
Programy szkoleniowe
DORADCA Consultants Ltd.

Gdynia, marzec 2012

Spis treści:

DORADCA Consultants Ltd.....	3
Lista szkoleń DORADCA Consultants Ltd.	3
Standardy zarządzania.....	4
Sprzedaż business-to-business na licencji Huthwaite International.....	7
Sprzedaż business-to-customer na licencji Huthwaite International.....	11
Komunikacja, zarządzanie czasem, asertywność itp.....	12
Organizacja i zarządzanie.....	13
Zarządzanie projektami metodą blended learning na licencji szwajcarskiej firmy Sauter Training and Simulation (STS)	15
Finanse	15
Adres i numery telefonów	17

DORADCA Consultants Ltd.

Spółka **Doradca Consultants Ltd.** z siedzibą w Gdyni, założona w 1985 r., jest jedną z najbardziej renomowanych firm doradczo-szkoleniowych w Polsce. Zajmujemy się szeroko rozumianym doradztwem w zarządzaniu (*management consulting*). Posiadamy etatowy zespół ok. 40 konsultantów i trenerów, pracujących w następujących zespołach:

- **rozwoju organizacji** – analizy, organizacja i reorganizacja firm i samorządów, procesów i projektów biznesowych,
- **doradztwa finansowego** – finanse, biznesplany, studia wykonalności, wyceny, zarządzanie kosztami, analizy projektów komercyjnych, publicznych oraz w formule PPP,
- **badań rynkowych** – analizy i doradztwo marketingowe,
- **Huthwaite Polska** szkolenia i doradztwo dotyczące technik sprzedaży (SPIN®), negocjacji i pracy zespołowej (na licencji Huthwaite international) www.huthwaite.co.uk,
- **coachingu biznesowego** oraz szkoleń w tym zakresie,
- **zarządzania projektami** w standardach PRINCE i PMI/IPMA, oraz szkoleń w formule blended learning na licencji firmy STS Sauter Training and Simulation www.sts.ch,
- **standardów zarządzania**, - doradztwo i szkolenia z systemów ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18001 oraz audyty systemów zarządzania.

Współpracuje też z nami liczna grupa stowarzyszonych ekspertów zewnętrznych (w tym inżynierów, informatyków, prawników), a naszym podmiotem zależnym jest spółka biegłych rewidentów Doradca Auditors.

Do naszych klientów zaliczamy najpoważniejsze instytucje krajowe i zagraniczne – od ministerstw i agend Unii Europejskiej, poprzez samorzady lokalne, do setek przedsiębiorstw – wykonaliśmy ponad 2000 projektów doradczych i przeszkoliliśmy ponad 6000 osób.

Oprócz Polski, realizowaliśmy zlecenia m.in. w Rosji, Słowenii, Kazachstanie, Estonii, Kosowie, na Litwie, Ukrainie i Białorusi. Jesteśmy członkiem E-I Consulting Group www.ei-consultinggroup.com, w skład której wchodzi czołowe firmy z Holandii, Francji, Grecji, Włoch, Niemiec oraz Czech.

Lista szkoleń DORADCA Consultants Ltd.

Poniższa lista szkoleń zawiera kilka obszarów tematycznych – standardy zarządzania, sprzedaż, zarządzanie projektami, finanse, organizacja oraz zarządzanie ogólne. Podane tematy są jedynie wycinkiem zakresu działalności firmy DORADCA Consultants Ltd. Na życzenie naszych klientów realizujemy warsztaty na ich wyłączone potrzeby, uwzględniając potrzeby, zakres tematyczny oraz specyfikę działalności organizacji.

NAZWA SZKOLENIA	CEL SZKOLENIA
STANDARDY ZARZĄDZANIA	
<p>Menedżer jakości wg ISO 9001:2008</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przedstawienie możliwości rozwoju i doskonalenia funkcjonującego systemu zarządzania jakością, • zagłębienie się w podejście procesowe specyficzne dla normy ISO 9001, • skupienie się na problemach wdrożonych systemów zarządzania jakością, • doskonalenie kwalifikacji pełnomocników systemów jakości. <p>Szkolenie jest kierowane do: pełnomocników jakości, specjalistów ds. systemów jakości, osób zarządzających firmą zainteresowanych zarządzaniem jakością i zarządzaniem procesami.</p>
<p>Szkoła pełnomocnika systemów zarządzania jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowanie uczestników do pełnienia funkcji Przedstawiciela Kierownictwa w systemie zarządzania jakością zgodnym z normą ISO 9001:2000. • zapoznanie z zadaniami, odpowiedzialnością i uprawnieniami, rolą Pełnomocnika w organizacji; • przygotowanie do wprowadzenia i zarządzania systemowymi wymaganiami normy, • omówienie specyfiki podejścia procesowego, • poznanie procesu wdrożenia i certyfikacji systemu zarządzania jakością, • omówienie czynników decydujących o skutecznym funkcjonowaniu systemu zarządzania jakością. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób przygotowujących się do pełnienia funkcji Pełnomocnika, osób zarządzających firmą zainteresowanych wdrożeniem systemu zarządzania jakością.</p>
<p>Auditor wewnętrzny systemów zarządzania jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie, w jaki sposób prowadzić i dokumentować audit, by dostarczał rzetelnych informacji zarządczych dla utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością, • omówienie zasad auditowania procesów, • zapoznanie z wymaganiami normy ISO 9001 pod kątem ich auditowania, • przeprowadzenie auditów ćwiczeniowych pod okiem trenerów, • poznanie wytycznych do audytowania systemów zarządzania ISO 19011. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób, które są kandydatami na auditorów wewnętrznych systemu zarządzania jakością wg ISO 9001 oraz do pełnomocników systemu i pozostałych osób z kadry kierowniczej.</p>
<p>ISO 9004 narzędzie do prowadzenia biznesu</p>	<p>Celem szkolenia jest :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pokazanie korzyści zastosowania opisanego w normie podejścia do doskonalenia funkcjonowania organizacji i jej wyników, • zapoznanie z metodologią samooceny w organizacji. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób, które są odpowiedzialne za rozwój organizacji, do Zarządów, właścicieli firm oraz pełnomocników systemów zarządzania wg norm ISO.</p>

<p>Zarządzanie procesami - zarządzanie jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie praktycznych aspektów identyfikacji, dokumentowania i zarządzania procesami, • pokazanie uniwersalnego narzędzia poprawy efektywności działania firmy i przekształcenia jej w organizację zorientowaną na klienta. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób zarządzających firmą, odpowiedzialnych za systemy jakości, pełnomocników, specjalistów ds. jakości, osób zainteresowanych zarządzaniem jakością i zarządzaniem procesami.</p>
<p>Badanie satysfakcji klienta wg normy ISO 9001:2008</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doskonalenie procesów związanych ze spełnieniem wymagań klienta w nawiązaniu do wymagań normy ISO 9001, • poznanie zagadnień gromadzenia i analizowania wiedzy na temat spełnienia wymagań Klienta. <p>Szkolenie jest kierowane do: Pełnomocników systemów zarządzania jakością, osób zajmujących się kontaktami z klientem.</p>
<p>Szkoła pełnomocnika zintegrowanego systemu zarządzania jakością, środowiskowego i bhp</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowanie uczestników do pełnienia funkcji Przedstawiciela Kierownictwa w zintegrowanym systemie zarządzania zgodnym z normami ISO 9001, ISO 14001 oraz 18001/OHSAS 18001. • zapoznanie z zadaniami, odpowiedzialnością i uprawnieniami, rolą Pełnomocnika w organizacji; • przygotowanie do wprowadzenia i zarządzania systemowymi wymaganiami normy, • omówienie specyfiki podejścia procesowego, zagadnień związanych z aspektami środowiskowymi i ryzykiem zawodowym, • poznanie procesu wdrożenia i certyfikacji systemu zarządzania, • omówienie czynników decydujących o skutecznym funkcjonowaniu zintegrowanego systemu zarządzania. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób przygotowujących się do pełnienia funkcji Pełnomocnika, osób zarządzających firmą zainteresowanych wdrożeniem zintegrowanego systemu zarządzania jakością, środowiskowego i bhp.</p>
<p>Doskonalenie kwalifikacji wg ISO 19011 – Wytyczne Dotyczące Auditowania Systemów Zarządzania</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doskonalenie praktycznych umiejętności auditorów wewnętrznych systemów zarządzania w nawiązaniu do wymagań wytycznych ISO 19011, • analiza najczęściej popełnianych błędów przez auditorów, • doskonalenie komunikacji werbalnej i pozawerbalnej, • podniesienie sprawności w interpretowaniu norm systemów zarządzania jakością, środowiskowego i bhp. <p>Szkolenie jest kierowane do: auditorów wewnętrznych, którzy mają już praktykę w prowadzeniu auditów wewnętrznych i chcą doskonalić swoje umiejętności i wiedzę w tym zakresie.</p>
<p>Auditor wewnętrzny systemów zarządzania środowiskowego wg ISO 14001:2004</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie, w jaki sposób prowadzić i dokumentować audit, by dostarczał rzetelnych informacji zarządczych dla utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania środowiskowego, • omówienie auditowania w nawiązaniu do aspektów środowiskowych, • zapoznanie z wymaganiami normy ISO 14001 pod kątem ich auditowania, • przeprowadzenie auditów ćwiczeniowych pod okiem trenerów, • poznanie wytycznych do audytowania systemów zarządzania ISO 19011. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób, które są kandydatami na auditorów wewnętrznych systemu zarządzania środowiskowego wg ISO 14001 oraz do pełnomocników systemu i pozostałych osób z kadry kierowniczej.</p>

<p>Auditor wewnętrzny systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy wg norm PN-N-18001/OHSAS 18001</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie, w jaki sposób prowadzić i dokumentować audit, by dostarczał rzetelnych informacji zarządczych dla utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, • omówienie auditowania w nawiązaniu do ryzyka zawodowego, • zapoznanie z wymaganiami norm PN-N-18001/OHSAS 18001 pod kątem ich audytowania, • przeprowadzenie auditów ćwiczeniowych pod okiem trenerów, • poznanie wytycznych do audytowania systemów zarządzania ISO 19011. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób, które są kandydatami na auditorów wewnętrznych systemu zarządzania bhp oraz do pełnomocników systemu i pozostałych osób z kadry kierowniczej.</p>
<p>Auditor wewnętrzny zintegrowanego systemu zarządzania jakością, środowiskowego oraz bezpieczeństwem i higieną pracy</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie, w jaki sposób prowadzić i dokumentować audit, by dostarczał rzetelnych informacji zarządczych dla utrzymania i doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania jakością, środowiskowego i bhp, • omówienie zasad auditowania procesów, audytowania w nawiązaniu do aspektów środowiskowych oraz ryzyka zawodowego, • zapoznanie z wymaganiami norm ISO 9001, ISO 14001 oraz PN-N-18001/OHSAS 18001 pod kątem ich audytowania, • przeprowadzenie auditów ćwiczeniowych pod okiem trenerów, • poznanie wytycznych do audytowania systemów zarządzania ISO 19011. <p>Szkolenie jest kierowane do: osób, które są kandydatami na auditorów wewnętrznych zintegrowanego systemu zarządzania oraz do pełnomocników systemu i pozostałych osób z kadry kierowniczej.</p>
<p>ISO 50001 - system zarządzania energią – system przyszłości?</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zapoznanie się z założeniami nowego podejścia do obszaru racjonalnego zarządzania energią na podstawie praktyk międzynarodowych, poprawy efektywności energetycznej, redukcji kosztów oraz udoskonalenia użytkowania środowiska, • przedstawienie uregulowań prawnych UE oraz krajowych w obszarze zarządzania energią, • zapoznanie z podstawowymi pojęciami w obszarze zarządzania energią, • omówienie wymagania ISO 50001 oraz EN 16001 <p>Szkolenie jest kierowane do: osób, które są odpowiedzialne za gospodarkę energetyczną w przedsiębiorstwie, do pełnomocników systemów zarządzania wg norm ISO, specjalistów ochrony środowiska oraz menedżerów pionów technicznych.</p>
<p>Wprowadzenie do systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji wg ISO 27001</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pokazanie korzyści mogących wynikać z zastosowania podejścia do bezpieczeństwa informacji w organizacji, • zapoznanie z interpretacją wymagań normy ISO 27001, • omówienie sposobu wdrażania normy. <p>Szkolenie jest kierowane do: kierownictwa zainteresowanego bezpieczeństwem informacji w firmie, przedstawicieli kierownictwa ds. bezpieczeństwa informacji oraz informatyków odpowiedzialnych za bezpieczeństwo informacji.</p>

<p style="text-align: center;">SPRZEDAŻ BUSINESS-TO-BUSINESS NA LICENCJI HUTHWAITE INTERNATIONAL www.huthwaite.co.uk</p> <p style="text-align: center;">Szkozenia mogą być realizowane w języku angielskim</p>	
<p>SPIN® Technika efektywnej sprzedaży</p>	<p>Po szkoleniu każdy z uczestników będzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • znał mocne i słabe strony swojego obecnego stylu sprzedaży, • umiał analizować i wpływać na potrzeby klienta, • potrafił określić kluczowe zachowania i umiejętności stosowane przez najbardziej efektywnych sprzedawców w ich stosunkach z klientem, • potrafił zaplanować spotkanie handlowe pod kątem tych zachowań, • posiadał praktykę w stosowaniu umiejętności rozwijających potrzeby klienta i dzięki temu zdolność redukcji potencjalnych zastrzeżeń klienta. <p>Szkolenie trwa 3 dni.</p>
<p>ASMS Strategia efektywnej sprzedaży</p>	<p>Celem szkolenia jest podniesienie efektywności sprzedaży przy realizacji sprzedaży dla największych klientów, m.in. poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doskonałe zrozumienie procesu dokonywania zakupu, • lepszą penetrację potrzeb klienta, lepsze zrozumienie procesu podejmowania decyzji, lepsze wykorzystanie zasobów, • korzystniejszy stosunek liczby złożonych ofert do liczby uzyskanych zamówień, • przekształcanie pojedynczych transakcji w długotrwałe kontakty i uzyskiwanie pozycji stałego dostawcy, • wzrost liczby kluczowych klientów w danej branży. <p>Szkolenie może być realizowane w wersji 3 – oraz 4-dniowej.</p>
<p>InSoCon Wywieranie wpływu w sytuacjach nieformalnych</p>	<p>Celem szkolenia jest podniesienie efektywności spotkań nieformalnych poprzez zrównoważenie elementów biznesowych i towarzyskich. Oznacza to w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • efektywne wykorzystywanie spotkań nieformalnych do budowania i wzmacniania osobistej relacji z klientem, • uzyskiwanie informacji o sytuacji wewnętrznej klienta i wywieranie na niego wpływu w przypadku, kiedy niemożliwe jest to do uzyskania w sposób oficjalny, • mniej doświadczonym osobom pozwala się przełamać do aktywnego organizowania takich spotkań, • bardziej doświadczonym pozwala zaplanować i uzyskać maksimum korzyści z takich spotkań, przy bardzo wysokiej satysfakcji klienta. <p>Szkolenie trwa 3 dni.</p>

<p>TELEselling</p>	<p>Po szkoleniu każdy z uczestników:</p> <ul style="list-style-type: none"> • będzie rozumiał psychologię potrzeb klientów i będzie w stanie te potrzeby identyfikować, • będzie potrafił jednoznacznie określić kluczowe zachowania i umiejętności stosowane przez najbardziej efektywnych telesprzedawców, • będzie potrafił zaplanować własne spotkanie handlowe pod kątem tych zachowań, • będzie w stanie stosować wyuczone zachowania - rozwijające potrzeby klienta i redukujące potencjalne zastrzeżenia, • będzie posiadał narzędzie do oceny wyników rozmów, • będzie posiadał wytyczony zakres działań, zmierzający do kontynuacji rozwoju umiejętności po zakończeniu programu. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Najważniejsze w sprzedaży</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przekazanie w praktyczny, ćwiczeniowy sposób najważniejszych – i zarazem stanowiących niezbędne podstawy - elementów wpływających na sukces w sprzedaży. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Negocjacje Win-Win</p>	<p>Cele szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • osiągnięcie najlepszego możliwego wyniku, przy zachowaniu zadowolenia obu stron i podtrzymaniu długofalowej relacji, • kreatywne, synergiczne porozumienie oparte na wzajemnym szacunku, • większe prawdopodobieństwo wdrożenia ustaleń, • jasno sformułowane warunki transakcji i mniej problemów w trakcie jej realizacji, • maksymalizacja siły, obniżenie lęku przed zagrożeniami, realistyczne decyzje. <p>Szkolenie może być realizowane w wersji 3 – oraz 4-dniowej.</p>
<p>InSOR efektywna oferta handlowa</p>	<p>Podniesienie efektywności procesu przygotowania ofert handlowych, m.in. poprzez:</p> <p>Rozwój siły przekonywania</p> <ul style="list-style-type: none"> • zorientowanie procesu sprzedaży na klienta, • budowanie poczucia wartości oferowanego rozwiązania, • wykazanie zdolności spełnienia potrzeb klienta, • zapewnienie rozwiązania oferującego wyraźne korzyści, • rozwiewanie wątpliwości dotyczących ryzyka i kosztów. <p>Rozwój stylu i czytelność oferty</p> <ul style="list-style-type: none"> • oddanie języka i kultury klienta, • zapewnienie łatwości poruszania się po dokumencie, • znaczenie podsumowania i cytowania danych klienta, • ułatwienie zrozumienia poprzez wykorzystywanie grafiki i ilustracji. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>

<p>InSOR efektywna prezentacja</p>	<p>Celem szkolenia jest podniesienie siły przekonywania podczas prezentacji handlowej poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zorientowanie procesu sprzedaży na klienta, • budowanie poczucia wartości oferowanego rozwiązania, • wykazanie zdolności spełnienia potrzeb klienta, • zapewnienie rozwiązania oferującego wyraźne korzyści, • rozwiewanie wątpliwości dotyczących ryzyka i kosztów. <p>Drugim celem jest wzrost umiejętności prezentacyjnych poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zachowanie uwagi klienta na każdym etapie prezentacji, • powiązanie treści z potrzebami klienta, • czytelne przekazywanie informacji, • stosowanie środków wyrazu urozmaicających prezentację i wzmacniających jej wymowę, • radzenie sobie z trudnym audytorium. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>InSOR Efektywna prezentacja i oferta</p>	<p>Jest to rozbudowana o kompleksowe umiejętności tworzenia prezentacji i maksymalnie przekonujących ofert handlowych wersja szkolenia z prezentacji i ofert handlowych.</p> <p>Szkolenie trwa 3 dni.</p>
<p>SPIN® Coaching</p>	<p>Celem szkolenia jest podniesienie umiejętności coachingu prowadzonego przez managerów podczas wspólnych wizyt handlowych i w każdej innej sytuacji kontaktu managera z przedstawicielem handlowym poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • trening obiektywnej i precyzyjnej analizy zachowań handlowców w czasie rzeczywistym – w trakcie spotkań z klientami, • ćwiczenie prowadzenia rozmowy coachingowej z handlowcem, po zakończeniu spotkania z klientem, w tym dobór właściwego stylu coachingu, technikę kreowania atmosfery otwartości, wspólne ustalenie obszarów doskonalenia itp. • udostępnienie narzędzi (formularze do analizy rozmowy handlowej, wzory raportów, plany spotkań) • udostępnienie pakietów do ćwiczeń, • omówienie procedur i propozycji kształtu projektu coachingowego. <p>Szkolenie trwa 3 dni.</p>
<p>Zarządzanie zespołem sprzedawców</p>	<p>Po szkoleniu każdy z uczestników będzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • potrafił wyjaśnić istotne różnice między efektywnym sprzedawcą a efektywnym szefem zespołu sprzedażowego, • potrafił stworzyć i wdrożyć taktyczny plan sprzedaży, • rozumiał Cykl Relacji z Klientem i zarządzał relacjami z kluczowymi i strategicznymi klientami, • rozumiał teorię motywacji i potrafił stworzyć strategię utrzymującą wysoki poziom motywacji handlowców, • rozumiał wpływ stylów zarządzania i różnych stylów zachowań na efekt zarządzania, • potrafił prowadzić efektywne, produktywne zebrania, • potrafił prowadzić konstruktywny, motywujący coaching sprzedaży. <p>Szkolenie trwa 3 dni.</p>

<p>SPIN[®] Marketing Workshop</p>	<p>Szkolenie pomaga osiągnąć efekt synergii pomiędzy służbami sprzedażowymi i marketingiem, poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • spojrzenie na to, jak w praktyce SPIN[®] może znaleźć zastosowanie w komunikacji marketingowej, • lepsze zrozumienie zasad modelu SPIN[®] przez służby marketingowe oraz tego, w jaki sposób sprzedawcy go stosują, • koncentrację na wyróżnianiu firmy i przewagach konkurencyjnych, • konstruowanie efektywnych przekazów promocyjnych dla kluczowych produktów i usług tak, aby skutecznie wspierać służby sprzedażowe w ich działaniach. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Teamworking</p>	<p>W efekcie szkolenia uczestnicy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • są w stanie planować i używać w codziennej pracy przećwiczonych technik pracy zespołowej, które znacznie poprawiają efektywność pracy w grupie, • znają mocne i słabe strony swojego obecnego stylu komunikacji w grupie – na podstawie obiektywnej oceny wg modelu Analizy Zachowań, • znają mocne i słabe strony profilu komunikacyjnego całej grupy, w której pracach uczestniczą, a także częściowo mocne i słabe strony stylów komunikacji pozostałych jej członków, • są w stanie samodzielnie oceniać i modyfikować własne zachowania komunikacyjne stosowane podczas takiej pracy, również w zależności od pełnionej w grupie roli. <p>Ponadto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • W efekcie szkolenia znacznie wzrasta integracja i „zgranie” zespołów roboczych. Pozwala to dużo lepiej poznać się nawzajem oraz zrozumieć wzajemne zachowania, a pewnym zakresie - także ich przyczyny. • Po szkoleniu znacznie rośnie efektywność i możliwości zespołów roboczych, których członkowie są w stanie podejmować większe wyzwania i realizować je w krótszym czasie. <p>Szkolenie trwa 3 dni.</p>

<p style="text-align: center;">SPRZEDAŻ BUSINESS-TO-CUSTOMER NA LICENCJI HUTHWAITE INTERNATIONAL www.huthwaite.co.uk Szkolenia mogą być realizowane w języku angielskim</p>	
<p>Sprzedaż bezpośrednia produktów / usług do klienta detalicznego</p>	<p>Cele szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie narzędzi i zachowań wpływających na zwiększenie efektywności sprzedaży... • ... oraz rozwijanie relacji z klientem, • nabycie umiejętności rozdzielania zachowań klientów i identyfikowania etapu procesu zakupu, • umiejętność pozyskania informacji o kryteriach decyzyjnych klienta, • podniesienie poziomu umiejętności w zakresie przekonywania klienta do zakupu produktu/ usługi wraz z produktami/ elementami dodatkowymi (jeśli takie są oferowane opcjonalnie), • umiejętność budowania profesjonalnego wizerunku firmy, tak by klient chciał wrócić do rozmówcy i zachęcał innych do skorzystania z prezentowanej przez niego oferty. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Sprzedaż telefoniczna produktów / usług do klienta detalicznego</p>	<p>Cele szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie narzędzi i zachowań wpływających na zwiększenie efektywności sprzedaży przez telefon, • umiejętność stosowania skutecznych zachowań werbalnych w relacjach z klientem, • zdobycie umiejętności skutecznego rozpoczynania rozmowy telefonicznej, sprawiającego zainteresowanie klienta dalszą rozmową, • nabycie umiejętności rozdzielania zachowań klientów i identyfikowania etapu procesu zakupu • zdobycie umiejętności identyfikowania klientów zainteresowanych naszymi produktami, • zdolność dostosowania odpowiednich zachowań do stopnia zainteresowania klienta, • umiejętność pozyskania informacji o kryteriach decyzyjnych klienta, • podniesienie poziomu umiejętności w zakresie przekonywania klienta do zakupu produktu/usługi wraz z produktami / elementami dodatkowymi (jeśli takie są oferowane opcjonalnie), • umiejętność budowania profesjonalnego wizerunku firmy, tak by klient chciał wrócić do rozmówcy i zachęcał innych do skorzystania z prezentowanej przez niego oferty. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>

<p>Obsługa klienta</p>	<p>Cele szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie narzędzi i zachowań zapewniających obsługę klienta na poziomie oczekiwanym przez klienta, • pozyskanie informacji jak obsłużyć efektywnie klienta, nie tracąc przy tym kolejnego, wykonując niezbędne minimum, dbając równocześnie o interesy swojej firmy, • poznanie i zdobycie umiejętności stosowania skutecznych zachowań werbalnych i niewerbalnych w relacjach z klientem, • zdobycie wiedzy na temat tego, jak wpłynąć na innych pracowników w firmie, których praca ma również wpływ na zapewnienie efektywnej obsługi klienta, • uzyskanie wiedzy odnośnie tego, co robić a czego nie robić w kontaktach z „trudnym klientem” (jak rozzłoszczonego klienta wyciszyć swoim zachowaniem). <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE CZASEM, ASERTYWNOŚĆ ITP.</p>	
<p>Zarządzanie czasem i wyznaczanie celów</p>	<p>Cele szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • satysfakcja wynikająca z terminowego realizowania celów, • zwiększenie realizmu w działaniach związanych z planowaniem, • umiejętność wykorzystania profesjonalnych narzędzi do planowania czasu, • umiejętność efektywnego działania w sytuacji presji czasu, • ustalenie indywidualnej strategii profesjonalnego zarządzania czasem, • umiejętność ustalania priorytetów <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Trening asertywności</p>	<p>Cele szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • świadome kształtowanie relacji z innymi, • zmniejszenie ilości konfliktów wynikających z postawy biernej, agresywnej i manipulacyjnej, • nauka otwartego i precyzyjnego wyrażania swoich opinii i poglądów, • nauka otwartego przyjmowania cudzych opinii i poglądów przy zachowaniu własnej godności, • zwiększenie poziomu satysfakcji z udziału w życiu organizacji. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Konstruktywne rozwiązywanie konfliktów</p>	<p>Cele szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uświadomienie korzyści wynikających z konstruktywnego rozwiązywania konfliktów, • udoskonalenie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, • udoskonalenie umiejętności komunikowania się z innymi w celu konstruktywnego rozwiązania konfliktu. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>

<p>Efektywna komunikacja</p>	<p>Cele szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • podniesienie umiejętności podtrzymywania pozytywnych i długotrwałych relacji ze współpracownikami i klientami, • zmniejszenie ilości konfliktów spowodowanych problemami komunikacyjnymi, • nauka otwartego i precyzyjnego wyrażania swoich opinii i poglądów, • nauka otwartego przyjmowania cudzych opinii i poglądów, • zwiększenie efektywności osobistej. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Kreatywność w procesie zarządzania</p>	<p>Cele szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • poznanie zasad i czynników kreatywnego działania, • rozwijanie umiejętności kreatywnego myślenia, • uświadomienie znaczenia takich umiejętności człowieka, jak przedsiębiorczość, zdolności komunikacyjne oraz kreatywność, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania, rozwoju i konkurencyjności każdej firmy, • poznanie sposobów identyfikacji problemów i wyznaczania celów, • nauka przełamywania ograniczeń, zmierzająca do kreowania twórczych rozwiązań problemu, • ukształtowanie zdolności pomyślnego wprowadzania w życie podjętych decyzji. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Kontrola emocji i trening antystresowy</p>	<p>Cele szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • podniesienie umiejętności podtrzymywania pozytywnych i długotrwałych relacji ze współpracownikami i klientami, • zmniejszenie ilości konfliktów spowodowanych problemami natury emocjonalnej, • zwiększenie poczucia własnej wartości, • rozwijanie postawy otwartości wobec cudzych opinii i poglądów, • budowanie postawy otwartości na zmiany oraz opinie innych osób, • uświadomienie Uczestnikom roli emocji w codziennej pracy oraz w życiu prywatnym <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>Automotywacja</p>	<p>Cele szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zbudowanie umiejętności motywowania siebie, • poznanie własnych preferencji w zakresie motywacji siebie, • wzrost satysfakcji wynikającej ze skutecznego pełnienia funkcji w firmie. <p>Szkolenie trwa 1 dzień.</p>
<p>Prowadzenie spotkań biznesowych</p>	<p>Cele szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • efektywne wykorzystanie czasu na zebraniach, • umiejętność prowadzenia spotkania, by było ono ciekawe i inspirujące dla zespołu, • umiejętność motywowania ludzi do realizacji zamierzeń podjętych na zebraniu, • skuteczna komunikacja na zebraniu, • sposoby radzenia sobie z trudnymi ludźmi i sytuacjami w trakcie zebrania. <p>Szkolenie trwa 2 dni.</p>
<p>ORGANIZACJA I ZARZĄDZANIE</p>	
<p>Optymalizacja procesów</p>	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nabycie praktycznych umiejętności usprawniania procesów, • pozyskanie wiedzy na temat praktycznych aspektów wdrażania zmian w procesach.

Zarządzanie strategiczne	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pozyskanie wiedzy na temat praktycznych aspektów zarządzania strategicznego, • nabycie praktycznych umiejętności konstruowania skutecznych strategii.
Najnowsze trendy w zarządzaniu	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uzupełnienie wiedzy uczestników na temat nowoczesnych narzędzi zarządzania, • poznanie sposobu wdrożenia prezentowanych narzędzi w praktyce.
Zarządzanie zasobami ludzkimi	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przekazanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (ZZL), • przekazanie wiedzy dotyczącej możliwości zastosowań metod i narzędzi ZZL w przedsiębiorstwie.
Przywództwo	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przekazanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie przewodzenia zespołami i organizacjami, • stworzenie możliwości praktycznego przećwiczenia przekazanej wiedzy w warunkach bezpiecznych (laboratoryjnych).
Zarządzanie konfliktami	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wskazanie, że istnieją możliwości pokojowego rozwiązywania konfliktów, a przy tym jest to możliwe do osiągnięcia w przedsiębiorstwie, • przekazanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie rozwiązywania konfliktów, • uporządkowanie wiedzy posiadanej przez uczestników szkolenia oraz stworzenie wspólnej płaszczyzny porozumienia.
Umiejętności społeczne	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uświadomienie wyższej i średniej kadrze kierowniczej znaczenia umiejętności społecznych w zarządzaniu przedsiębiorstwem, • przekazanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie kierowania zespołami w przedsiębiorstwie.
Zarządzanie procesami biznesowymi	<p>Zakres szkolenia::</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identyfikacja, opisywanie i mapowanie procesów • Operacyjne zarządzanie procesami, w tym ich ciągłe usprawnianie • Wdrażanie gruntownych zmian w procesach • Projektowanie nowych procesów • Porównanie cech zarządzania strukturalnego i procesowego, z uwypukleniem korzyści tego ostatniego <p>Szkolenie oparte jest o rzeczywiste doświadczenia i przykłady z praktyki Doradcy.</p>
Zarządzanie kosztami procesów i działań (ABC/M)	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przekazanie wiedzy na temat zarządzania kosztami procesów i działań, przy czym będzie to wiedza ukierunkowana na specyfikę danego przedsiębiorstwa, • przekazanie praktycznych umiejętności niezbędnych na etapie wdrażania systemu ABC/M w firmie.
Zarządzanie marketingowe	<p>Celem szkolenia jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pozyskanie wiedzy na temat praktycznych aspektów zarządzania marketingowego, • nabycie praktycznych umiejętności konstruowania strategii marketingowych.
Lean thinking – narzędzia doskonalenia efektywności przedsiębiorstwa	<p>Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy na temat praktycznych możliwości zwiększania efektywności przedsiębiorstwa.</p>

Partnerstwo publiczno - prywatne	Celem szkolenia jest: <ul style="list-style-type: none"> • przekazanie wiedzy na temat prawnych aspektów PPP, • zaprezentowanie korzyści płynących z realizacji inwestycji przy wykorzystaniu PPP.
ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI METODĄ BLENDED LEARNING NA LICENCJI SZWAJCARSKIEJ FIRMY Sauter Training and Simulation (STS) www.sts.ch	
SimulTrain®	Gra symulacyjna - uczestnik wciela się w rolę menedżera średniej wielkości projektu; planuje wszystkie działania związane z projektem, tworzy zespół (motywacja członków zespołu wpływa na jakość ich pracy), rozdziela zadania pomiędzy członków zespołu, podejmuje odpowiednie decyzje w sytuacjach, kiedy zagrożony jest budżet, termin ukończenia działań. Uczestnik działając w wirtualnej rzeczywistości uczy się jak podejmowane przez niego decyzje wpływają na koszty, harmonogram, jakość, a także motywację pracowników. Ponosi konsekwencje podejmowanych przez siebie decyzji, które w realnym świecie wpływałyby także na organizację, w której działa.
Podstawy zarządzania projektami	Szkolenie e-learningowe z aktywnym wsparciem trenera-coacha. Po odbyciu szkolenia uczestnicy opanują kluczowe pojęcia z zakresu zarządzania projektami. Dowiedzą się jak stosować narzędzia i metody używane w tym obszarze i będą przygotowani do samodzielnego kierowania projektami. Moduły, w jakich pogrupowane są lekcje: <i>Inicjacja projektu, Zarządzanie Zakresem, Planowanie projektu, Podstawy analizy ryzyka, Zarządzanie kosztami, Jakość, Kontrola postępów, Zespół projektowy, Zamknięcie projektu.</i>
Zarządzanie projektami na poziomie zaawansowanym	Szkolenie e-learningowe z aktywnym wsparciem trenera-coacha. Po zakończeniu kursu, uczestnicy będą znać główne techniki zarządzania projektami (metoda zarządzania wartością wypracowaną, analiza ryzyka, ...), które uczynią z nich prawdziwych mistrzów zarządzania projektami. Zdobędą także wiedzę z zakresu przywództwa (negocjacje, zarządzanie konfliktem, ...). Moduły szkolenia: <i>Metodologia, interesariusze i role w projekcie, Szacowanie kosztów i czasu trwania, planowanie i harmonogramowanie, komunikacja, Zlecenie i nadzorowanie pracy, zarządzanie integracją, zapewnianie jakości, raporty z wykonania, metoda zarządzania wartością wypracowaną, Identyfikacja, analiza jakościowa, koszty ryzyka, Odpowiedź na ryzyka i monitorowanie, Zarządzanie zamówieniami, zarządzanie kontraktami, Zatrudnianie i rozwój zespołu, diagnostyka i mierniki, Rozwiązywanie problemów, negocjacje, zarządzanie konfliktami, Biznes i projekty, procesy, marketing projektu.</i>
Warsztaty z zarządzania projektami – PMI® lub PRINCE2®	Szkolenia e-learningowe oraz gra symulacyjna uzupełniane są warsztatami. Program warsztatu powstaje w odpowiedzi na konkretne potrzeby grupy docelowej. Warsztaty prowadzone są przez doświadczonych trenerów zgodnie z metodyką PRINCE2® lub PMI®. Proponujemy także program szkoleniowy przygotowujący do certyfikacji w PMI na poziomie CAPM.
FINANSE	
Finanse dla niefinansistów	Celem szkolenia jest: <ul style="list-style-type: none"> • przekazanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie podstaw finansów, • uporządkowanie wiedzy posiadanej przez uczestników pakietu oraz stworzenie wspólnej płaszczyzny pojęć z dziedziny rachunkowości i finansów.
Rachunkowość zarządcza	Celem szkolenia jest: <ul style="list-style-type: none"> • uporządkowanie wiedzy posiadanej przez uczestników szkolenia oraz stworzenie wspólnej płaszczyzny pojęć z dziedziny rachunkowości zarządczej, • przekazanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie rachunkowości zarządczej, ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystywania informacji o kosztach.

Finanse spółek kapitałowych	Celem szkolenia jest: <ul style="list-style-type: none">• przekazanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie zarządzania finansami spółek kapitałowych,• stworzenie podstaw do wprowadzenia nowoczesnych metod i narzędzi wspomagających kształtowanie polityki finansowej spółki nakierowanej na budowanie wartości firmy.
Wartość przedsiębiorstwa	Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy i praktyk w zakresie określania wartości przedsiębiorstw.

Adres i numery telefonów

Osoba kontaktowa

Monika Dryl

Adres

DORADCA Consultants Ltd. Sp. z o.o.
Ul. Wolności 18a
81-327 Gdynia

Telefon

58/ 621 91 86
605 292 842

E-mail

mdryl@doradca.com.pl