem na specifika jednotlivých obchodních oblastí.

- Obchodní dovednosti – pro prodejce

Budování týmu

Naše moduly se soustředí na oblast argumentace a vyjednávání, na asertivní zvládnání problémových a konfliktních situací a techniky řešení sporů.

- Týmová spolupráce
- Prevence vyhoření - outdoor s využitím hypoterapie

Komunikační centra

Naše společnost zvítězila v roce 2002 ve výběrovém řízení na vzdělávání pracovníků komunikačního centra České pojišťovny a.s. - (400 zaměstnanců). V rámci tohoto projektu se v oblasti manažerských dovedností podílíme na programu Euromanažer. Na základě zkušeností z již realizovaných seminářů, tréninků, konzultací a outdoorových aktivit jsme schopni připravit komplexní vzdělávací program pro komunikační a telefonická centra v jakékoli společnosti.

Konzultantský servis v oblasti HR

Personální strategie společnosti

V moderně řízených společnostech je řízení lidských zdrojů považováno za jeden z nejzákladnějších stavebních kamenů celkové strategie firmy. Personální strategie úzce navazuje na celofiremní strategii a rozpracovává ji až do úrovně politik a metodik, což ve svém důsledku umožňuje řídit příslušné procesy efektivněji a racionálněji.

- poradenství při vytvoření personální strategie
- poradenství při vytváření akčních plánů směřujících k uvedení personální strategie v praxi

System hodnocení zaměstnanců

Strategickým záměrem hodnocení zaměstnanců je navození změny v motivaci zaměstnanců ve smyslu jejich vyššího ztotožnění se záměry a cíli firmy.

- metodické vedení projektu a definování metodik a formulářů hodnocení
- vytvoření akčních plánů pro implementaci systému hodnocení
- pomoc při tréninku hodnotitelů i hodnocených

Etický kodex zaměstnance

Etický kodex zaměstnance je jedním z nástrojů interní komunikace, který definuje standardy společnosti v záležitostech reprezentace společnosti, jednání s klienty, komunikace dovnitř i ven z firmy apod.

- vypracování návrhu etického kodexu

Nábor a výběr pracovníků

Náborem nových pracovníků přímo zkvalitňujeme lidský potenciál firmy, proto také je potřeba celý proces výběru pracovníků metodicky podpořit.

- vytvoření metodiky nábora a výběru
- poradenství při konkrétním výběrovém řízení
- navržení vhodných způsobů vyhledávání kandidátů
- určení základních odborných a osobnostních předpokladů potenciálního kandidáta
- analýza životopisů
- vytvoření scénáře výběrového řízení
- účast na výběrovém pohovoru, případně vedení pohovoru

Adaptační program

Adaptační program je proces díky kterému se nový zaměstnanec stává plnohodnotným pracovníkem společnosti a platným členem týmu.

- popis procesu adaptace nových pracovníků
- vytvoření metodiky adaptačního procesu

Vzdělávání

- poradenství při analýze vzdělávacích potřeb
- poradenství při vytváření plánu vzdělávání pracovníků

Manažerské dovednosti

Efektivní komunikace

[EDU EK - 001]

Efektivní komunikace

Popis kurzu:

I v dnešní době bouřlivého rozmachu informačních technologií má mezilidská komunikace svůj neopominutelný význam. Efektivní komunikace patří mezi základní dovednosti na všech pracovních pozicích, počínaje sekretářkou a konče ředitelem společnosti. Na komunikaci uvnitř pracovního týmu často závisí úspěch celé firmy. Z těchto a dalších důvodů patří, z hlediska firemního vzdělávání, seminář efektivní komunikace mezi základní, na němž jsou vystaveny další vzdělávací programy.

Program semináře:

- Jak nás vidí ostatní
- Proč vznikají banální komunikační nedorozumění
- Nácvik technik aktivního naslouchání
- Komunikace na různých rovinách
- Transakční analýza, technika využívání různých komunikačních rovin
- Vedení profesionálních dialogů s různým záměrem
- Co to je manipulace a jak jí odolávat
- Co to je konflikt a styly řešení konfliktů

Co se na semináři naučíte:

- Poznat svůj komunikační styl
- Poznávat komunikační styl partnerů v profesionálním i osobním životě
- Vědomě používat techniky aktivního naslouchání
- Zvládat emotivně vyhocené situace
- Rozpoznávat a překonávat manipulativní jednání partnerů
- Umět pochválit druhé, technika pozitivní zpětné vazby
- Podání kritiky kolegovi, podřízenému i nadřízenému
- Různé způsoby řešení konfliktů

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Manažerské dovednosti
Efektivní a příjemná porada
[EDU EPP - 002]

Efektivní a příjemná porada

Popis kurzu:

Úspěšní manažeři potřebují koordinovat práci svých zaměstnanců, navzájem se informovat, či přijímat společná rozhodnutí, k čemuž obvykle využívají porady. Podle statistických výzkumů však právě s poradami není většina pracovníků spokojena. Jeden z nejoblíbenějších seminářů Vám ukáže, jak uskutečňovat porady krátké, efektivní a příjemné.

Program semináře :

- Rozdělení odpovědností a rolí
- Role facilitátora
- Smysl a cíl porady
- Aktivní naslouchání
- Usměňování diskuse
- Vytváření zápisu
- Hodnocení porady

Co se na semináři naučíte:

- Připravit strukturu a obsah porady
- Definovat cíle porady
- Co dělat s diskusí, která nikam nevede
- Řídit poradu
- využívat moderní pomůcky pro vedení porad

Délka semináře: 1 den – 8 hodin

Manažerské dovednosti

Time management

[EDU TM - 003]

Time management

Popis kurzu:

Být pánem svého času je snem mnoha manažerů. Všichni máme k dispozici stejné množství času, 168 hodin týdně. Přesto existuje velká variabilita mezi jednotlivými manažery v jejich schopnosti efektivně využít jim svěřený čas. Největší prostor pro získání času musí hledat manažer v lepší organizaci svého vlastního času. Správným využitím času lze snížit osobní stres, podpořit kvalitnější životní styl, vytvořit citlivý analytický přístup k řízení a tak inspirovat ostatní k tomu, aby následovali vašeho příkladu.

Program semináře:

- Filozofie plánování času
- Rozdělení pracovního a osobního času
- Nejčastější „žrouti času“
- Naléhavé a důležité úkoly
- Delegování úkolů ostatním
- Systém společných sdílených informací

Co se na semináři naučíte:

- Jak koordinovat pracovní a osobní aktivity
- Vyhýbat se „žroutům času“
- Plánovat si reálný program
- Neztrácet čas se čtením nedůležitých a nenaléhavých e-mailů

Délka semináře: 1 den – 8 hodin

Manažerské dovednosti

Řešení konfliktu

[EDU ŘK - 004]

Řešení konfliktů

Popis kurzu:

Konflikt je součástí našeho každodenního pracovního i osobního života. Života bez konfliktů se nám nikdy nepodaří dosáhnout. Co ale můžeme dosáhnout, je umět řešit konflikty takovým způsobem, že budou přínosem pro nás i naši protistranu. Na tomto semináři se naučíte, co to konflikt je, jaké styly řešení konfliktů existují, jak dojít dohody s druhou stranou a co dělat v případě, že se dohoda s protistranou nedaří.

Program semináře:

- Co je to konflikt
- Příčiny konfliktů
- Aktivní naslouchání
- Styly řešení konfliktů
- Emoce a jejich role v konfliktu
- Mediace – řešení konfliktů s pomocí prostředníka

Co se na semináři naučíte:

- Přijímat konflikt jako něco, co může být užitečné
- Vytvářet dohody s partnery
- Používat různé styly řešení konfliktů
- Zvládat emočně vypjaté situace
- Slyšet, co říká druhá strana
- Kdy je užitečné využít služeb prostředníka

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Výživa a zdravý životní styl

Popis kurzu:

Je zcela jasně dáno, že své zdraví nejvíce ovlivňujeme svým vlastním životním stylem a výživou. Uvádí se, že z 80 % určuje naše zdraví životní styl a výživa! A pouze zbývajících 20 % je dáno všemi ostatními vlivy, a to zejména dědičností a zdravotnickou péčí.

Program semináře:

- Stresová zátěž v životě manažera a její důsledky pro životní styl
 - výživový režim
 - pohybový režim
 - spánkový režim
- Způsoby zvládnání stresu
 - stresové reakce
 - důsledky v myšlení
 - důsledky v chování
- Základní principy zdravé výživy
 - základní typy tělesné konstituce
 - body mass index (BMI)
 - možnosti změny individuálních stravovacích návyků

Co se na semináři naučíte:

- Uvědomit si souvislosti mezi životním stylem a stresovou zátěží.
- Uvědomit si, že zdraví je základní podmínkou pro vysoký výkon v zaměstnání.
- Uvědomit si potřebu komplexního přístupu ke změně životního stylu.

Délka semináře: 1 den – 8 hodin

Komunikační dovednosti

Efektivní komunikace

[EDU EK - 001]

Efektivní komunikace

Popis kurzu:

I v dnešní době bouřlivého rozmachu informačních technologií má mezilidská komunikace svůj neopominutelný význam. Efektivní komunikace patří mezi základní dovednosti na všech pracovních pozicích, počínaje sekretářkou a konče ředitelem společnosti. Na komunikaci uvnitř pracovního týmu často závisí úspěch celé firmy. Z těchto a dalších důvodů patří, z hlediska firemního vzdělávání, seminář efektivní komunikace mezi základní, na němž jsou vystaveny další vzdělávací programy.

Program semináře:

- Jak nás vidí ostatní
- Proč vznikají banální komunikační nedorozumění
- Nácvik technik aktivního naslouchání
- Komunikace na různých rovinách
- Transakční analýza, technika využívání různých komunikačních rovin
- Vedení profesionálních dialogů s různým záměrem
- Co to je manipulace a jak jí odolávat
- Co to je konflikt a styly řešení konfliktů

Co se na semináři naučíte:

- Poznat svůj komunikační styl
- Poznávat komunikační styl partnerů v profesionálním i osobním životě
- Vědomě používat techniky aktivního naslouchání
- Zvládat emotivně vyhocené situace
- Rozpoznávat a překonávat manipulativní jednání partnerů
- Umět pochválit druhé, technika pozitivní zpětné vazby
- Podání kritiky kolegovi, podřízenému i nadřízenému
- Různé způsoby řešení konfliktů

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Komunikační dovednosti

Mimoslovní komunikace – profesionální neverbalita

[EDU MKPN - 008]

Mimoslovní komunikace – profesionální neverbalita

Popis kurzu:

Výzkumy ukazují, že mimoslovnímu (neverbálnímu) významu komunikace přikládáme výrazně větší význam než obsahu slov. Ačkoliv vnímání neverbality probíhá převážně na nevědomé úrovni, máme možnost své chování a vstupování ovlivnit a tím pozitivně podpořit obsah svého sdělení.

Program semináře:

- Mimoslovní projev jako výraz profesionální image.
- Neverbalita jako možnost diagnostikovat směr myšlení partnera.
- Neverbalita agresivní a vstřícná, pasivní a předstírající.
- Pohledy - mimika - gesta - vzdálenosti, bariery a signály změn.
- Provázení a vedení mimoslovního projevu partnera.
- Neverbalita jako podpora osobní účinnosti profesionála v pracovních situacích:
 - při navazování a udržování optimálního vztahu s klientem
 - při vyjednávání a řešení konfliktu při facilitaci porad a týmovém řešení problémů
 - při sdělování závažných a nepříznivých zpráv při jednání s hněvivým klientem, při stížnostech
- Rozdíly v mužském a ženském neverbálním projevu.

Účastníci kurzu - lidé různých pracovních pozic- získají:

- Hlubší zkušenost pro rozvoj vlastní profesní praxe.
- Ověření praktických dovedností v modelových cvičeních.
- Zvýšení sebedůvěry pro náročné situace, osvojení některých standardních postupů.
- Posílení schopnosti emočního odstupu v krizových jednáních.
- Významné podněty a dovednosti pro komunikaci v osobním životě.

Délka semináře: 1 den – 8 hodin

Prezentační dovednosti

Přesvědčivé vystupování

[EDU PV - 009]

Přesvědčivé vystupování

Popis kurzu:

Za samozřejmou dovednost úspěšného obchodníka, manažera či ředitele společnosti považuje umět vystoupit před skupinou posluchačů. Na tomto semináři Vám pomůžeme rozvinout Vaše prezentační dovednosti, společně s Vámi rozpoznáme Váš prezentační styl a odhalíme úskalí ve Vašem verbálním i neverbálním projevu.

Program semináře:

- Analýza posluchačů a definování cíle prezentace
- Struktura a obsah prezentace
- Verbální a neverbální komunikace
- Jak nás vidí druzí
- Posluchačovo vnímání
- Jak stát a co dělat s rukama
- Přiměřená gestikulace
- Práce s hlasem
- Práce s prezentačními pomůckami
- Interaktivní prezentace
- Úvod a závěr jako nejdůležitější části prezentace
- Reakce na nepříjemné otázky
- Videotrénink
- Rozbor prezentací
- Plán osobního rozvoje

Co se na semináři naučíte:

- Definovat cíle prezentace
- Analyzovat posluchače
- Připravit strukturu a obsah prezentace
- Vystupovat před posluchači
- Přesvědčivě, srozumitelně a zajímavě sdělovat informace
- Používat přiměřenou gestikulaci
- Získávat a udržovat pozornost posluchačů
- Reagovat na nepříjemné otázky posluchačů

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Prezentační dovednosti
Příprava profesionální prezentace
[EDU PPP - 010]

Příprava profesionální prezentace

Popis kurzu:

Seminář v sobě propojuje dovednost ovládnání počítačového programu MS PowerPoint a dovednost přípravy kvalitní vizuální pomůcky. Účastníci se během semináře dozví, jak má dobrá vizuální pomůcka vypadat a naučí se ji připravit v programu MS PowerPoint.

Program semináře:

- Účel vizuální pomůcky
- Tvůrčí myšlení při navrhování grafického vzhledu prezentace
- Psychologie barev
- Používání barev
- Psychologie vnímání snímků
- Práce se symboly, obrázkový jazyk
- Množství informací na snímku
- Práce s čísly a grafy
- Jak vše výše uvedené udělat v programu MS PowerPoint
- Tvorba firemní šablony
- Používání zvuků a animačních efektů
- Interaktivní prezentace a program MS PowerPoint
- Kreslicí nástroje programu MS PowerPoint

Co se na semináři naučíte:

- Vytvářet kvalitní vizuální pomůcky
- Používat základní grafická pravidla
- Navrhovat grafický vzhled prezentace
- Tvořit návrhy jednotlivých snímků prezentace
- Vše výše napsané uskutečňovat v programu MS PowerPoint

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Poznámka: Podmínkou účasti v semináři je znalost programu MS PowerPoint na pokročilé úrovni.

Prezentační dovednosti

Úspěšná prezentace – komplexní program
[EDU UP-KP - 011]

Úspěšná prezentace - komplexní program

Popis kurzu:

Tajemství úspěšné prezentace spočívá v perfektní připravenosti a v profesionálním provedení. Na tomto ojedinělém semináři získáte nejen dovednosti jak prezentaci připravit z hlediska obsahu, formy a počítačového zpracování, ale i dovednosti, jak připravenou prezentaci působivě předvést před posluchači a dotáhnout ji do úspěšného konce.

Program semináře:

- Příprava prezentace
 - analýza posluchačů a definování cíle prezentace
 - struktura a obsah prezentace
 - vzhled vizuální pomůcky
 - příprava vizuální pomůcky pomocí MS PowerPoint
- Prezentační dovednosti
 - verbální a neverbální komunikace
 - interaktivní prezentace
 - reakce na nepříjemné otázky
- Videotrénink připravených prezentací
 - natáčení prezentací
 - rozbor prezentací
 - plán osobního rozvoje

Co se na semináři naučíte:

- Připravit strukturu a obsah prezentace
- Definovat cíle prezentace
- Připravit účinnou prezentaci v programu MS PowerPoint
- Vystupovat před posluchači
- Používat přiměřenou gestikulaci
- Získávat a udržovat pozornost posluchačů
- Reagovat na nepříjemné otázky posluchačů
- Předvádět připravenou prezentaci

Délka semináře: 3 dny – 24 hodin

Poznámka: Podmínkou účasti v semináři je znalost programu MS PowerPoint na pokročilé úrovni.

Vyjednávací dovednosti

Vyjednávání a asertivní dovednosti

[EDU OVAD - 012]

Vyjednávání a asertivní dovednosti

Popis kurzu:

V životě potřebujeme jednat s různými lidmi, mimo jiné i s těmi, kteří se pokouší dosáhnout svého cíle pomocí nátlaku či manipulace. Na tomto semináři můžete získat a vyzkoušet komunikační nástroje, které lze v takové situaci účinně použít.

Program semináře:

- Trénink vyjednávání s manipulujícím a neseriozním klientem.
- Nátlakové taktiky klientů a zákazníků a jejich zvládnání.
- Podání kritiky podřízenému a kolegovi, přijetí kritiky.
- Pozitivní zpětná vazba na pracovišti, ocenění kolegy, podřízeného.
- Asertivní odmítnutí nepřiměřeného požadavku, umění kompromisu.
- Návčik pravdivé, věcné a respektující komunikace s klientem, podřízeným, kolegou.
- Mimoslovní asertivní komunikace jako diagnostika partnerova postoje.
- Zvládnání stížností - stížnost jako příležitost ke zlepšení služeb.

Účastníci kurzu -lidé různých pracovních pozic- získají:

- Hlubší zkušenost pro rozvoj vlastní profesní praxe.
- Ověření praktických dovedností v modelových cvičeních.
- Zvýšení sebedůvěry pro náročné situace, osvojení některých standardních postupů.
- Posílení schopnosti emočního odstupu v krizových jednáních.
- Významné podněty a dovednosti pro komunikaci v osobním životě.

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Vyjednávací dovednosti
Mediační technika řízení sporů
[EDU MTRŠ - 013]

Mediační technika řízení sporů

Popis kurzu:

Řešení sporů a konfliktů patří ke každodenní praxi v osobním i profesionálním životě. Mediační technika je nástroj, který nám pomůže spory řešit efektivně a konstruktivně. Při vedeném procesu se předchází vyhrocenému konfliktu a klade se důraz na nalezení společných zájmů a řešení přijatelného pro všechny zúčastněné strany.

Program semináře:

- Vyjednávací styly, vyjednávání přímé a zprostředkované.
- Typy konfliktů, vývojové fáze konfliktu.
- Příprava na konfliktní jednání, analýza zájmů stran sporu.
- Techniky udržující neutralitu prostředníka - slovní i mimoslovní.
- Řízení sporu mediační technikou - facilitace sporu z neutrální pozice.
- Zvládání manipulativních taktik a vytváření nežádoucích koalic.
- Mimoslovní ovlivňování stran sporu, vyjadřování vlastní neutrality.
- Návčik fází řízení sporu (na pracovišti, v podnikání, v majetkových, vnitrofiremních a vztahových sporech).
- Praktický návčik na případech z praxe účastníků.

Účastníci kurzu -lidé různých pracovních pozic- získají:

- Hlubší zkušenost pro rozvoj vlastní profesní praxe.
- Ověření praktických dovedností v modelových cvičeních.
- Zvýšení sebedůvěry pro náročné situace, osvojení některých standardních postupů.
- Posílení schopnosti emočního odstupu v krizových jednáních.
- Významné podněty a dovednosti pro komunikaci v osobním životě.

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Obchodní dovednosti

Obchodní dovednosti – pro prodejce
[EDU OD-PP - 014]

Obchodní dovednosti - pro prodejce

Popis kurzu:

Zkušenosti a průzkumy chování profesionálních obchodníků v nejrůznějších oborech ukázaly, že každé úspěšně uzavřené obchodní jednání je charakterizováno několika klíčovými zásadami. Opomenutí byť jediné z těchto zásad vedlo k dosažení horšího výsledku nebo k neúspěchu daného obchodního případu.

Program semináře

Komunikace po telefonu

- Jak správně telefonovat
- Výhody a nevýhody telefonování
- Příprava a struktura a vedení telefonního rozhovoru
- Pravidla a chyby při telefonování
- Vstupní telefonní rozhovor
- Telefonní průzkum

Obchodní korespondence

- Výhody a nevýhody e-mailu
- Struktura e-mailové zprávy
- Organizace e-mailové pošty

Techniky vyjednávání

- Příprava k vyjednávání
 - identifikace potřeb
 - párová analýza produkt - trh
- Zjistěte Váš přístup – test Jak umíte vyjednat?
- Fáze vyjednávání
 - o co při tomto vyjednávání půjde
 - vyjednávací houpačka
 - jak se chovat, když něco nevyjde

Prodejní techniky

- Příprava na jednání s klientem
- Vedení obchodního rozhovoru
- Používání otázek při prodejním rozhovoru
- Potřeby a kupní motivy klienta – prodej výhod
- Argumentace, cenová argumentace, překonávání námitek
- Jednání s problematickým klientem – raketová metoda

Délka semináře: 2 dny – 16 hodin

Komunikační centra

KC Komplex – program vzdělávání

[EDU KC-PV - 016]

KC Komplex - program vzdělávání pracovníků komunikačních center

Naše společnost zvítězila v roce 2002 ve výběrovém řízení na vzdělávání pracovníků komunikačního centra České pojišťovny a.s. - (400 zaměstnanců). V rámci tohoto projektu se v oblasti manažerských dovedností podílíme na programu Euromanažer. Na základě zkušeností z již realizovaných seminářů, tréninků, konzultací a outdoorových aktivit jsme schopni připravit komplexní vzdělávací program pro komunikační a telefonická centra v jakékoli společnosti.

Front“ office – Call centrum

Tento program byl sestaven na základě zkušeností z již realizovaných seminářů společností iMEC pro současné i budoucí reprezentanty media servisu (RMS), dále na základě hodnocení realizovaných tréninků účastníky, lektory a managementu společnosti ČP Direct Navrhuje 5-ti denní vzdělávací program, rozdělený do průběhu roku v poměru 2:1:2 do tří tréninkových modulů.

Komplex tréninků:

EDU – CC I - dvoudenní modul

- o Vstupní trénink v rámci adaptačního programu – základy práce na telefonu

EDU – CC II - jednodenní modul

- o Rozvoj komunikačních dovedností a řešení problémových situací

EDU – CC III - dvoudenní modul

- o Praktické rozbory nezvládnutých hovorů, rozvoj asertivních technik

EDU – CC+ /bonusový trénink, dvoudenní modul /

- o Zvládání stresových situací, způsoby relaxace

EDU KC I - Vstupní trénink v rámci adaptačního programu pro práci v KC

Komunikační dovednosti

- Aktivní naslouchání
 - Zjišťování potřeb klienta
- Nácvik odstranění komunikačních šumů
- Nácvik oddělování osobní roviny od profesionální role
- Hlasové vedení klienta
 - Nácvik ovládnutí hlasu
 - Práce s dechem

Specifika komunikace po telefonu

- Struktura hovoru
 - Způsoby zahajování hovoru
 - Vstupní informační spirála
 - Způsoby zakončení hovoru
- Přenos informací
 - Identifikace klíčových informací
 - Přizpůsobení informace tempu klienta
 - Ověřování pochopení
- Simulace bezproblémových hovorů
 - Obsah
 - Struktura
 - Nácvik

Komunikační centra

Rozvoj komunikačních dovedností

[EDU KCII - 016b]

EDU KC II - Rozvoj komunikačních dovedností a řešení problémových situací

Komunikační dovednosti

- Aktivní naslouchání
 - Ověřování porozumění
 - Empatické vstupy v problémových momentech
- Řešení konfliktů
 - Klíčové faktory vzniku konfliktu
 - Konstruktivní řešení konfliktních situací
 - Zklidnění emotivní situace
- Standardy zvládnání manipulačních postupů

Problémové hovory

- Přijímání stížností
- Jednání s agresivním zákazníkem
- Zvládnání nátlakových taktik
- Poslech a rozbor obtížných hovorů
- Simulace problémových hovorů

Komunikační centra

Praktické rozbory, rozvoj asertivních technik
[EDU KCIII - 016c]

EDU KC III - Praktické rozbory, rozvoj asertivních technik

Komunikační dovednosti

- Analýza komunikačních výměn
- Definice problémového místa
- Výhody a nevýhody nahrané reálné situace
- Hledání optimální reakce, přehrávání hovorů s optimální reakcí

Asertivní dovednosti

- Typy manipulujících osob a charakteristiky jejich projevu
- Reakce na ostrou kritiku, urážky a provokace

Problémové hovory účastníků

- Rozbor nezvládnutých hovorů
- Analýza průběhu hovoru
- Hra rolí

Komunikační centra

Zvládání stresových situací, způsoby relaxace
[EDU KC+ - 016d]

EDU KC+ - Zvládání stresových situací, způsoby relaxace

Tento velmi specifický seminář by mohl být součástí HR strategie společnosti v rámci nadstandardní péče o klíčové pracovníky. Může být koncipován jako výjezd a jeho konkrétní obsah lze sestavit na společné schůzce se zástupci managementu společnosti ze širší nabídky společnosti iMEC. Hlavní kostrou semináře jsou dvě, vzájemně se doplňující části – psychologická cesta a psychosomatická cesta.

Protistresový management - psychologická cesta

- Jak se projevuje stres
- Stresory a jejich povaha, mapa vlastních stresorů a jak na ně
- Jak nevyhořet (teorie BURNOUT)
- Sebepoznání
- Návyk proaktivity, sebevedení a sebeřízení
- Sebemotivace
- Deprese a jak na ní

Protistresová cvičení - psychosomatická cesta

- Bioenergetika
- Autogenní trénink
- Muzikoterapie
- Cvičení na prevenci proti bolesti zad
- Jak rychle dobít energii a hospodařit s ní
- Zátěžové situace v praxi

Týmová spolupráce

Popis kurzu:

Před každou olympiádou stojí trenér naší hokejové reprezentace před obtížným úkolem, totiž sestavit mužstvo. Z obrovského množství skvělých hokejistů jich musí vybrat jen několik. Dobře ví, že v mužstvu nemůže mít jen útočníky, ale že potřebuje i obránce a nesmí zapomenout ani na brankáře. Nad každým kandidátem si pokládá otázky: „Zapadne do týmu? Bude spolupracovat s ostatními? Dokáže tým podržet v obtížné situaci? Budou s ním spolupracovat ostatní?“ Za úspěchem a získáním zlaté medaile v Naganu nestojí jen jméno Jágra či Haška, ale, jak potvrzují mnozí naši i zahraniční sportovní komentátoři, spolupracující tým, kde platí: „Jeden za všechny, všichni za jednoho“. A právě na souhru a spolupráci pracovního týmu je zaměřen tento seminář. Účastníci se naučí řešit úkoly týmovým způsobem, naučí se respektovat sami sebe i ostatní a výkonnost jejich pracovního týmu se tím výrazně zvýší.

Program semináře:

- Týmové role
- Motivace týmu
- Týmové řešení problémů
- Vedení týmové porady
- Metoda brainstormingu
- Konflikt a jeho možnosti řešení
- Předcházení syndromu vyhoření

Co se na semináři naučíte:

- Být jedním ze efektivních členů týmu
- Ujímat se vedoucí role v týmu
- Přijímat svou roli v týmu
- Řídit poradu
- Používat metodu brainstormingu
- Zadávat a přijímat úkoly
- Naslouchat ostatním
- Řešit konflikty uvnitř týmu

Délka semináře: Komplexní program: 3 dny – 24 hodin, vhodné jako víkendový výjezd (Pá – Ne)

Budování týmu

Týmová spolupráce – prevence vyhoření
[EDU TSK - 018]

Týmová spolupráce - prevence vyhoření - outdoor s hypoterapií

Popis kurzu:

Stimulování účastníků k zamyšlení a analýze vlastního stylu práce prostřednictvím mimořádného emocionálního zážitku styku s koňmi v živé přírodě. Umožnění odhalování výkonových, komunikačních a osobnostních rezerv v plnění pracovních úkolů i v míře prožívané osobní spokojenosti, na základě poznatků evoluční psychologie. Využíváme nejen toho, co se děje v lidské psychice, ale i toho, co je v našem genomu, co máme společného se zvířaty. Seminář nám dále umožní, rozvíjení náhledu na vztahování se ke světu a vlastní životní styl, seznámení se s postupy zvládnutí některých specifických, psychických a psychosomatických obtíží vyvolaných stresem, zvládnutí základní strukturované techniky relaxace. Seznámení se s vlastním zdravotním stavem

a nově nahlédnout na možnosti týmové spolupráce. Pracujeme s potenciálem jednotlivých lidí i celého týmu. Kombinace volnočasově relaxační aktivity s vhlédnutím do týmové komunikace, diagnostika problémových oblastí v komunikaci týmů, důraz na zážitek spolupráce při plnění týmových úkolů, propracování zážitků ve skupině a diskuse s pozorovatelem.

Program semináře:

- Týmové role
- Motivace týmu
- Týmové řešení problémů
- Vedení týmové porady
- Metoda brainstormingu
- Konflikt a jeho možnosti řešení
- Předcházení syndromu vyhoření

Co se na semináři naučíte:

- Být jedním ze efektivních členů týmu
- Ujímat se vedoucí role v týmu
- Přijímat svou roli v týmu
- Řídit poradu
- Používat metodu brainstormingu
- Zadávat a přijímat úkoly
- Naslouchat ostatním
- Řešit konflikty uvnitř týmu

Délka semináře: Komplexní program: 3 dny – 24 hodin, vhodné jako víkendový výjezd (Pa - Ne)

Proč školit u nás - naší přidanou hodnotou je, že...

- Vám **oddáme nástroje a techniky**, které budete okamžitě po absolvování používat v praxi.
- ke každému klientovi **přístupujeme individuálně**.
- **doporučujeme** klientům tzv. **revizní a nadstavbové tréninky**, které prověří získané informace, odstraní špatné návyky a efektivněji se zaměří na vybrané problémové oblasti.
- **máme nízké ceny** našich školení – nepodporujeme zbytečný aparát.

Organizační tým – kvalifikovaní odborníci s vysokoškolským vzděláním

MUDr. Martin Hollý – šéf lékař

Mgr. Petr Ptáček – psycholog

MUDr. Milan Šindlář – lékař

Mgr. Martina Tesařová – pedagog

MUDr. Tomáš Turek – lékař

Bc. Jan Doubek – specialista sportovních aktivit

iM Education Center s.r.o.

iMEC je vzdělávací, poradenské a konzultační centrum, které se dlouhodobě specializuje na realizování seminářů, školení a kurzů, a to jak v indoorovém či outdoorovém provedení.

--

Kontakt

iM Education Center s.r.o. (iMEC),

Pod Krčským lesem 763/24, 142 00, Praha 4, IČO: 26443147 DIČ: CZ26443147,

Telefon: [+420 603 511 664](tel:+420603511664), Email: info@imec.cz

Webová prezentace: <http://www.imec.cz/>

Facebook: <http://www.facebook.com/imecs/>

GPS souřadnice: [50°1'24.98"N; 14°27'36.12"E](#)

--

Vybrané reference ze zakázek obdobného charakteru

eBanka a.s.

- 20 účastníků v 2 kurzech

Nokia Czech Republic

- 30 účastníků v 4 kurzech

Penzijní Fond České pojišťovny a.s.

- 60 účastníků v 7 kurzech

MediaCom Praha s.r.o.

- 30 účastníků v 4 kurzech

News Outdoor Czech Republic

- 50 účastníků v 10 kurzech

Mediadge CIA s.r.o.

- 30 účastníků v 4 kurzech

ČP Direct a.s.

- 54 účastníků v 7 kurzech

Škoda Auto a.s.

- 150 autorizovaných prodejců

Česká Pojišťovna a.s.

- 1450 účastníků ve 150 kurzech

První multimediální s.r.o.

- 30 účastníků ve 3 kurzech

„Někomu je dáno od přírody. My ostatní musíme přírodě trochu pomoci.“