



Vzdělávání a poradenství,  
revitalizace firem, katalog  
firemního a individuálního  
vzdělávání

---



Předkládáme vám **Katalog firemního vzdělávání pro rok 2022**, který obsahuje aktuální nabídku vzdělávacích programů společnosti **ALFA SPACE consulting s.r.o.**

Naše vzdělávací a rozvojové programy jsou realizovány interaktivní formou s propojením teoretické a praktické výuky. Vycházíme z konkrétního zadání a potřeb firmy. Společně s jejím managementem, majiteli sestavujeme vzdělávací programy a jednotlivé kurzy na míru v daném čase a prostředí.

Těšíme se na spolupráci

Team konzultantů a koučů

**ALFA SPACE consulting s.r.o.**

## 1. PORADENSTVÍ A ROZVOJOVÉ PROGRAMY V OBLASTI HR MANAGEMENTU

Nejcennějším kapitálem firmy jsou lidé a jejich řízení je složitá a zodpovědná práce.

Společně s vámi tvoříme profesionalitu a efektivitu HR managementu a to v jakékoli fázi:

- Přijímání zaměstnanců
- Vzdělávání zaměstnanců
- Rozvoj talentů
- Propouštění zaměstnanců

**Poradenství v oblasti řízení a rozvoje lidských zdrojů zahrnuje např.:**

- Personální audit
- Benchmarking v personálním řízení
- Analýza tréninkových potřeb a potřeb vzdělávání
- Motivační programy
- Systémy hodnocení pracovníků včetně implementace
- Poradenství při optimalizaci lidských zdrojů
- Poradenství při řešení personálních problémů a krizí
- Tvorba pracovních týmů
- Informační systémy v personalistice
- Komunikační toky v organizacích

### **1.1 Individuální poradenství**

Velice efektivní v celkovém systému firemního vzdělávání je individuální poradenství formou řízených pohovorů mimo organizaci. Více kopíruje osobnostní rysy jedince a má hlubší efekt při zavádění poznatků ze seminářů do praxe.

### **1.2 Personální audit**

**Cíl:**

Zjištění a zhodnocení potenciálu osobnosti, využití výsledků hodnocení pro firmu a pro další osobní a profesní rozvoj zaměstnanců

**Pilot Project Plan:**

- Osobnostní potenciál
  - popis kognitivních a emocionálních složek osobnosti

- interpersonální a komunikační dovednosti
- sociální vliv: odolnost osobnosti ve stresu a dlouhodobé zátěži
- **Motivační potenciál**
  - míra motivace a energetizace pro ještě lepší výkony
  - analýza motivační struktury v oblasti pracovního výkonu, využití zjištěných zdrojů k dalšímu rozvoji
- **Rizikové dysfunkční osobnostní vzorce**
  - zjištění rizikových, dysfunkčních osobnostních vzorců, které mohou výrazněji narušovat pracovní výkon, spolupráci v pracovním kolektivu, týmu

#### **Volitelné moduly:**

- diagnostické strukturované interview - individuální diagnostický rozhovor
- výkonový potenciál – psychodiagnostika intelektového nadání, verbální a neverbální části, výkonová diagnostika, analýza intelektové struktury, pohotovost a flexibilita myšlení, schopnost nacházet ekonomické souvislosti, kategorizovat

#### **Doporučený rozsah:**

Diagnostické interview: cca 45 minut (volitelný modul).

Psychologická diagnostika: min. 6 hodin.

Zpracování výsledků: v průběhu 1 - 2 týdnů.

Předání kompletní dokumentace zadavateli, edukace a konzultace o výsledcích šetření s kompetentními osobami, které provedou individuální hodnocení s pracovníky: cca 90 minut.

### **1.3 Koučování**

#### **Cíl:**

- Dosáhnout co nejvyššího efektu propojením individuálního a skupinového koučování s maximálním využitím individuálního potenciálu

#### ***Skupinové koučování***

Skupinové koučování zařazujeme z důvodu:

- skupinové interakce
- široké škále okolních podnětů
- pro vytvoření tzv. synergie

#### **Metody:**

- skupinová interakce
- sebereflexní dialog
- týmová reflexe
- neurolingvistické programování

**Velikost koučované skupiny:** Doporučujeme max. 6 účastníků pro zajištění interakce.

**Doporučený rozsah:**

6 skupinových setkání po 2 – 3 hodinách v intervalu 3 – 4 týdny.

### *Individuální koučování*

**Cíl vzdělávací akce:**

- Propojení tzv. osobního managementu koučovaného a jeho pracovní náplně

**Program koučování:** připravuje se na míru specifickým potřebám každého klienta, sestavuje se individuální plán.

**Metody:**

- Koučování během výkonu
- Koučovaná lekce

## **1.4 Poradenství při tvorbě kompetenčního modelu**

Kompetenční model je základem účinného personálního řízení.

Nabízíme Vám odborné poradenství při tvorbě a nastavení kompetenčního modelu.

Z čeho se naše poradenská služba skládá:

- 1) Analýza současného stavu
- 2) Metodické vedení při nastavení firemních kompetencí
- 3) Vytvoření systému popisů pracovních míst v propojení s dalšími nástroji řízení lidských zdrojů

Obecné výhody kompetenčních modelů:

- Sjednocení jazyka manažerů a personalistů
- Poskytování jednotných kritérií pro výběr a hodnocení zaměstnanců
- Základ pro systém hodnocení, odměňování a rozvoj
- Možnost koncipovat cílené rozvojové programy ve firmě

## **1.5 Diagnostika osobnosti**

AABYSS je držitelem licence na bilanční diagnostiku od MPSV ČR.

Cílem diagnostiky osobnosti je zjištění a zhodnocení potenciálu osobnosti, jeho využití pro firmu i osobní rozvoj hodnoceného.

Kvalitně a komplexně provedená diagnostika je kapitálem osobnosti a firemním know-how.

Přínos pro firmu:

- Stanovení klíčových kompetencí pro manažerské pozice dle klíčových oblastí rozvoje firmy
- Znalost kapitálu vlastních zaměstnanců nebo uchazečů
- Přesné zacílení dalšího vzdělávání zaměstnanců
- Zjištění zastupitelnosti ve firmě
- Pokud firma vybere vhodné pracovníky na konkrétní pozice, snižuje fluktuaci a stabilizuje pracovní týmy

## **1.6 Assessment Centre**

Assessment Centre je jednou z nejobektivnějších metod pro hodnocení schopností a dovedností pracovníků.

## **1.7 Analýza tréninkových potřeb a potřeb vzdělávání**

Analýza je východiskem pro záměrné a efektivní využití investic, které organizace vkládá do rozvoje lidí, je také jedním z atributů benchmarkingu.

Přínos pro firmu:

- zacílení investic do vzdělávání a rozvoje
- stanovení priorit v oblasti vzdělávání a rozvoje
- identifikace metod vhodných pro naplnění potřeb vzdělávání
- systematičnost a plánovitost vzdělávacích a rozvojových aktivit
- kvantifikace efektu těchto aktivit
- objektivizace přínosu vzdělávání ve vazbě na podnikovou strategii

V případě zájmu o tuto analýzu vytvoříme podrobný projekt.

## **1.8 Rozvojové programy pro HR manažery a specialisty**

- Personální strategie, politika a plánování
- Získávání a výběr zaměstnanců
- Adaptace a rozvoj zaměstnanců
- Hodnocení zaměstnanců
- Poradenské a koučovací dovednosti personalistů
- Řízení HR projektů
- Pracovně právní legislativa
- Efektivní přijímací pohovor
- Práce s talenty a jak nastavit rozvojové programy zaměstnanců

## 2. MANAGEMENT 2.1 Management osobnosti

Základem veškerého úspěchu je osobnost, potom přichází strategie a produkt.

Tento interaktivní vzdělávací program je průřezem základních modulů rozvoje osobnosti, dotýká se oblastí, které tvoří řetězec úspěchu jedince i firmy.

Cílem semináře je podpora na cestě k úspěchu v soukromém i pracovním životě.

### Zaměření programu:

- PVH (pocit vlastní hodnoty) a jeho vymezení
- individuální raport
- transakčně analytický pohled na člověka
- biologika a psychologika
- feedback techniky
- kongruence a etika
- synergie jako nová minikultura
- networking

### 2.2 Manažer jako kouč

Tento vzdělávací program je určen manažerům zejména ze střední úrovně řízení, vedoucím týmů a projektů.

Cílem vzdělávacího programu je seznámit účastníky s technikou koučování a vytvořit základní dovednosti potřebné pro koučování.

Účastníci se seznámí s procesem a technikami koučování, získají základní dovednosti potřebné pro koučování.

### Zaměření programu:

- podstata koučování
- komunikační kontinuum
- vědomí a odpovědnost
- interní motivace
- kvality kouče
- základy koučování
  - cíle (krátkodobé i dlouhodobé)
  - prověření reality varianty činností a alternativní strategie
  - akční plán
  - využití koučování při rozvoji a zlepšení výkonu
  - bariéry při koučování a jak je překonat

### **2.3 Leadership, vedení a řízení**

Základem úspěchu je kvalita vedení a řízení firmy. Na osobnost vedoucích pracovníků jsou kladeny stále větší nároky z hlediska řízení, komunikace, vedení týmu, plánování apod.

#### **Zaměření programu:**

- vymezení pojmů vedení a řízení
- personální management
- osobní management
- tým, sestavení týmu, organizace pracovního týmu
- coaching – koučink
- personální pohovory
- porady
- delegování
- komunikační typologie
- správné a efektivní rozhodování
- práce se vztahy – vztahy na pracovišti

### **2.4 Strategie vlivu**

Tento vzdělávací program je určen manažerům zejména ze střední úrovně řízení, vedoucím týmů a projektů.

Účastníci vzdělávacího programu budou schopni rozlišovat různé zdroje moci, kterými může jedinec ve firmě disponovat a budou znát a rozlišovat různé strategie vlivu.

Seznámí se s mechanismy moci, vlivu a autority, naučí se rozlišovat různé strategie vlivu a principy využívání moci.

#### **Zaměření programu:**

- vliv a moc
- zdroje moci
- strategie ovlivňování
- efektivní a etické využívání moci
- zásady vztahové inteligence



## 2.5 Vedení porad

Tento vzdělávací program je určen pro manažery a vedoucí pracovníky, kteří jsou pověřováni vedením porad.

Účastníci se zdokonalí v přípravě porad a ve vedení porad, naučí se řídit průběh porady a diskuse, seznámí se s technikami podporujícími tvořivost při hledání řešení.

### **Zaměření programu:**

- typy a funkce porad
- komplexní příprava na poradu
- předpoklady úspěšné diskuse
- zásady efektivní diskuse
- techniky řešení problému
- asertivita na poradě, předcházení konfliktům

## 2.6 Techniky skupinového řešení problémů

Tento vzdělávací program je určen manažerům zejména ze střední úrovně řízení, vedoucím týmů a projektů.

Cílem vzdělávacího programu je seznámit účastníky s technikami pro skupinovou analýzu problému a hledání řešení.

Účastníci se seznámí s vybranými technikami skupinového řešení problému a prakticky si osvojí základní dovednosti potřebné pro využívání vybraných technik.

### **Zaměření programu:**

- algoritmy řešení problému
- techniky definování a analýzy problému:
  - Occamova břitva ● „rybí páteř“ ● „6 slov“
- nalézání řešení:
  - analýza silového pole ● modifikovaná metoda Delfy ● swapping ● koláž
- brainstorming
- tým a role v týmu

## 2.7 Strategie a taktika vyjednávání

Tento vzdělávací program je určen manažerům ze střední úrovně řízení, obchodním zástupcům a prodejčům.

Cílem vzdělávacího programu je seznámit účastníky s problematikou vyjednávání a v rámci interaktivních forem výuky si procvičit vybrané dovednosti potřebné pro úspěšné vyjednávání.

Účastníci se seznámí s problematikou vyjednávání, faktory ovlivňujícími úspěch při vyjednávání, v rámci modelových situací si otestují úroveň svých vyjednávacích dovedností.

Prostřednictvím zpětné vazby zdokonalí svůj styl a techniky vyjednávání.

#### **Zaměření programu:**

- dimenze a styly vyjednávání
- strategické faktory úspěchu
- jednání z pohledu protistrany
- techniky manipulace a jejich eliminace
- specifikace telefonického vyjednávání
- zvláštnosti skupinového vyjednávání

## **2.8 Efektivní vyjednávání**

Umění vyjednat je klíčovou dovedností, pomocí které dosáhneme ekonomických a obchodních cílů.

#### **Zaměření programu:**

- typy vyjednávacích postupů
- přesvědčování a ovlivňování
- kooperativní vyjednávání jako prvek motivace
- konflikty - jak jim předcházet  
- jak je řešit
- vedení konstruktivního rozhovoru
- podprahové vjemy a intuice a jejich využití při jednání

## **2.9 Personální management**

Cílem vzdělávacího programu je seznámit s aktuálními trendy v personální práci.

Tento interaktivní seminář je určen těm, kteří se personalistikou zabývají, ale i těm, kteří se zajímají o rozvoj lidských zdrojů (vedoucí pracovníci všech úrovní). Také těm, kteří se chtějí stát pro svou firmu výjimečnými a kteří chtějí uspět u výběrového řízení.

#### **Zaměření programu:**

- základní znaky personální strategie a personální politiky
- řízení lidských zdrojů
- osobnost a její individuální rozdíly
- motivace, hodnocení
- vytváření týmů
- metody vzdělávání a sebevzdělávání
- práce se vztahy, participace a komunikace

- získávání a výběr pracovníků
- pohovory, dotazníky – diskuse

## **2.10 Jak správně nastavit kompetenční model**

Vzdělávací program je určen pro personální manažery a manažery všech stupňů řízení.

Cílem je kvalitně vytvořený popis pracovního místa jako základní předpoklad pro vytvoření a zavedení většiny systémů (programů) řízení lidských zdrojů (výběr a adaptace, vzdělávání, hodnocení, plánování kariéry a odměňování zaměstnanců).

### **Zaměření programu:**

- Nové trendy při vytváření popisů pracovních míst
- Údaje v popisech pracovních míst
- Popis pracovní činnosti (pravomocí a odpovědností) ve vztahu k náročnosti vykonávané práce a v návaznosti na systém odměňování, vzdělávání, plánování kariéry a motivace zaměstnanců
- Kompetenční modely
  - co je kompetence (schopnost, způsobilost)
  - klíčové kompetence
  - popisy kompetencí
  - vytváření kompetenčních modelů

## **2.11 Hodnocení pracovníků (hodnotící pohovory)**

Vzdělávací program je určen pro vedoucí pracovníky na všech úrovních vedení.

Účastníci se naučí správnému postupu při hodnocení, naučí se sdělovat kritiku a sestavit hodnotící pohovor tak, aby byl motivující.

### **Zaměření programu:**

- přínos hodnocení pro firmu
- typy hodnocení
- vedení hodnotících pohovorů
- podrobná příprava pohovorů
- komunikační techniky
- asertivní jednání, argumentace
- sdělování a přijímání kritiky

## 2.12 Efektivní tým

Vzdělávací program je propojením výkladu (teorie) s praktickými nácviky: případové studie a simulační hry.

### **Zaměření programu:**

- charakteristika týmu
- tým a cíle
- výběr členů týmu, role v týmu
- osobnost v týmu a její vliv na efektivitu celku
- komunikace a řešení konfliktů
- synergie v týmu
- atmosféra, motivace, ocenění
- efektivní metody vedení týmu

## 2.13 Time management

Čas a jeho efektivní využití je alfa a omega úspěchu člověka. Odhad časových potřeb pro jednotlivé úkoly a jejich rozložení v reálném čase je jednou z nejtěžších úloh v osobním i pracovním prostředí.

### **Zaměření programu:**

- význam řízení času
- organizování času jako efektivní práce manažera
- rušivé vlivy při řízení času
- proměnlivost výkonnosti a osobní výkonnost
- stanovení priorit
- snímek pracovního dne
- cílový management, sebekoučování, delegování
- plánovací systémy

## 2.14 Interpersonální dovednosti

Vzdělávací program je určen pro manažery, personalisty a všechny, kteří chtějí zdokonalit své personální dovednosti.

### **Zaměření programu:**

- efektivní rozvíjení a využití interpersonálních vztahů
- vytváření klimatu vzájemné úcty, vyjednávání
- členství v týmu, týmové role
- principy delegování
- komunikace tváří v tvář (sdělování kritiky)
- techniky pro řešení problémů
- interpersonální styly
- jak poskytnout zpětnou vazbu
- motivační techniky

## 3. KOMUNIKACE A SEBEPREZENTACE

Vzhledem k tomu, že dobré komunikační dovednosti jsou základem kultury jednice i celé firmy, zařadili jsme téma komunikace a sebeprezentace jako samostatnou kapitulu v oblasti firemního vzdělávání.

### 3.1 Komunikace

Efektivní komunikace je klíčem k prosazení zájmů a k dosažení cílů. Chybná nebo nedostatečná komunikace může vyvolat i finanční ztráty, snížení pozitivního image firmy u okolí i u pracovníků firmy.

#### **Zaměření programu:**

- komunikace verbální a neverbální,
- komunikace v organizaci,
  - komunikace sestupná, vzestupná, horizontální
  - interpersonální komunikace
  - intuice v komunikaci
  - řízení rozhovoru otázkami
- komunikační transakce,
- stavba projevu, rétorické dovednosti
- jak se naučit diskutovat
- vedení konstruktivního rozhovoru
- problémy v komunikaci
  - selektivní vnímání
  - sémantické problémy
  - špatná schopnost naslouchání
  - filtrování

### 3.2 Vytváření působivého image a jak se prezentovat

Tento program je určen všem, kteří chtějí cílevědomě ovlivňovat svoji pracovní kariéru.

Cílem vzdělávacího programu je seznámit účastníky s rolí působivého image jako předpokladu pro úspěšnou pracovní kariéru.

Účastníci se seznámí s aspekty osobního image, osvojí si dovednosti pro vytváření svého stylu komunikace. Na základě osobního marketingu stanoví základní směry svého profesionálního image, procvičí a rozvinou své prezentační dovednosti.

#### **Zaměření programu:**

- osobní image
- komunikace
- osobní marketing
- tvorba profesionálního image
- prezentační dovednosti

### **3.3 Mediální komunikace**

Vzdělávací program je určen pro úředníky, představitele samospráv, členy politických stran, ředitele společností, firem, institucí, komunální politiky, řečníky a všechny, kteří přicházejí do styku s médii.

Využití audiovizuální a kamerové techniky k získání autentické zpětné vazby, metody Videotréninku interakcí, komunikační techniky.

#### **Zaměření programu:**

- komunikace a jednání s lidmi (veřejnost, sdělovací prostředky)
- základní desatero umění mediální komunikace
- krizový management v komunikaci s médii
- test rétorické sebereflexe
- verbální a nonverbální komunikace
- zásady efektivního jednání – metodou Videotrénink interakcí
- příprava osobní prezentace, prezentace společnosti, strany, firmy
- tiskové konference, tiskové besedy
- press foyer
- strategie přípravy a realizace interview

### **3.4 Profesionální image**

Osobní image je základní devizou každého zaměstnance a je nedílnou součástí image firmy.

#### **Zaměření programu:**

- základy a zásady oblékání
- proporcionální problematika
- vhodnosti oblékání
- barevná typologie
- módní trendy
- tvorba účesu
- praktické ukázky
- vytváření vlastního účesu – ztotožnění se s tvorbou vlastní image
- základy ošetření pleti
- dokonalý make-up
- typologie
- vytváření vlastní vizáže – denní + večerní líčení, pochopit rozdíly

### **3.5 Prezentace na veřejnosti aneb přesvědčivá osobní prezentace**

Vzdělávací program je určen všem, kteří reprezentují sebe i svou organizaci na veřejnosti, chtějí zdokonalit své vystupování a být ještě úspěšnější.

#### **Zaměření programu:**

- zásady úspěšné sebeprezentace
- komunikace verbální a neverbální
- srozumitelná formulace myšlenek
- technika řeči a kultura mluveného projevu (hlasová technika, rétorika)
- veřejné vystoupení a vedení veřejné diskuse
- prezentace po telefonu
- kultura psaného projevu

### **3.6 Rétorika a kultivace mluveného projevu**

Vzdělávací program zaměřený na zdokonalení mluveného projevu, správnou sebeprezentaci a prezentaci firmy.

#### **Zaměření programu:**

- verbální a neverbální komunikace
- zásady mluveného projevu
- dech a hlas
- správná artikulace
- výslovnostní norma a nejčastější prohřešky
- kompozice veřejného projevu

### **3.7 Audit interní a externí komunikace**

#### **Cílem vzdělávacího programu je:**

- analyzovat interní a externí komunikaci ve firmě se zaměřením na bariéry efektivity
- navrhnout způsoby zvýšení efektivity interní komunikace i externí telemarketingové komunikace
- analyzovat potřeby vzdělávání a tréninku v této oblasti
- návrh systému monitorování efektivity telemarketingové komunikace
- návrh systému vzdělávání a tréninku v oblasti komunikace

## Klíčové oblasti:

### INTERNÍ KOMUNIKACE

1. Analýza formálních komunikačních kanálů
2. Zjištění způsobu komunikace a toku informací uvnitř firmy, jejich hodnocení
  - komunikační potřeby zaměstnanců a stupeň jejich uspokojení
  - porovnání formálních a neformálních komunikačních kanálů
3. Bariéry efektivní komunikace
4. Způsoby zvýšení efektivity komunikace

### EXTERNÍ TELEMARKETINGOVÁ KOMUNIKACE

1. Analýza telemarketingových pohovorů
  - fáze zahájení
  - fáze vlastního rozhovoru
  - fáze ukončení hovoru
2. Bariéry efektivní komunikace
  - syntaktické
  - sémantické
  - psychologické
3. Zajištění potřeb tréninku a vzdělávání
4. Návrh způsobu monitorování externí telemarketingové komunikace

## **3.8 NLP – neurolingvistické programování**

Cílem NLP je správné pochopení vlastní identity a tím i jasné určení firemní identity.

Vzdělávací program vedený interaktivní formou obsahuje seznámení se základní strukturou NLP. Jeho hlavním přínosem je přenos poznatků do konkrétních situací.

Předpokladem efektivního školení je možnost vyzkoušet si nové poznatky v praxi (např. formou rolových her, řešením modelových situací).

### **Tři roviny, na které se NLP zaměřuje:**

- organizační rovina
- práce se vztahy
- management osobnosti

NLP zasahuje všechny roviny utváření osobnosti, jejího působení na okolí a tím i budoucí úspěch.

### **Zaměření programu:**

- NLP a cíle
- NLP a vztahy
- Koučování s NLP



- Napomáhání změnám s NLP
- Vyjednávání s NLP

## 4. MARKETING

### 4.1 Jak vyniknout v konkurenčním prostředí

Manažeři musí mít formální i neformální autoritu vzhledem ke svým spolupracovníkům, zákazníkům i konkurentům. Musí správně prezentovat sebe i svou firmu.

#### **Zaměření programu:**

- podnikový management jako systém
- fáze rozhodovacího procesu a kvalita rozhodování
- řízení lidských zdrojů
  - výběr pracovníků
  - hodnocení pracovníků
  - vedení a týmová práce
  - podnikové vzdělávání
- komunikace, vyjednávání
- vedení porad
- time-management
- firemní kultura
- prezentace firmy
- tvořivostní techniky
  - brainstorming
  - brainwriting

### 4.2 Síť kontaktů a vztahů jako konkurenční výhoda

Vzdělávací program je určen nejen manažerům ze střední úrovně řízení, ale všem, jejichž pracovní výsledky závisí na jednání s lidmi.

Cílem vzdělávacího programu je porozumět principům vztahové inteligence a naučit se využívat ji pro dosažení úspěchu.

Účastníci se seznámí s podstatou a principy vztahové inteligence. Získají znalosti potřebné pro vytváření a upevňování vztahů s partnery, sítě kontaktů a vztahů.

#### **Zaměření programu:**

- význam vztahové inteligence
- principy vztahové inteligence
- vytváření a upevňování vztahů s partnery
- komunikace a pozitivní postoje

- budování sítě kontaktů a vztahů

### **4.3 Profesionální prodejce**

Vzdělávací program vedený interaktivní formou je určen začínajícím prodejcům, obchodním zástupcům a zprostředkovatelům.

#### **Zaměření programu:**

- vymezení profesionálních prodejních dovedností
- charakteristika úspěšného prodejce
- osobnostní diagnostika – odhalení silných a slabých stránek
- očekávání zákazníka
- jak získat zákaznickou důvěru
- motivace zákazníka
- klíčové činnosti při prodejním rozhovoru
- zdolávání námitek, správná argumentace
- jak plánovat čas a návaznost schůzek
- osobní image

### **4.4 Profesionální prodejní dovednosti**

Vzdělávací program je určen pro prodejce, obchodníky, pracovníky obchodních oddělení, vedoucí obchodních týmů, zejména pro ty, kteří chtějí uspět v konkurenci.

#### **Zaměření programu:**

- stanovení cílů
- jak si domluvit schůzku a vyvolat už v této fázi zákazníkův zájem
- profesionální vedení prodejního rozhovoru
- prodejní cyklus
- komunikace a komunikační bariéry
- správné kladení otázek
- jak překonat námítky
- správná argumentace
- řešení konfliktů, typy zákazníků
- jak si získat zákazníka k dlouhodobé spolupráci

## 4.5 Telemarketing

Telemarketing je v současnosti jedna z oblastí, která prodělává nebývalý rozmach.

### Zaměření programu:

- význam a využití telemarketingu
- verbální komunikace
- hlasová technika
- stavba telefonického hovoru
- jak zvládat telefonické hovory (stížnosti, reklamace, typy lidí)
- zvládání námitek, správná argumentace
- vybavení telemarketingového oddělení
- administrativa telemarketingového oddělení

## KONTAKTY

V případě dalších dotazů nás neváhejte kontaktovat:

**1) Konzultant, kouč**

Ing. Lukáš Hančík, MBA    GMS: +420 777 804 201    e-mail: lukas.hancik@alfaspace.cz

**2) Office management**

GMS: +420 720 020 500    e-mail: info@alfaspace.cz

**3) Brand Sales Manager, kouč**

Eduard Borufka, CPC    GMS: +420 702 155 534    e-mail: eduard.borufka@alfaspace.cz