

KATALOG



SZKOLENIA 2009

SPRZEDAŻ I MARKETING

KOMPETENCJE OSOBISTE

ZARZĄDZANIE I MOTYWOWANIE

HUMAN RESOURCES

INTEGRACJA/ TEAM BUILDING

SZKOLENIA DLA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

B.O.D.i.S. GROUP jako samodzielna firma zaistniał na polskim rynku usług doradczo – szkoleniowych w 1996 roku.

Naszą domeną są szkolenia doskonalące umiejętności miękkie, rozwijające potencjał i kompetencje kadry managerskiej, zwiększające efektywność sił sprzedaży, wspomagające kadrę HR.

W głównej mierze realizujemy szkolenia „**In Company**” precyzyjnie dostosowane do oczekiwań naszych klientów, oparte na analizie potrzeb i możliwościach szkoleniowych organizacji.

Realizowane przez **B.O.D.i.S. GROUP** projekty szkoleniowe są innowacyjne i wyróżniające spośród dostępnych na rynku. Nasze warsztaty są wzbogacone niekonwencjonalnymi metodami szkoleniowymi, zgodnie z zasadą: ***nauka poprzez doświadczenie.***

B.O.D.i.S. GROUP tworzony jest przez zespół praktyków – Konsultantów i Trenerów o międzynarodowych i korporacyjnych doświadczeniach zawodowych oraz wysokich kwalifikacjach merytorycznych i specjalistycznych.

SZKOLENIA DLA KADRY MANAGERSKIEJ

▪ **LEADERSHIP – jak zarządzać i kierować – czyli PRZYWÓDZTWO**

Diagnoza cech przywódczych, doskonalenie umiejętności kierowniczych, style kierowania, motywowanie pracowników, przekazywanie informacji zwrotnej, charyzma i osobowość lidera, twórcze myślenie, redukcja stresu, autoprezentacja...



▪ **TRENING UMIEJĘTNOŚCI MANAGERSKICH**

Trafne rozpoznawanie sytuacji i podejmowanie decyzji, działanie kar i nagród, polityka personalna, rekrutacja i selekcja, negocjacje wewnętrzne, podstawy PR, praktyczny marketing...

▪ **ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI**

Identyfikacja potrzeb, określanie celów projektu, metody planowania projektów, tworzenie zespołu projektowego, monitoring projektu, raportowanie projektów, „pakiety pracy”, działania kontrolne...



▪ **PSYCHOLOGIA BIZNESU**

Gruntowna analiza i rozumienie psychologicznych zasad rządzących mechanizmami biznesowymi, metody wywierania wpływu społecznego, typy postaw biznesowych, trudne sytuacje w biznesie...

▪ **ZARZĄDZANIE CZASEM**

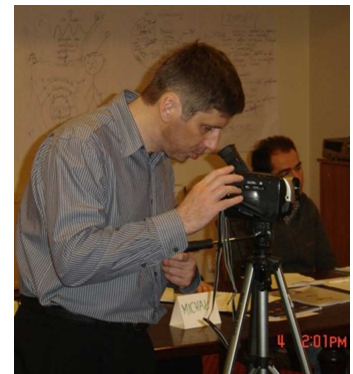
Czynniki kształtujące czas działania, krzywa wydajności czasowej, analiza stopnia ważności zadań, osobisty styl pracy, a styl pracy organizacji, zarządzanie przez cele, efektywna praca z kalendarzem...

- **SZTUKA PREZENTACJI I WYSTĄPIEŃ PUBLICZNYCH**

Kanały komunikacji, wykorzystanie tremy i emocji, logika i konstrukcja przekazu, struktura prezentacji i narzędzia, autoprezentacja, ćwiczenia głosu, język ciała, efekt pierwszeństwa i efekt świeżości .

ORAZ:

- **AKADEMIA MANAGERA**
- **PRZEWODZENIE I STYLE ZARZĄDZANIA**
- **BUDOWANIE EFEKTYWNEGO ZESPOŁU**
- **MOTYWOWANIE**
- **ORGANIZOWANIE PRACY W ZESPOLE**
- **DELEGOWANIE ZADAŃ – WYDAWANIE POLECEŃ**
- **COACHING MANAGERSKI**
- **ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW**
- **PROWADZENIE ROZMÓW Z PRACOWNIKAMI**
- **ROZMOWY OCENIAJĄCE I ROZMOWY ROCZNE**
- **PROWADZENIE ZEBRAŃ**
- **BUDOWANIE AUTORYTU**
- **ZARZĄDZANIE STRATEGICZNE**
- **MEDIACJE JAKO SPOSÓB ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW**
- **ZARZĄDZANIE PRZEZ MOTYWOWANIE**
- **INNE – WG. POTRZEB I OCZEKIWAŃ KLIENTA**



MARKETING I SPRZEDAŻ



▪ **SPRZEDAŻ BEZPOSREDNIA – STRATEGIA I TECHNIKI**

Typologia klientów, kanały komunikacji, otwieranie i prowadzenie rozmów handlowych, analiza potrzeb klienta, sprzedaż w kategoriach korzyści, właściwa argumentacja sprzedażowa, techniki zamykania sprzedaży, utrzymywanie kontaktów z klientami, podstawy marketingu...

▪ **SPRZEDAŻ – OBSŁUGA KLIENTA W SALONIE SPRZEDAŻY**

Etyka sprzedaży, pierwsze wrażenie, zagajenie, analiza potrzeb klienta, komunikacja interpersonalna, sprzedaż korzyści, techniki sprzedaży, płaszczyzna kontaktu z klientem, zamykanie sprzedaży, ostatnie wrażenie, stali klienci...



▪ **SPRZEDAŻ DLA DZIAŁÓW TECHNICZNYCH (NP. SERWISU I LOGISTYKI)**

Serwis jako dział handlowy, świadomość zawodowa, komunikacja z klientem, sposoby docierania do innych, jak zaprzyjaźnić się z klientem, zamiana cech „produktu” na zalety, techniki wywierania presji, rozmowa telefoniczna, utrzymywanie kontaktu z klientem...

▪ **ZARZĄDZANIE ZESPOŁAMI SPRZEDAŻY**

Motywowanie handlowców, przekazywanie informacji zwrotnej, kary i nagrody w zespole, style kierowania, przywództwo w sprzedaży, coaching - indywidualne prowadzenie...

▪ **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA.**

Reguły profesjonalnej obsługi klienta, rozmowa z klientem, reagowanie na zastrzeżenia klienta, obsługa reklamacji, asertywność w obsłudze trudnego klienta, manipulacja oraz techniki wpływu na klienta, jak radzić sobie z emocjami i stresem...

- **ZAAWANSOWANE METODY ODDZIAŁYWANIA NA KLIENTA**

Psychologia kontaktów międzyludzkich, etyka biznesu, wywieranie wpływu społecznego, techniki sprzedaży, język ciała, kanały komunikacyjne, rozmowa telefoniczna, kontakty długofalowe...

- **MARKETING W PRAKTYCE**

Cele strategiczne i marketingowe, opracowywanie strategii marketingowych, narzędzia badań marketingowych, analiza SWOT, analiza portfelowa, cykl życia produktu, badania marketingowe...



- **PLAN MARKETINGOWY**

Strategie marketingowe, marketing mix, rozpoznawanie potrzeb klienta, produkt, cena, dystrybucja, promocja, tworzenie budżetów, kontrola planu, analiza SWOT...

- **PROFESJONALNE NEGOCJACJE W BIZNESIE**

Miękki i twardy sposób negocjowania, wady i zalety przetargu pozycyjnego, oddzielenie ludzi od problemu, identyfikacja interesów własnych i drugiej strony, twarde traktowanie problemu – miękkie traktowanie ludzi, poszukiwanie precedensów, opracowanie BATNA – najlepszej alternatywy negocjowanego porozumienia, chwyt „poniżej pasa”, „podstępne” taktyki negocjacji...

- **TELEMARKETING**

Predyspozycje do zawodu, waga rozmów telefonicznych w firmie, planowanie strategii telemarketingowych, konstruowanie rozmów telefonicznych, ton głosu, uśmiech, refleks podczas rozmowy, zacieśnianie kontaktu, praca z kalendarzem, słowność i punktualność, higiena psychiczna...



- **TRENING TWÓRCZEGO ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW**

Rozwój osobistej kreatywności, problem jako zadanie, myślenie indukcyjne i dedukcyjne, analogia i metafora, rola intuicji, siła twórcza grupy, techniki rozwiązywania problemów...

- **TRENING ASERTYWNOŚCI**

Wyrażanie i obrona swoich praw, inicjatywa w kontaktach towarzyskich i biznesowych, asertywne podawanie i przyjmowanie ocen, reagowanie na krytykę i atak, wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych, wyrażanie własnych opinii i przekonań...

- **ZARZĄDZANIE STRESEM**

Stres i stresory, strategie postępowania, bierność a aktywność, wpływ osób znaczących, sztuka relaksacji, techniki oddechowe, wizualizacje...

- **NEGOCJACJE HANDLOWE**

Przygotowanie do negocjacji, rola komunikacji podczas negocjacji, strategie negocjowania, fazy negocjacji, podstawowe zasady udanych negocjacji, taktyki stosowane w negocjacjach....

PROJEKTY SZKOLENIOWE Z ZAKRESU ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI (HR)

▪ **POLITYKA PERSONALNA A STRATEGIA ROZWOJU**

Trening dostosowany do potrzeb i kultury organizacyjnej firmy: analiza potrzeb HR, polityka personalna (rekrutacja, selekcja), rozwój indywidualny – ścieżki kariery, szkolenia, systemy i metody motywacyjne...



▪ **REKRUTACJA I SELEKCJA PRACOWNIKÓW**

Analiza potrzeb kadrowych, zatrudnienie wewnętrzne i zewnętrzne, konstruowanie ogłoszeń rekrutacyjnych, ankieta rekrutacyjna, rozmowa z kandydatem do pracy, ocena kandydata, typowe błędy oceny, dokonywanie właściwego wyboru...

▪ **SYSTEM OCEN (OKRESOWYCH, BIEŻĄCYCH, ROZWOJU POTENCJAŁU)**

Szacowanie rezultatów pracy pracowników, ich poziomu umiejętności i właściwości zawodowych, jako element polityki personalnej, ustalanie potrzeb szkoleniowych

i rozwojowych, systematyczne uzyskiwanie informacji o pracownikach i ich zaangażowaniu...

▪ **PLANOWANIE I ORGANIZACJA PRACY**

Jak kontrolować i sterować wdrażaniem planu - podstawowe metody i środki kontroli i sterowania firmą w głównych obszarach funkcjonalnych firmy, jak podzielić odpowiedzialność i jak podzielić nagrody, podstawowy paradygmat zarządzania - plan, implementacja, kontrola - analiza, planowanie strategii ...



- **ZARZĄDZANIE SZKOLENIAMI W FIRMIE**

Analiza potrzeb szkoleniowych, indywidualne ścieżki kariery, (kadra rezerwowa), współpraca z zewnętrznymi firmami szkoleniowymi i doradczymi, kryteria fachowości trenerów, monitorowanie szkoleń, ocena efektów szkoleń, audyt wewnętrzny...

- **INDYWIDUALNE ŚCIEŻKI ROZWOJU**

Kreatywność w pracy, model kreatywności wg Walta Disney'a i inne, elementy negocjacji, budowa własnego wizerunku, metody oddziaływania na współpracowników i klientów, własne bariery i stereotypy, osobisty „business plan”, zarządzanie czasem...

- **SYSTEMY MOTYWACYJNE**

Budowanie systemu motywacyjnego a indywidualne i zespołowe motywowanie pracowników, automotywacja, systemy bezpośrednie i pośrednie (finansowe i pozafinansowe), polityka personalna, system zarządzania daną strukturą organizacyjną a motywacja, czynniki motywujące do lepszej pracy...

- **ZARZĄDZANIE KOMPETENCJAMI**

Znaczenie kompetencji w zarządzaniu i kierowaniu ludźmi, oczekiwania kompetencyjne, rodzaje kompetencji, rozwijanie zdolności i kompetencji własnych i współpracowników, warunki rozwoju kompetencji, bariery rozwoju kompetencji, kompetencje jednostki a kompetencje zespołu, kryteria kompetencyjne...

- **OCENY PRACOWNICZE**

Czym jest system ocen pracowniczych, korzyści ze stosowania systemu ocen pracowniczych, najczęstsze błędy w tworzeniu i wprowadzaniu systemu ocen, cykl oceny pracowniczej – etapy, metody oceny pracowniczej i towarzyszące im zagrożenia, zasady efektywnej rozmowy oceniającej...

- **COACHING I MENTORING**

Indywidualne zajęcia z klientem w miejscu pracy, trener bezpośrednio reaguje na zachowania klienta, analizuje, pomaga klientowi znaleźć najlepsze rozwiązanie bieżących problemów. Przykładowe tematy to: sprzedaż, zarządzanie, telemarketing, windykacja i inne...

- **TRENING TRENERÓW – “TRAIN THE TRAINER”**

Cechy dobrego trenera, rodzaje i metody szkolenia, analiza potrzeb szkoleniowych, wyznaczanie celów, sztuka prowadzenia, autoprezentacja, narzędzia trenerskie, „trudni” uczestnicy a panowanie nad grupą, dynamika i struktura procesu, ewaluacja szkoleń...



- **WARSZTATY DLA SEKRETAREK I ASYSTENTEK**

Budowanie pozytywnych relacji z klientami firmy, szefem i współpracownikami, obrona własnych praw w kontakcie z klientem wewnętrznym i zewnętrznym, zarządzanie czasem, rozmowa telefoniczna, konstruowanie planów, profesjonalna prezentacja, sekretariat jako „bufor” szefa...

- **HR DLA MANAGERÓW**

Analiza zapotrzebowania personalnego w firmie, proces rekrutacji i selekcji, polityka szkoleniowa firmy, analiza potrzeb szkoleniowych, określanie kompetencji pracowników, ocena pracownicza, motywowanie pracowników, manager jako coach...

- **AKADEMIA ZARZĄDZANA ZASOBAMI LUDZKIMI**

PROJEKTY SZKOLENIOWE Z ZAKRESU:
UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE

- **TRENING ASERTYWNOŚCI**
- **ZARZĄDZANIE CZASEM**
- **ROZWÓJ KREATYWNOŚCI**
- **ROZWÓJ INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ**
- **AUTOPREZENTACJA**
- **RETORYKA I WYSTĄPIENIA PUBLICZNE**
- **KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA**
- **ZAAWANSOWANE METODY KOMUNIKACYJNE**
- **COACHING TRENERSKI**
- **COACHING OSOBISTY**
- **SKUTECZNE RADZENIE SOBIE ZE STRESEM**
- **TECHNIKI RELAKSACYJNE – WARSZTATY ANTYSTRESOWE**
- **RADZENIE SOBIE W WYPALENIEM ZAWODOWYM**
- **MOBBING – JAK MU PRZECIWDZIAŁAĆ?**

SZKOLENIA DLA JEDNOSTEK ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

▪ **ZARZĄDZANIE KOMPETENCJAMI PRACOWNIKÓW**

Znaczenie kompetencji w zarządzaniu i kierowaniu ludźmi, oczekiwania kompetencyjne, rodzaje kompetencji, rozwijanie zdolności i kompetencji własnych i współpracowników, warunki rozwoju kompetencji, bariery rozwoju kompetencji,

▪ **BUDOWANIE I WDRAŻANIE SYSTEMU OCEN PRACOWNICZYCH**

Czym jest system ocen pracowniczych, korzyście ze stosowania systemu ocen pracowniczych, najczęstsze błędy w tworzeniu i wprowadzaniu systemu ocen, cykl oceny pracowniczej – etapy, metody oceny pracowniczej i towarzyszące im zagrożenia, zasady efektywnej rozmowy oceniającej...

▪ **BUDOWANIE I WDRAŻANIE SYSTEMÓW MOTYWACYJNYCH**

Budowanie systemu motywacyjnego a indywidualne i zespołowe motywowanie pracowników, automotywacja, systemy bezpośrednie i pośrednie (finansowe i pozafinansowe), polityka personalna, system zarządzania daną strukturą organizacyjną a motywacja, czynniki motywujące do lepszej pracy...

▪ **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA/PETENTA W URZĘDZIE**

Reguły profesjonalnej obsługi klienta, rozmowa z klientem/petentem, reagowanie na zastrzeżenia klienta, obsługa reklamacji, asertywność w obsłudze trudnego klienta, manipulacja oraz techniki wpływu na klienta, jak radzić sobie z emocjami i stresem...

▪ **TECHNIKI RADZENIA SOBIE ZE STRESEM**

Stres i stresory, strategie postępowania, bierność a aktywność, wpływ osób znaczących, sztuka relaksacji, techniki oddechowe, wizualizacje...

- **TRENING ASERTYWNOŚCI DLA URZĘDNIKÓW PAŃSTWOWYCH**

Wyrażanie i obrona swoich praw, inicjatywa w kontaktach towarzyskich i biznesowych, asertywne podawanie i przyjmowanie ocen, reagowanie na krytykę i atak, wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych, wyrażanie własnych opinii i przekonań...

- **ZARZĄDZANIE CZASEM I ORGANIZACJA PRACY**

Czynniki kształtujące czas działania, krzywa wydajności czasowej, analiza stopnia ważności zadań, osobisty styl pracy, a styl pracy organizacji, zarządzanie przez cele, efektywna praca z kalendarzem...

- **LEADERSHIP – JAK ZARZĄDZAC I KIEROWAĆ ZESPOŁEM?**

Diagnoza cech przywódczych, doskonalenie umiejętności kierowniczych, style kierowania, motywowanie pracowników, przekazywanie informacji zwrotnej, charyzma i osobowość lidera, twórcze myślenie, redukcja stresu, autoprezentacja...

ORAZ:

- **BUDOWANIE AUTORYTETU**

- **PROWADZENIE ZEBRAŃ**

- **DELEGOWANIE ZADAŃ**

- **ZARZĄDZANIE SOBĄ W CZASIE**

- **BUDOWANIE ZESPOŁU. ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM W URZĘDZIE.**

- **OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA. Jak radzić sobie z obiekcjami petentów? Jak bronić własnego stanowiska? Jak zredukować stres?**

- **BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTAMI**

- **PROFESJONALNA OBSŁUGA SEKRETARIATU W URZĘDZIE**

- **KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W ORGANIZACJI**

- **INNE – wg potrzeb i oczekiwań klienta.**