



OPEN MIND TECHNOLOGIES®

РАЗВИТИЕ ОСОЗНАННОСТИ В БИЗНЕСЕ

**ПЕРЕДОВЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ В
МЕНЕДЖМЕНТЕ**

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ПЕРСОНАЛА**

**РАЗВИТИЕ КЛЮЧЕВЫХ КОМПЕТЕНЦИИ
УСПЕХА**

ВЫДАЮЩИЕСЯ РЕЗУЛЬТАТЫ

О нас	3
Наши услуги	4
Наши клиенты	5
Тренинговые программы	6

ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГОВ

УПРАВЛЕНИЕ И ЛИДЕРСТВО	
○ Личная эффективность руководителя	8
○ Лидерство в условиях изменений	9
○ Руководство в стиле коучинг	10
○ HR-менеджер. Инструменты успешной работы	11
○ Эффективный рекрутинг	12
КОММУНИКАЦИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	
○ Эффективные переговоры	14
○ Успешная презентация. Ораторское искусство	15
○ Команда. Единство цели	16
○ Внутренние коммуникации	17
○ Управление конфликтами	18
○ Эффективные телефонные коммуникации	19
○ Убеждение, аргументация, влияние	20
ПРОДАЖИ	
○ Мастерство продаж	22
○ Горячие точки продаж	23
○ Консультативные продажи	24
○ Продажи по телефону	25
○ Продажи в торговом зале	26
○ Нейропсихология продаж	27
ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ	
○ Управление стрессом	29
○ EQ. Развитие эмоциональной компетентности	30
○ Качество жизни	31
○ Самоорганизация	32
○ Принятие решений. Достижение поставленных целей	33
○ Самомотивация. Потенциал успешности	34
○ Тонус-менеджмент. Управление ресурсными состояниями	35
○ Вовлеченность. Потенциал успешности	36
СЕРВИС	
○ Школа гостеприимства	38
○ Клиент-ориентированность. Стандарты обслуживания	39
○ Гостеприимство. Личная эффективность	40
○ Гостеприимство. Клиент-ориентированность. Эмоциональная компетентность	41
○ ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ	42
ДРУГИЕ УСЛУГИ	
○ Центры Оценки и Центры Развития	43
○ Индивидуальный коучинг. Подбор персонала (рекрутинг). HR-консалтинг	44
○ Стратегическое планирование	45

О НАС

Мы помогаем нашим клиентам добиваться выдающихся результатов, интенсивно развивая ключевые компетенции успеха

Наши программы уникальным образом сочетают аналитические, личностные и межличностные навыки на базе простых и эффективных методов развития осознанности

Наши подходы универсальны по сути, и в то же время индивидуальны в применении

Качество нашей работы обеспечено высоким уровнем профессионализма тренеров и консультантов ОМТ[®], их богатым жизненным опытом, способностью немедленно откликаться на вызовы перемен

Наши клиенты - ведущие украинские и международные компании, а также динамичные, прогрессивные люди, которые не привыкли останавливаться на достигнутом

НАШИ УСЛУГИ



ПОДБОР ПЕРСОНАЛА



ТРЕНИНГИ



КОУЧИНГ



ЦЕНТРЫ ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ



**СТРАТЕГИЧЕСКОЕ
ПЛАНИРОВАНИЕ**

НАШИ КЛИЕНТЫ

ФИНАНСЫ, АУДИТ, КОНСАЛТИНГ, УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ

- A. B. C. Group
- Citia BTC
- Ernst & Young
- Foyal Securities
- Icon Private Equity
- SystemGroup
- Ukrainian Collection Group
- VAV Банк
- Догмат Украина
- Еврофинанс
- Инталев-Украина
- Интерпайп-Менеджмент
- Каштан. СК
- Корпорация UBG
- Мегабанк
- Надра Банк
- Приват Лизинг
- Райффайзен Банк Аваль
- Сведбанк
- СЕБ Банк
- Сократ. УК
- УкрСиббанк
- Универсальный Банк Развития и Партнерства
- УниКредитБанк
- Фаворит Капитал (IMB group)

ПРОМЫШЛЕННОСТЬ, ИНФРАСТРУКТУРА, АГРОБИЗНЕС

- AirLife
- Cargill
- Deceuninck
- Grundfos
- Hilti
- SU-GROUP
- TOW SCHALLER-KIEW
- UPG (Украинская Полиграфическая Группа)
- Азовсталь (ГК «Метинвест»)
- АМАКО
- Агробонус
- Арна-Трейд
- БИО
- Вило Украина
- ГП «Электротрякш»
- Донбасскабель
- Донбасская топливно-энергетическая компания
- Инсеко
- Киевгаз
- Кий Авиа
- Львовская изоляторная компания
- Метинвест Холдинг (ГК «Метинвест»)
- НПК Горные машины
- Рошен
- ЮТЭМ («Южтеплоэнергомонтж»)
- ТНК- ВР
- Тродат-Украина
- Укрбурвод
- Укрсировина

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТОВАРЫ И УСЛУГИ ИМПОРТ/ЭКСПОРТ, ТОРГОВЛЯ, ЭЛЕКТРОНИКА, БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

- AVON
- Cocktail-Shop
- Gorenje
- Imperial Tobacco Ukraine
- JTI (Japan Tobacco International)
- LG Electronics
- L'oreal
- МТI
- Oriflame
- Philip Morris Ukraine
- Philips
- Pocketbook
- Reckitt Benckiser
- Samsung Electronics
- Waggon-бутик
- Автогалс
- АТЛАС
- Автоленд-Дніпро
- Атолл Холдинг, ГК
- Белла-Трейд
- Билла-Украина
- Биол
- Битско
- BISTFOR
- Венбест, ГК Гранд Дистрибьюшн, УК
- Илта
- Интеркар Украина
- Интим-бутик
- Квиза Трейд (ТМ «Велика Кишеня»)
- Караван
- Кика-стиль
- МакДональдз Юкрейн Лтд
- М.Е.П
- Метро Кэш энд Керри
- Мироновский Хлебопродукт, ГК
- Новая Линия
- Одессавинпром (ТМ «Французский Бульвар»)
- Садовый центр «Далас»
- Сандора
- Скарбница, ЗО
- ТД Мегалогис (ТМ «Хортица»)
- Украинский ритейл (ГК «СКМ»)
- Урбан Моторс
- Форнетти-Украина

НЕПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

- American Jewish Joint Distribution Committee
- GTZ
- Transatlantic Partners Against AIDS
- Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине
- Проект РЕОП
- Фонд Виктора Пинчука

- ### ЛОГИСТИКА
- TNT Express
 - БТ-трейдинг
 - Генезис групп (ГК «Технокомфорт»)
 - Логистика\склад
 - Украинская Фруктовая Компания
 - Универсал-Спецтехника

НЕДВИЖИМОСТЬ/ДЕВЕЛОПМЕНТ

- SDS
- Жильонер

МЕДИА, РЕКЛАМА И МАРКЕТИНГ

- KP-Media
- Джамбо БТЛ
- МЦФЭР
- Пост Медиа

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ, ИТ-ТЕХНОЛОГИИ

- K-TRADE
- PrioCom
- Pro Capital
- Астелит (ТМ Life:))
- МТС

ФАРМАЦЕВТИКА

- Bayer
- Servier
- Boehringer Ingelheim
- Laboratoire Innotech International
- Ароматика
- Фармэксперт

МЕДИЦИНА И ЗДОРОВЬЕ

- luxoft
- ЛИСОД «Лікарня Сучасної Онкологічної Допомоги»
- Обериг
- Онкологический и кардиологический центр Max-Well
- Юрия-фарм

и другие уважаемые компании...

ТРЕНИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ

Тренинги ОМТ[®] - это интегральная система знаний и практических навыков, необходимых для развития ключевых компетенций успеха

Основные принципы:

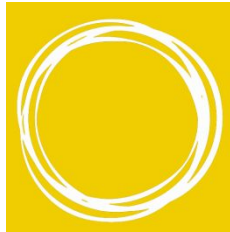
- **ЛЕГКОСТЬ** восприятия
- **СИНХРОННОСТЬ** с индивидуальными особенностями участников
- **РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ** в достижении поставленных целей

Основные направления тренинговых программ:



Тренинговые программы, приводимые ниже, являются базовыми.

Окончательная версия формируется на основании пожеланий и специфики деятельности клиента



УПРАВЛЕНИЕ И ЛИДЕРСТВО

ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ

ЦЕЛЬ

- Повысить личную эффективность в управлении персоналом
- Развить способность точно оценивать потенциал подчиненных
- Совершенствовать навыки делегирования полномочий
- Освоить методы развития потенциала сотрудников

УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

В ПРОГРАММЕ

Основы успешного руководства

- Современный руководитель. Стереотипы восприятия руководящей роли
- Ожидания подчиненных и требования руководителя. Проекция и реальность
- Цели и задачи руководителя в работе с подчиненными
- Методики самодиагностики. Определение индивидуальных целей обучения

Личность руководителя

- Вопросы сочетания должности и личных качеств
- Лидерский потенциал и навыки руководства
- «Злой» и «Добрый» руководитель
- Личная ответственность и правомочность в процессе постановки задач
- Синтез опыта и знаний

Психология управления

- Взаимоотношения с сотрудниками
- Типы психоэмоциональных отношений «руководитель - подчиненный»
- Подверженность манипуляции. Осознание «слабых мест». Штампы влияния
- Выход за пределы манипуляций. Эффективные пути взаимодействия
- Нематериальная мотивация

Инструменты управления

- Постановка задач. Уровни готовности подчиненных. Варианты взаимодействия
- Контроль исполнения и оценка результата. Умение спросить о выполненной работе
- Делегирование исполнения, полномочий, ответственности
- Эффективная обратная связь. Методики построения
- Критика
- Собrania, совещания, пятиминутки
- Увольнение
- Обучение на рабочем месте. Методика коучинга

Управление конфликтами

- Причины. Фазы. Последствия
- Стратегия и тактика руководителя в конфликтных ситуациях
- Методы и приемы конструктивного разрешения конфликтов

Руководитель на рабочем месте

- Распределение личного времени
- Управление временем сотрудников
- Методики совершенствования индивидуального стиля руководства

ЛИДЕРСТВО В УСЛОВИЯХ ИЗМЕНЕНИЙ

ЦЕЛЬ

Развитие качеств и отработка навыков, необходимых руководителю в период изменений

УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

В ПРОГРАММЕ

Психология изменений

- Реалии мира, в котором мы работаем. Изменения. Природа изменений
- Уровни напряжения. Положительный и отрицательный эффект
- Как научиться справляться с напряжением. Метод БОН

Руководитель. Принятие решений

- Роль руководителя в кризисной ситуации
- Реализация лидерского потенциала
- Развитие личной устойчивости и гибкости в сложных ситуациях
- Принятие решений. Важные решения. Повседневные решения
- Умение оптимально использовать непредвиденные ситуации

Команда

- Идеология «Единства и Сплоченности». Сплочение команды вокруг идеи
- Новые приоритеты в деловых коммуникациях. Поиск дополнительных возможностей
- Методики адаптации сотрудников к изменяющейся среде. Профилактика деморализации
- Создание и поддержание климата психологической безопасности

Инструменты управления

- Расстановка акцентов при организации 100% вовлеченности сотрудников в рабочий процесс.
- Планирование, контроль, отчетность
- Специфика проведения собраний
- Центры Оценки – инструмент оптимизации человеческих ресурсов
- Алгоритмы действий при приеме и увольнении ключевых сотрудников
- Принципы мотивации в условиях изменений. Алгоритм удержания ключевых сотрудников

«Скорая помощь» в стрессовых ситуациях

- Методика оказания первой психологической помощи себе. Теория и практика
- Развитие способности находить пути нейтрализующие стресс
- Техники быстрого восстановления

РУКОВОДСТВО В СТИЛЕ КОУЧИНГ

ЦЕЛЬ

- Расширить инструментарий управления
- Освоить навыки проведения коучинга
- Углубить знания в области психологии взаимодействия
- Повысить личную эффективность в обучении и развитии персонала

УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

В ПРОГРАММЕ

С чего начинается коучинг

- Руководитель и подчиненные. История взаимоотношений
- Мотивация руководителя
- Мотивация подчиненных

Умение задавать вопросы

- Первый навык коучинга
- Искусство задавать правильные вопросы
- Мотивация вопросов
- Логика вопросов
- Критерии эффективности вопросов

Умение слушать

- Навыки слушания
- Семь барьеров на пути к умению слушать
- Что делать с услышанным
- Слушать, чтобы действовать

Коучинг ответственности

- Правильная мотивация
- Как направить внимание сотрудника непосредственно на выполнение задания
- Директивный и не директивный коучинг

Препятствия и ловушки

- «Дружеские отношения»
- Избыточный контроль
- Саботаж, перекладывание ответственности
- Работа с конфликтами

Структура коуч-сессии

- Время и место
- Тема. Цели. Планы. Варианты выбора
- Генерирование понимания. Пробуждение осознанности
- Оценка результативности. Обратная связь

Коучинг как инструмент развития персонала

- Руководитель - коуч
- Правило личной ответственности
- Развитие подчиненных, воспитание новых лидеров

HR-МЕНЕДЖМЕНТ. ИНСТРУМЕНТЫ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ

ЦЕЛЬ

- Повысить личную эффективность в работе с персоналом
- Совершенствовать навыки применения инструментов HR-менеджмента
- Обучиться методам профилактики и разрешения конфликтов

УЧАСТНИКИ

Менеджеры по персоналу

В ПРОГРАММЕ

Роль и место HR-менеджера в Компании

- Основные элементы системы управления человеческими ресурсами
- Основные задачи и структура службы управления персоналом
- Состав затрат на персонал

Корпоративная культура

- Типы корпоративной культуры
- Корпоративный кодекс и стандарты
- Методы разработки и внедрения
- Поддержание и коррекция корпоративной культуры
- Внутренний PR управленческих решений

Система подбора, найма и адаптации персонала

- Оценка потребности в персонале
- Технология поиска и отбора кандидатов
- Основные цели адаптации новых сотрудников
- Этапы и программа адаптации

Система мотивации и стимулирования персонала

- Принципы построения
- Материальная мотивация: современный подход
- Система нематериальной мотивации персонала

Оценка персонала

- Цели и этапы
- Основные методы
- Использование результатов оценки

Развитие персонала Компании

- Ключевые этапы построения системы обучения
- Создание кадрового резерва

Профилактика и разрешение конфликтов

- Причины возникновения
- Виды производственных конфликтов и способы их разрешения
- Развитие личной устойчивости перед конфликтами
- Профилактика возникновения конфликтных ситуаций

ЭФФЕКТИВНЫЙ РЕКРУТИНГ

ЦЕЛЬ

- Освоить эффективные технологии подбора персонала
- Развить способность видеть и слышать истинную мотивацию кандидата
- Освоить методы саморегуляции и повышения психологической устойчивости

УЧАСТНИКИ

Руководители, менеджеры по подбору персонала, сотрудники рекрутинговых агентств

В ПРОГРАММЕ

Правильное начало

- Анализ потребностей. Определение предпочтений
- Общее описание вакансии. Составление заявки (кратко, четко, точно)

Поиск кандидатов

- Виды и технологии поисков: стандартные и нестандартные
- Анализ резюме. Технологии предварительного собеседования по телефону

Собеседование с кандидатом. Ведение переговоров

- Дедуктивный метод. Индуктивный метод. Метод опровержений гипотез
- Структурированное интервью. Правила экономии времени
- Метод осознанной интуиции

Методики проведения интервью

- Методика осознанного присутствия в проведении интервью
- Развитие навыка слышать за пределами слов
- Техника открытых и подробных вопросов

Методы тестирования кандидатов

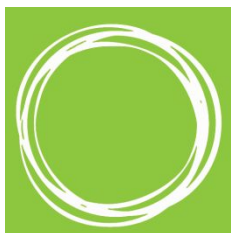
- Определение требуемых профессиональных качеств
- Определение жизненных предпочтений

Проблемы личного отношения к кандидату

- Личные предпочтения, настроение, симпатия, антипатия
- Влияние личного отношения и предубеждений
- Метод разотождествления

Психологическая гигиена труда

- Умение говорить «Да», умение говорить «Нет»
- Методы саморегуляции и развитие психологической устойчивости



КОММУНИКАЦИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

ЦЕЛЬ

Повысить личную эффективность в ведении переговоров

УЧАСТНИКИ

Руководители; сотрудники, в чьи компетенции входит ведение переговоров

В ПРОГРАММЕ

Основы теории переговоров

- Ключевые составляющие переговорного процесса
- Основные этапы переговоров
- Основные модели взаимодействия в переговорах
- Мотивы сторон. Влияние мотивации на переговорный процесс
- Психо-эмоциональные аспекты переговоров

Достижение договоренностей

- Критерии успешности
- Зоны ответственности сторон
- Принципы партнерства
- Нацеленность на результат

Ключевые навыки успешного переговорщика

- Коммуникации. Слушание и слышание. Донесение информации
- Аргументация. Убеждение. Влияние
- Навыки торга
- Эмоциональный баланс и стрессоустойчивость
- Интуиция и осознанное восприятие

Контроль критических зон

- Процесс подготовки
- Момент входа
- Давление и манипуляции
- Завершение переговоров
- Обеспечение выполнения договоренностей

УСПЕШНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ. ОРАТОРСКОЕ ИСКУССТВО

ЦЕЛЬ

- Овладеть техниками проведения эффективных презентаций
- Изучить и освоить методики точного структурирования и подбора материала
- Обучиться методам эффективного донесения информации
- Совершенствовать индивидуальные навыки работы с аудиторией
- Расширить диапазон самовыражения

УЧАСТНИКИ

Менеджеры и специалисты, использующие презентации в профессиональной деятельности

В ПРОГРАММЕ

Первые шаги

- Подготовительный этап. Для кого говорим. Что говорим
- Составляющие: формирование текста, донесение информации, работа с аудиторией
- Психологическая подготовка, методы работы с волнением

Подготовка материала

- Определение цели выступления
- Структура презентации
- Фактор времени

Выступление

- Вступительная часть:
 - привлечение внимания
 - установление контакта
 - вовлечение аудитории в работу
- Основная часть:
 - правила донесения информации
 - структура и логика выступления
 - правила использования слайдов
 - поддержание интереса аудитории
- Заключительная часть:
 - цели заключительной части
 - методы и приемы завершения выступления

Навыки самовыражения

- Методы и приемы развития самовыражения
- Инструменты эффективного донесения информации:
 - мимика, жесты
 - интонация, темп
 - паузы, акценты

Ответы на вопросы

- Методика определения мотивации вопросов
- Реплики чёрной риторики. Нейтрализация противостояния
- Импровизация
- Развитие индивидуального стиля работы с аудиторией

КОМАНДА. ЕДИНСТВО ЦЕЛИ

ЦЕЛЬ

Повысить эффективность командного взаимодействия для достижения поставленных целей

УЧАСТНИКИ

Сотрудники компании, проектные команды

В ПРОГРАММЕ

Партнерство профессионалов

- Личная ответственность
- Командная ответственность
- Принцип синергии в действии

Командный дух

- Понимание ценности командной работы
- Факторы сплочения команды
- Совместный поиск дополнительных возможностей
- Создание и поддержание климата психологической защищенности

Коммуникации в команде

- Развитие синхронности
- Умение взаимодействовать на одном уровне
- Развитие умения слушать и слышать
- Четкость и точность в передаче информации
- Как «сложное» во взаимоотношениях сделать интересным
- Правила эффективного общения

Установка на результат

- Продуктивная мотивация в команде
- Общность целей и задач
- Единство стратегии
- Личная цель - цель Команды

ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

ЦЕЛЬ

Овладеть методами эффективных внутренних коммуникаций

В ПРОГРАММЕ

Фундамент

- Составляющие переговорного процесса
- Варианты взаимодействия
- Позиции, интересы, мотивы сторон

Правильное начало

- Установление контакта
- Важные детали первых моментов
- Ошибки на старте. Сигналы верного и неверного движения

Процесс коммуникаций

- Привлечение внимания
- Методы вовлечения собеседника в процесс общения
- Умение вести диалог. Верная тональность
- Развитие умения не отходить от цели взаимодействия
- Умение задавать нужные вопросы
- Умение слушать и слышать
- Методы убеждения и аргументации
- Личное влияние
- Совместный поиск решения

Горячие точки

- Возражения, неопределенность, отговорки
- Конфликтные и стрессовые моменты
- Личностные реакции
- Контроль эмоций
- Устойчивость к негативным отзывам
- Выявление мотивации несогласия
- Умение отстоять свою точку зрения
- Методы восстановления эмоционального баланса

Конструктив

- Ориентир – на результат
- Умение договариваться
- Правильное завершение переговоров
- Реализация достигнутых договоренностей

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

ЦЕЛЬ

- Освоить эффективные способы предупреждения и разрешения конфликтов
- Изучить психологические особенности поведения различных типов людей в конфликтах
- Освободиться от собственных стереотипов поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях
- Развить личностную устойчивость к конфликтам
- Отработать навыки управления конфликтом в команде

УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники, деятельность которых связана с большим количеством коммуникаций

В ПРОГРАММЕ

Природа конфликта

- Разногласие, противоречия, противостояние. Алгоритм распознавания и выявления
- Виды конфликтогенов
- Выявление возможностей предупреждения конфликтов
- Признаки предконфликтного состояния. Природа конфликта. История конфликта
- Этапы конфликта: фаза зажигания – сам конфликт – завершение – последствия
- Виды конфликтов: односторонний, эмоциональный, противоречивость характеров, ситуационный, объективный. Производственный конфликт. Личностный конфликт

Изучение личностных проявлений в конфликтах

- Индивидуальный уровень конфликтности. Определение личной «демаркационной линии».
- Осознание личностного понятия «конфликт», «стресс»
- Определение стрессовых и конфликтных зон: личностные взаимоотношения, деловые отношения, отношение к происходящему, невозможность изменить ситуацию
- Выявление стереотипов поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях
- Тенденции поведения: противостояние, избегание, конформизм, неконформизм
- Самодиверсия как следствие конфликта. Рассмотрение механизма самодиверсии

Поведение в конфликтной ситуации

- Психологические защитные реакции: бравада, агрессивность, подавленность, депрессия
- Способы выхода из конфликтов
- Командные возможности выхода из конфликта. Приоритеты, позиции, интересы
- Неожиданности в процессе конфликта, возможности адекватного поведения
- Способность слышать «нет». Способность оставаться с фактом. Умение видеть перспективу взаимоотношений
- Умение своевременно прекратить конфликт. Алгоритм выхода из конфликтных ситуаций
- Умение трансформировать конфликт в возможность роста взаимоотношений

Профилактика конфликта

- Осознание механичности во взаимоотношениях. Процесс подавления и накопления напряжения. Привнесение внимание в моменты возникновения напряжения
- Обучение методу БОН, привнесение осознанности
- Осознание собственного отношения к происходящему. «Как наше отношение меняет взгляд на ситуацию». Развитие способности выходить из-под власти эмоций
- Развитие способности осознавать себя и видеть другого
- Конструктивные пути разрешения конфликтов

ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

ЦЕЛЬ

Повышение эффективности в телефонных переговорах с клиентами

ЗАДАЧИ

- Освоить на практике психологические аспекты клиентоориентированного обслуживания по телефону:
 - подготовки к телефонным переговорам
 - выявления потребностей клиента
 - владения ситуацией, ориентируясь на запрос клиента
 - умения выражать свои мысли четко – ясно – лаконично
 - умения чувствовать собеседника и сохранять такт в общении
- Отработать навыки конструктивного разрешения стрессовых и конфликтных ситуаций
- Овладеть навыками повышения лояльности клиентов

УЧАСТНИКИ

Специалисты call-центров

В ПРОГРАММЕ

Подготовка

- Успешный коммуникатор. Характеристики успешности. Личная мотивация успеха
- Пять этапов переговорного процесса. Телефонный этикет
- Психологическая подготовка. Настрой на интенсивную работу. Работа с волнением
- Методы и приемы совершенствования голосового аппарата
- Эффективное использование предварительного сценария

Продуктивное общение

- Инструменты создания атмосферы доверия по телефону
- Методы вовлечения и выявления потребностей
- Личные барьеры в общении. Техники развития самовыражения
- Технологии вопросов/ответов
- Техника предотвращения проблемных ситуаций
- Техники аргументации. Техника PREP. Техника дополнительной информации
- Методы работы с трудными клиентами. Профилактика «ненужных ситуаций»

Стресс- и конфликт-менеджмент в телефонных переговорах (возражения, конфликты, жалобы, недопонимание)

- Независимость от эмоционального состояния собеседника. Контроль эмоций. Устойчивость к позитивным и негативным отзывам
- Умение ясно излагать свои мысли при любых обстоятельствах. Методика работы с волнением
- Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения
- Отличие сомнений от возражений. Работа с сомнениями клиента, обучение отвечать без внутреннего раздражения или страха
- Раздражение и критика со стороны клиента. Психология возникновения конфликтной ситуации
- С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения
- Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях
- Развитие стрессоустойчивости

Клиентоориентированное обслуживание

- Как «не упустить» клиента
- Как выстраивать позитивные взаимоотношения с различными типами клиентов

УБЕЖДЕНИЕ, АРГУМЕНТАЦИЯ, ВЛИЯНИЕ

ЦЕЛЬ

- Совершенствовать навыки аргументации и убеждения
- Овладеть техниками построения активного диалога
- Обучиться удерживать инициативу в процессе беседы
- Развить навыки оказания влияния на собеседника

УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

В ПРОГРАММЕ

Умение слушать и слышать ситуацию

- Составляющие и условия ведения диалога
- Иллюзия ясности мысли
- Субъективное восприятие. Интерпретация слов собеседника
- Ошибки на старте
- Адекватная оценка ситуации

Нейтрализация ловушек «я» в общении

- Искажение смысла слов собеседника в результате проекций и ожиданий
- Эмоциональный фактор в общении
- Влияние личного отношения к собеседнику на процесс переговоров

Манипуляции в общении

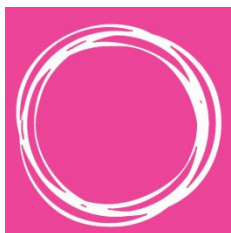
- Обобщения и подмена понятий. Техники выявления подмен
- Развитие видения психологических уловок. Своевременная нейтрализация
- Распознавание отговорок. Инициирование принятия решения
- Психологическое давление, позиционное давление
- Выход из зоны манипуляции

Убеждение, аргументация, влияние

- Основные правила аргументации
- Энергия убеждения
- Императивные высказывания
- Умение задавать вопросы и направлять беседу
- Методика сотрудничества с собеседником
- Эмоциональная составляющая как возможность влияния

Конструктивное завершение диалога

- Подведение итогов
- Прозрачность взаимной договоренности



ПРОДАЖИ

МАСТЕРСТВО ПРОДАЖ

ЦЕЛЬ

- Освоить эффективные техники продаж
- Повысить личную результативность в процессе продаж
- Совершенствовать индивидуальный стиль продажи

УЧАСТНИКИ

Руководители отделов продаж, менеджеры по продажам, торговые представители

В ПРОГРАММЕ

Успешный продавец

- Внешняя и внутренняя подготовка. Настрой на интенсивную работу
- Правильная мотивация продаж
- Характеристики успешного продавца

Подготовительный этап

- ХПВ (характеристика / преимущества / выгоды)
- Предварительный анализ потребностей
- Сигналы верного и неверного движения. Методики различения

Первый контакт

- Важность первого впечатления
- Техники установления контакта
- Создание атмосферы доверия
- Методы работы с волнением

Анализ потребностей

- Определение мотивов покупки и потребностей покупателя
- Техника активного слушания
- Умение задавать нужные вопросы
- Универсальный блок вопросов

Аргументация

- Освоение техник презентации товара/услуги
- Методика «дополнительной информации»
- Метод «быстрых ответов»
- Метод «позитивного влияния»
- Психологические аспекты взаимодействия

Работа с возражениями

- Трудные клиенты
- Методы работы с возражениями
- Профилактика возникновения возражений

Покупка

- Сигналы покупки
- Разговор о цене
- Приемы завершения продажи
- Эмоциональные дивиденды

ГОРЯЧИЕ ТОЧКИ ПРОДАЖ

ЦЕЛЬ

- Отработать сложные моменты продаж
- Повысить личную результативность в работе с клиентами
- Освоить методы формирования лояльности покупателей

УЧАСТНИКИ

Руководители отделов продаж, менеджеры по продажам, торговые представители

В ПРОГРАММЕ

Синтез опыта

- Осознание собственного опыта продаж: «плюсы» и «минусы»
- Развитие бойцовских качеств
- Внутренняя мотивация успешных продаж

Трудные клиенты

- Ситуации несогласия и противостояния
- Причины уловок и отговорок
- Умение распознавать мотивации несогласия
- Способы взаимодействия с различными типами клиентов

Работа с возражениями

- Схема работы с возражениями
- Поиск причин. Точка опоры возражения
- Работа с мотивом
- Методы трансформации возражений

«Острые углы»

- Разрешение конфликтов
- Работа с претензиями
- Работа с дебиторами

«Холодные продажи»

- Виды холодных продаж
- Отсутствие интереса у клиента
- Нестандартные ходы в переговорах
- Техники, располагающие к диалогу и сотрудничеству

Покупка

- Переговоры о цене
- Сигналы покупки
- Приемы завершения сделки

Формирование лояльности клиента

- Качество сервиса. Уровень ожидания клиентов
- Клиентоориентированность
- Три шага к обслуживанию «Экстра-класса»

КОНСУЛЬТАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ

ЦЕЛЬ

- Освоить эффективные технологии консультативных продаж
- Обучиться чувствовать клиента и вести диалог «на его языке»
- Научиться трансформировать возражения в конструктивное взаимодействие
- Повысить качество долгосрочных отношений с клиентами

УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники отделов продаж, ответственные за привлечение новых клиентов и развитие долгосрочных взаимоотношений с клиентами компании

В ПРОГРАММЕ

Законы установления долгосрочных отношений

Личная ответственность

- Понимание своей миссии и сути переговорного процесса
- Предварительная подготовка
- Умение чувствовать клиента. Методика Осознанной Интуиции
- Факторы, мешающие видеть то, что есть в действительности
- Обучение видеть и слышать, не интерпретируя
- Обучение правильно мыслить и говорить по существу

Внимание к клиенту

- Способы проявления внимания. Психологическая граница
- Техники правильного установления контакта
- Методы сближения. Допустимые пределы
- Профилактика возникновения возражений
- Взгляд клиента на продавца. Что ценят клиенты
- Ожидания клиента. Зона интересов и приоритеты
- Типы клиентов. Варианты взаимодействия

Консультативные продажи

- Этапы построения взаимоотношений
- Правила презентации товара/услуги.
- Умение заинтересовать и ответить на ожидания
- Умение вести диалог «на языке клиента»
- Отличие вопросов и сомнений клиента от возражений. Работа с сомнениями
- Явные возражения и отказы. Причины возникновения. Как сохранить взаимоотношения
- Анализ встречи. Ошибки и достижения. Правильные выводы
- Планирование и подготовка к новым встречам
- Шаги формирования лояльности
- Взаимоотношения «клиент-продавец». Сотрудничество профессионалов

ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ

ЦЕЛЬ

Обучиться техникам успешных телефонных продаж

УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники отделов продаж, менеджеры по работе с клиентами

В ПРОГРАММЕ

Залог эффективности

- Успешный коммуникатор. Компетенции. Личная мотивация
- Психологическая подготовка. Настрой на интенсивную работу
- Осознание личных барьеров в общении. Приемы работы с волнением
- Техники развития самовыражения
- Методы и приемы совершенствования голосового аппарата

Подготовка

- Телефонный этикет
- Этапы телефонных переговоров
- Отработка подготовительного этапа: знать, уметь, делать
- Составление предварительного сценария

Первичный контакт

- Инструменты создания атмосферы доверия
- Методики преодоления «секретарского барьера»
- Выход на ЛПР (Лицо, Принимающее Решения)
- Методы вовлечения собеседника в процесс общения

Процесс продажи

- Методика выявления потребностей клиента
- Техники правильных вопросов. Техника «Да» - ответов
- Универсальный блок вопросов
- Правила презентации товара по телефону
- Техника дополнительной информации
- Аргументация в общении с клиентом

Работа с возражениями

- Возражения «нужные и ненужные», «настоящие и ненастоящие»
- Методы работы с трудными клиентами
- Предупреждение «острых углов»
- Психологическая устойчивость к возражениям
- Адекватность в нестандартных ситуациях

Платформа для дальнейшего сотрудничества

- Клиенториентированное обслуживание
- Как не упустить клиента. Формирование лояльности
- Предложение о взаимовыгодном сотрудничестве
- Правильное сопровождение клиента

ПРОДАЖИ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ

ЦЕЛЬ

- Освоить эффективные методы установления контакта с клиентом
- Научиться эффективно презентовать товар в соответствии с потребностями покупателя
- Обучиться ведению диалога, который приводит к принятию решения о покупке
- Повысить личную результативность в процессе продаж

УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники отделов продаж, менеджеры по работе с клиентами, продавцы-консультанты

В ПРОГРАММЕ

Подготовка и самомотивация

- Внутренняя мотивация продавца, которая приводит к успешным продажам
- Психологическая подготовка
- Знание товара (ХПВ)

Личностные качества продавца

- Лояльность к интересам покупателя
- Умение строить диалог. Эмпатия
- Правила для развития необходимых личностных качеств

Покупатели

- Развитие умения распознавать психологические типы людей
- Мотивы покупок. Влияние мотива на принятие решения о покупке
- Особенности установления контакта в зависимости от типа клиента

Взаимодействие продавца и покупателя

- Как правильно встретить покупателя
- Установление контакта. Своевременная инициатива в общении с покупателем. Создание атмосферы доверия. Методы расположения клиента к диалогу и сотрудничеству
- Контакт с клиентами, которые «просто смотрят»
- Правила обслуживания нескольких клиентов одновременно

Выявление потребностей и презентация

- Построение диалога, который раскрывает желания и потребности клиента
- Грамотное предложение. Презентация товара
- Умение заинтересовать покупателя в приобретении товара. Создание атмосферы покупки

Работа с возражениями и критикой

- Психологические аспекты возникновения возражений и критики
- Методы работы с возражениями
- Как превратить возражение в покупку

Покупка

- Сигналы покупки
- Алгоритм действий продавца, приводящий к положительному решению клиента
- Завершение взаимодействия. Позитивное впечатление покупателя. Предложение о дальнейшем сотрудничестве

НЕЙРОПСИХОЛОГИЯ ПРОДАЖ

ЦЕЛЬ

- Развить навыки оказания влияния на собеседника
- Освоить эффективные методы антикризисных продаж
- Овладеть техниками повышения личной интенсивности в продажах

В ПРОГРАММЕ

Нейропсихология продаж

- Как использовать открытия нейропсихологии в повышении продаж – три важнейших инструмента
- Что не учитывает большинство продавцов
- Тонкости восприятия
- Как повлиять на принятие решения о покупке

Инструмент №1. Четкое попадание в потребность

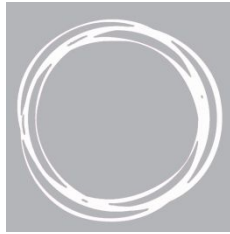
- Личные и профессиональные ценности клиента
- Принятие решений на уровне нейропсихологии
- Различение поведенческих сигналов, исходящих от покупателя
- Эффективные методы настройки на собеседника

Инструмент №2. Антикризисное ведение клиента

- Что изменить в стратегии продаж в периоды глобальных изменений
- Сегментирование клиентов
- Увеличение вариативности взаимодействия: 4 вектора
- Способность корректировать эмоциональное состояние покупателя
- Эффективные методы настройки на собеседника

Инструмент №3. Продавай, не продавая

- Технологии поддержания личной продуктивности на эффективном уровне
- Энергия убеждения
- Продажа «на одном дыхании»



ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ

ЦЕЛЬ

- Научиться управлять стрессом, сохраняя высокую работоспособность
- Освоить методы саморегуляции и быстрого восстановления сил в процессе интенсивной работы
- Научиться конструктивно разрешать стрессовые и конфликтные ситуации и проводить профилактику их возникновения

УЧАСТНИКИ

Сотрудники, работающие в условиях повышенных психологических нагрузок

В ПРОГРАММЕ

Прессинг

- Реалии мира, в котором мы работаем. Прессинг. Природа прессинга.
- Уровни напряжения. Положительный и отрицательный эффект
- Прессинг в организации
- Как научиться справляться с напряжением в повседневной жизни
- Метод БОН

Стресс

- Природа стресса. Стресс позитивный и негативный
- Источники стресса: общие и индивидуальные
- Динамика стресса. Что происходит в нашем организме. Цикличность изменений
- Симптомы стресса: физиологические, эмоциональные, ментальные
- Причины стресса: обусловленность, требования, предубеждения, страхи, проблема выбора. Источники стресса на работе
- Спусковой механизм
- Формы поведения в стрессовых ситуациях: конфликт, избегание или «принимаем вызов»
- Методики распознавания стресса

Мысли, реакции, привычки

- Мысли и реальность. Обучение видеть факты и взаимодействовать с фактами
- Алгоритм движения «в связке с реальностью». Польза и вред фантазий и проекций
- Реакции на изменения. Механичность в реагировании: желаемый и реальный результат
- Сжатые сроки, важные решения, большой уровень ответственности, внедрение изменений. Формы реагирования. Обучение действовать и мыслить осознанно
- Стресс в общении. Значимые для нас личности. Люди, с которыми мы не хотим общаться. Что делать и как себя вести
- Внимание к своим привычкам

Образ жизни – достижение результатов

- Три составляющие управления стрессом
- Профилактика возникновения стресса
- Здоровье эмоциональное и физическое. Пути достижения
- Методики оказания первой психологической помощи самому себе в стрессовых ситуациях. Теория и практика
- Способность в стрессовых ситуациях находить пути, нейтрализующие стресс
- Техники быстрого восстановления
- Расширение собственных границ

EQ. РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

ЦЕЛЬ

Повышение личной эффективности путем развития эмоциональной компетентности

В ПРОГРАММЕ

Распознавание эмоций

- Разновидности эмоций
- Переживание эмоций
- Практические методы распознавания своих эмоциональных состояний
- Методы восприятия и распознавания эмоций собеседника
- Метод осознанной интуиции

Эмоциональная компетентность в общении

- Умение слышать за пределами слов
- Развитие способности достоверно воспринимать информацию
- Способы эффективного донесения информации
- Умение создавать благоприятный эмоциональный фон
- Методы убеждения и аргументации, ориентированные на собеседника

Трансформация негативных эмоций

- Причины возникновения напряжения
- Умение «остановиться» в эмоциональной ситуации
- Способность не зависеть от эмоционального состояния собеседника
- Обучение видеть факты и взаимодействовать с фактами
- Способность конструктивно разрешать ситуации

Своевременность в моменты изменений

- Реакции на непредвиденные ситуации
- Развитие личной устойчивости и гибкости в моменты изменений
- Умение распознать открывающиеся возможности
- Умение использовать неожиданные ситуации
- Методы развития интуиции

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

ЦЕЛЬ

- Определить пути реализации своего жизненного потенциала
- Обучиться обращать свои «слабые» стороны в «сильные»
- Освободиться от ограничений в достижении целей
- Приобрести навыки обращения со своими мыслями, чувствами, эмоциями
- Научиться строить плодотворные взаимоотношения

В ПРОГРАММЕ

Самооценка

- Какими мы видим себя и какими нас видят окружающие
- Собирательный образ «Я». Формирование отношения к себе
- Взгляд на себя. Самонаблюдение в процессе общения
- Освоение методик самопознания

Стремление к совершенству

- Как формируется недовольство собой
- Идея о себе. Стремление к совершенству
- Работа с позитивным и негативным отношением к себе

Требования

- Представления о других. Наши ожидания
- Что стоит за нашими требованиями. Выражение требований. Результат
- Реакция на предъявление требований к нам
- Своевременное распознавание проекций

Зависимость

- Психологическая зависимость
- Мнение, оценка, одобрение, признание окружающих
- Пути выхода из зависимости

Конфликты

- Причины и виды конфликтов
- Избегание конфликтов
- Обучение приемам позитивного разрешения конфликтов

Плодотворное взаимодействие

- Барьеры и границы
- Законы эффективного общения
- Ключи к пониманию друг друга
- Сотрудничество, взаимопонимание, единство

Самореализация

- Желание реализовать себя. Требования и условия
- Ограничения, которые препятствуют воплощению задуманного
- Способность действовать
- Реализация жизненного потенциала
- Пути достижения желаний и целей

САМООРГАНИЗАЦИЯ

ЦЕЛЬ

- Повысить личную эффективность в рабочем процессе
- Научиться оперативно решать поставленные задачи в ограниченные сроки
- Освоить методики самоконтроля в работе
- Повысить результативность взаимодействия с коллегами, партнерами, клиентами

УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней; специалисты

В ПРОГРАММЕ

Фундамент успешной самоорганизации

- Компания, ее правила и требования к сотрудникам
- Понимание и осознание важности выполнения рабочих процедур
- Развитие продуктивной само мотивации
- Профилактика возникновения психологических трудностей в работе

Эффективная организация рабочего времени

- Планирование. Реализация планов в условиях ограниченных временных ресурсов
- Что необходимо, если нужно сделать несколько дел одновременно
- Развитие умения выделять главное и правильно расставлять приоритеты

Правила работы с настроением

- Влияние личного отношения и предубеждений на рабочий процесс
- Фактор настроения во взаимодействии с руководством, коллегами, клиентами
- Как быть активно задействованным в рабочем процессе в независимости от настроения
- Определение уровня личной интенсивности

Секреты качества работы

- Понятие «качественно выполненная работа»
- Единство в понимании критериев качества
- Ориентир на результат. Алгоритмы результативности
- Самоконтроль, как инструмент повышения качества

Оптимизация деятельности и повышение эффективности

- Что такое «сложно». Как из «сложно» сделать «интересно»
- Методы работы с собственными сомнениями и неуверенностью
- Исследование своего рабочего ритма План саморазвития

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ. ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ЦЕЛЬ

- Изучить психологические аспекты принятия решений
- Обучиться расставлять приоритеты в достижении целей
- Владеть умением действовать своевременно

УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

В ПРОГРАММЕ

Психология принятия решений

- Мотивы принятия решений
- Влияние мотива на результат
- Логика, последовательность, обоснованность
- Роль интуиции в принятии решений

Практика принятия повседневных решений

- Умение расставлять приоритеты
- Внеочередные решения
- Накопление нерешенных вопросов и проблем
- Своевременные и несвоевременные решения
- Синхронизация решений и действий

Важные решения

- Ответственность и проблема выбора
- Факторы, блокирующие решения и действия
- Причины ошибок
- Поиск правильного решения
- Путь к единству в принятии решений

Непредвиденные ситуации

- Объективность в анализе ситуации
- Компоненты адекватного восприятия происходящего
- Средство от нерешительности
- Управление случайностями

Свежий взгляд

- Предубеждения и стереотипы
- Фиксация позитивного и негативного опыта
- Синтез прошлого опыта и приобретение нового
- Умение видеть новое в привычном

Правила результативности

- Соотношение затраченных сил и результата
- Развитие умения действовать своевременно
- Эффект затопления
- Гибкость и адекватность в принятии решений

САМОМОТИВАЦИЯ. ПОТЕНЦИАЛ УСПЕШНОСТИ

ЦЕЛЬ

Повышение личной эффективности в профессиональной деятельности

УЧАСТНИКИ

Руководители всех уровней

В ПРОГРАММЕ

Осознание своего места в компании. Ценность выбора

- Позитивная экспертиза собственного потенциала
- Правильный подход к выполняемой работе
- Вовлеченность в рабочий процесс
- Учиться, чтобы достигать
- Вектор профессионального роста

Самомотивация

- Мотивация и самомотивация
- Интерес и выгода
- Здоровые амбиции
- Обусловленность и представления о карьерном росте
- Внутреннее и внешнее соответствие занимаемой должности

Поиск новых возможностей

- Субъективное отношение к работе
- Индивидуальный настрой на работу
- Секреты результативности
- Универсальный метод трансформации сложных ситуаций в перспективные
- Развитие восприимчивости и способности перенимать опыт
- Развитие умения обучаться в каждом дне

ТОНУС-МЕНЕДЖМЕНТ. УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСНЫМИ СОСТОЯНИЯМИ

ЦЕЛЬ

- Провести аудит личных подходов к управлению ресурсными состояниями
- Сформировать навыки управления энергией
- Освоить методы быстрого самовосстановления
- Повысить личную и командную результативность

В ПРОГРАММЕ

Энергия как управляемый ресурс

- Что такое ресурс. Виды ресурсов
- Источники энергии: физические, эмоциональные, когнитивные
- “Пожиратели” энергии
- Закон сохранения энергии

Способы восстановления энергии на физическом уровне

- Существующие способы поддержания физического тонуса
- Методы задействования неиспользуемых резервов
- Формирование энергосберегающих навыков

Эмоциональные состояния - фактор создания и сохранения энергии

- Позитивное и негативное влияние эмоциональных состояний на уровень тонуса
- Методы самонастройки для повышения тонуса
- Алгоритм трансформации негатива в позитив

Когнитивный подход к сохранению энергии

- Внимание как инструмент повышения личной продуктивности
- Катализаторы повышения жизненного тонуса
- Выход за пределы ограничений и расширение возможностей

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ. ПОТЕНЦИАЛ УСПЕШНОСТИ

ЦИФРЫ И ФАКТЫ:

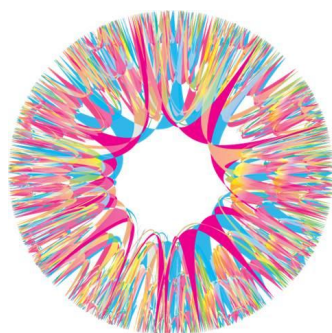
- По данным Gallup, ежегодные потери от отсутствия вовлеченности сотрудников американских компаний составляют от \$272 до 340 млрд. Самые серьезные потери происходят за счет снижения производительности труда и качества обслуживания клиентов.
- Организации с высоким уровнем вовлеченности демонстрируют лучшие результаты на фондовой бирже, а возврат на инвестиции (ROI) у них на 22% выше среднерыночного показателя. И, наоборот, у компаний со слабо вовлеченными сотрудниками ROI на 28% ниже среднего уровня.
- Число "вовлеченных" сотрудников в успешных компаниях в среднем колеблется около цифры 60%. В компаниях-лидерах рынка — около 90%. Компании, где уровень вовлеченности персонала составляет менее 25%, никогда не достигнут своих бизнес-целей.
- Исследование компании Compsych показало, что, в среднем, 38% сотрудников не могут абстрагироваться от своих текущих проблем и сконцентрироваться на работе.

ЧТО МЫ ПРЕДЛАГАЕМ:

- Оценить уровень вовлеченности персонала
- Улучшить внимательность, и концентрацию персонала на рабочих вопросах
- Повысить уровень взаимопонимания, взаимоподдержки и сплоченности в коллективе
- Уменьшить испытываемый на рабочем месте стресс и развить умение справляться с повышенными нагрузками без эмоциональной обремененности
- Стабилизировать эмоциональную атмосферу в коллективе и улучшить навыки разрешения конфликтных ситуаций
- Освоить методы быстрого самовосстановления
- Повысить личную и командную результативность

ЦЕЛЬ

Повысить вовлеченность персонала в работу компании и улучшить ее финансовые результаты



СЕРВИС

ШКОЛА ГОСТЕПРИИМСТВА

ЦЕЛЬ

- Повысить личную эффективность в работе с клиентами
- Обучиться создавать атмосферу гостеприимства

УЧАСТНИКИ

Передовая линия персонала по работе с клиентами

В ПРОГРАММЕ

ПЕРВЫЙ БЛОК. «ЭФФЕКТИВНЫЙ РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС»

Диагностика

- Выявление личных проблемных зон в работе
- Определение необходимых компетенций

Самоорганизация

- Правильное начало рабочего дня
- Организация рабочего времени

Уверенность в себе

- Причины неуверенности. Пошаговое преодоление
- Секреты уверенности в себе

Взаимоотношения в коллективе

- Умение находить общий язык
- Законы эффективного общения и взаимодействия

ВТОРОЙ БЛОК. «СОЗДАНИЕ АТМОСФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Клиенториентированный подход

- Значимость клиента
- 10 заповедей профессионала

Взаимодействие с клиентом

- Способность устанавливать контакт. Умение слушать и слышать собеседника
- Методы развития чувствительности и восприимчивости
- Что необходимо для конструктивного диалога
- Возражения. Схема работы с возражениями
- Нейтрализация сопротивления. Методы убеждения
- Инструменты обаяния

Как управлять конфликтами

- Природа конфликта. Пред-конфликтное состояние
- Уровень конфликтности. Личная «демаркационная линия»
- Профилактика и пути разрешения конфликтов

Профессионалы гостеприимства

- Телефонный этикет – первый шаг навстречу
- Внешний вид персонала – составляющая имиджа компании
- Правила создания необходимой атмосферы
- Ценность командного взаимодействия

КЛИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ЦЕЛИ

- Повысить лояльность потребителя за счет хорошего сервиса
- Научиться создавать «атмосферу покупки»
- Проработать эффективные техники продаж
- Отработать стандарты обслуживания
- Освоить навыки работы с клиентом в нестандартных ситуациях

В ПРОГРАММЕ

Залог эффективности работы с клиентом

- Правила эффективности на обучении и на рабочем месте
- Клиент сегодня – чему клиент отдает предпочтение
- Тест на уверенность в себе, инструменты успешной работы
- Личная ответственность при работе с клиентом
- Универсальный ключ при работе с клиентом

Содержание сервиса, клиентоориентированности

- Ценности компании
- Ожидания клиента от сервиса
- Последствия плохого сервиса
- Клиентоориентированность
- Что должен получить Каждый клиент

Покупатели

- Развитие умения распознавать психологические типы людей
- Мотивы покупок. Влияние мотива на принятие решения о покупке
- Особенности установления контакта в зависимости от типа клиента

Стандарт. Общение с клиентом

- Как правильно встретить покупателя
- Установление контакта. Своевременная инициатива в общении с покупателем.
- Создание атмосферы доверия
- Контакт с клиентами, которые «просто смотрят»
- Правила обслуживания нескольких клиентов одновременно

Выявление потребностей и презентация

- Построение диалога, который раскрывает желания и потребности клиента
- Грамотное предложение. Презентация товара
- Умение заинтересовать покупателя в приобретении товара.
- Создание атмосферы покупки

Работа с возражениями и критикой

- Психологические аспекты возникновения возражений и критики
- Методы работы с возражениями
- Как превратить возражение в покупку
- Конфликтные ситуации. Методы разрешения
- Профилактика возникновения возражений

Покупка

- Сигналы покупки
- Алгоритм действий «продавца», приводящий к положительному решению клиента
- Завершение взаимодействия. Позитивное впечатление

ГОСТЕПРИИМСТВО. ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Краткое описание программы

Тренинг разработан для сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентом и лично влияют на впечатление клиента и размер чека.

Цели программы

- Формирование навыков сознания: атмосферы гостеприимства, клиент-ориентированного обслуживания, увеличения чека.
- Научиться: взаимодействовать с разными типами клиентов, решать спорные вопросы, ориентироваться на результат.
- Повысить уровень сервиса.

В ПРОГРАММЕ

Основы сервиса. Клиент-ориентированность

- Внутренний настрой. Ответственность сотрудников
- Личностная подготовка в работе с клиентами
- Внешняя готовность. Дресс-код
- Основные принципы клиент-ориентированности
- Что ценят клиенты во взаимоотношениях

Эмоциональная компетентность

- Типы клиентов
- Методы работы с трудными клиентами
- Профилактика стрессовых ситуаций в работе. Контроль эмоций
- Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения
- Раздражение и критика со стороны гостя
- С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения
- Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях

Гостеприимство, увеличение чека

- Что важно для клиента. Последствия плохого сервиса
- Управление впечатлением. Формула успеха
- Доброжелательность и приветствие
- Умение создавать благоприятный эмоциональный фон
- Ориентация на результат
- Расширение заказа. Рекомендация вовремя
- Расчёт. Прощание с гостем (уместные фразы, комплементы и жесты)
- Три шага к обслуживанию «экстра-класса»

ГОСТЕПРИИМСТВО. КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

В ПРОГРАММЕ Основы гостеприимства

- Личная ответственность
- Психологическая подготовка
- Настрой на интенсивную работу
- Характеристики гостеприимного человека

Шаги к гостеприимству

- Этапы создания атмосферы гостеприимства
- Подготовка. Знания – умения - ответственность
- Встреча гостей. Первое впечатление. Атмосфера доверия
- Основные ошибки. Последствия

Встреча гостей

- Работа с волнением, адекватный отклик
- Внешний вид, открытая поза, улыбка
- Контакт глазами, приветствие
- Дружелюбие, приветливость
- Достойное произношение, выразительная дикция
- Вокальная компетентность

Комфорт посетителя (ожидания клиента)

- Умение вовлечено слушать и видеть
- Соблюдение зоны комфорта
- Язык тела, выражение лица
- Искусство предлагать (не указывать)
- Подача информации четким и ясным голосом
- Слова-паразиты, формальные фразы, жесты, мимика

Эмоциональная компетентность

- Умение понимать свои и чужие эмоции
- Умение понимать происхождение своих и чужих эмоций
- Независимость от эмоционального состояния гостя. Контроль эмоций
- Устойчивость к позитивным и негативным отзывам
- Умение ясно излагать свои мысли при любых обстоятельствах
- Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения
- Раздражение и критика со стороны гостя
- С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения
- Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях

Общение с гостем и приём заказа

- Внутренняя и внешняя готовность к приему заказа
- Отзывчивость, помощь в выборе блюд

ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ

КОРПОРАТИВНЫЙ ФОРМАТ – программы обучения формируются на основании пожеланий и специализации деятельности Компании

ОТКРЫТЫЙ ФОРМАТ – подразумевается участие сотрудников различных компаний. Обучение проводится по базовым программам

Количество участников	Продолжительность
9-12-15	16 часов
	8 часов (сокращенная программа)
5-8	12 часов
3-4	8 часов

В стоимость тренингов входит:

- предварительное собеседование с каждым участником
- обучение
- методические материалы
- индивидуальные Карты Профессионального Роста (составляются тренером для каждого участника в процессе тренинга)
- питание и кофе-паузы для мероприятий, которые проводятся на территории Тренингового центра ОМТ

ПОСТТРЕНИНГОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ:

Оценка результатов обучения, индивидуальное консультирование, коучинг, семинары

СЕМИНАРЫ:

Количество участников: до 30 чел

КОУЧИНГ:

Индивидуальный коучинг

Групповой коучинг: 2 - 5 человек

ЦЕНТРЫ ОЦЕНКИ / ЦЕНТРЫ РАЗВИТИЯ*

* Центр Оценки и Развития - метод оценки, используемый для определения сильных и слабых сторон сотрудников с целью выявления потребностей в развитии. В отличие от Ассесмент-центра (Assessment center), где принимается решение о приеме или продвижении сотрудника, целью Центра Оценки и Развития является повышение эффективности процесса развития сотрудников

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ ЦЕНТРА ОЦЕНКИ И ЦЕНТРА РАЗВИТИЯ

- Аттестация персонала
- Оценка исходных компетенции
- Выявление личностного и профессионального потенциала сотрудников
- Раскрытие индивидуальной мотивации, ожиданий и целей деятельности
- Определение направлений развития и потребности в обучении
- Повышение эффективности процесса развития персонала
- Формирование кадрового резерва
- Формирование эффективной команды

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ

- Структурированное интервью
- Тестирование
- Анкетирование
- Презентация
- Ролевые игры
- Наблюдение за работой
- Деловые кейсы
- Обсуждение ситуации

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ

1. Интервью с руководством по согласованию компетенций для оценки
2. Изучение функциональных обязанностей участников оценки
3. Интервью с участниками оценки (1 час с каждым)
4. Подготовка заданий для проведения Assessment Center
5. Проведение Assessment Center
6. Анализ результатов оценки и предоставление отчета руководству

СРОКИ

Для группы из 10 участников срок проведения 10 рабочих дней.

ДРУГИЕ УСЛУГИ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ КОУЧИНГ

Коучинг программы ОМТ® предназначены для тех, кто желает развить необходимые навыки, индивидуально взаимодействуя с опытным тренером

Цели, сроки и оптимальный формат работы определяются изначально
Все тренинговые программы ОМТ® могут применяться в индивидуальном формате. Также возможно формирование персональных коучинг программ в соответствии с потребностями и пожеланиями клиента

Для оперативного решения конкретных задач практикуется проведение интенсивных однодневных блиц-коучингов

ПОДБОР ПЕРСОНАЛА (рекрутинг)

Мы оперативно решаем задачи по подбору персонала любого уровня

Многолетний опыт работы в сфере профессионального развития позволяет нам осуществлять отбор кандидатов качественно и эффективно

Для достижения максимального результата мы используем собственные методики оценки квалификации и соответствия вакансии

HR-КОНСАЛТИНГ

В своей работе наши консультанты уникальным образом сочетают практический опыт управления и глубокое понимание человеческого фактора

Ключевые сферы компетенции:

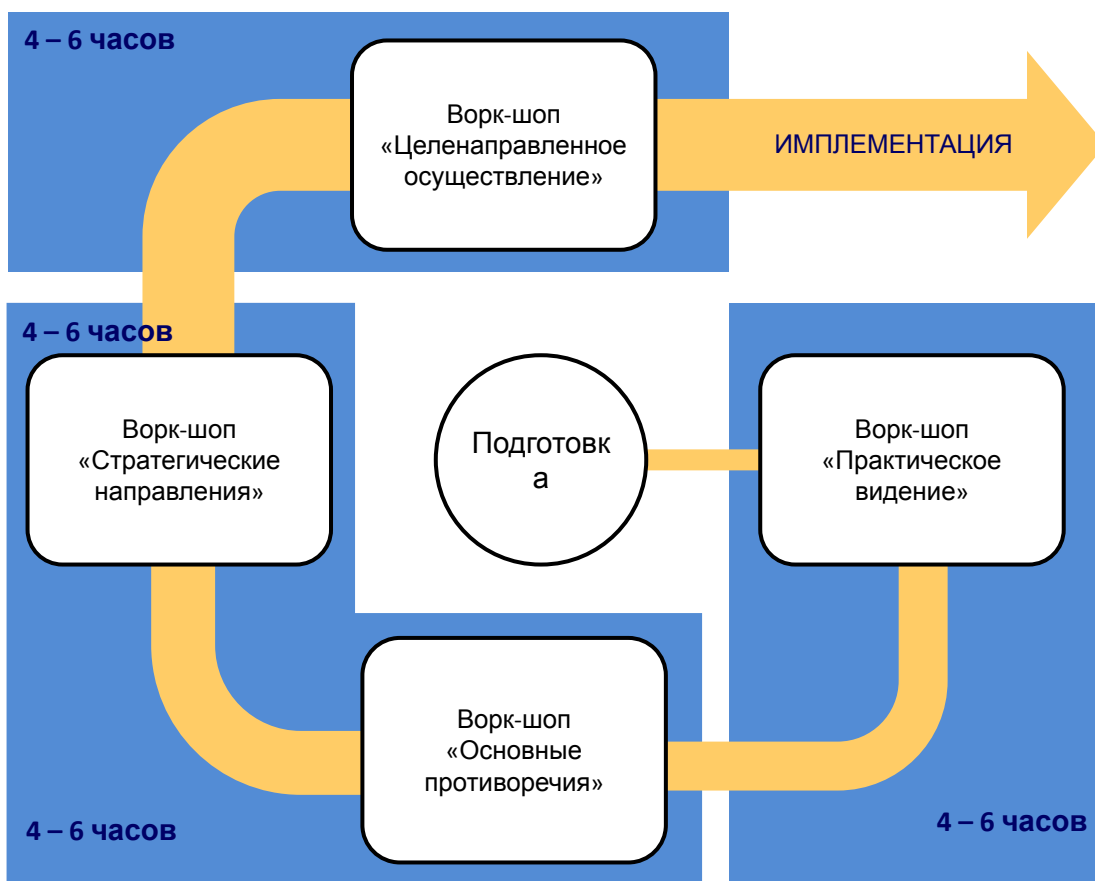
Диагностика, реструктуризация, построение служб работы с персоналом
Создание систем подбора, оценки и обучения персонала



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Методология ToP (Technology of Participation)

КАРТА СТРАТЕГИЧЕСКОЙ СЕССИИ



ПЛАН

Этап	Действия, цель	Участники
Подготовка	Формулирование ключевого вопроса на стратегическую сессию	Собственники Компании
	Анализ тенденций: собрать и проанализировать необходимые данные	Рабочая группа
	Согласование дизайна и дат проведения сессии	Собственники Компании
Практическое видение будущего Компании	Вопрос этапа: «Что мы хотим видеть через 3 года в результате наших действий?»	
	Презентовать результаты анализа собранной информации	Рабочая группа
	Выработать единое видение на 3 года	Рабочая группа
Основные противоречия, мешающие достижению видения	Вопрос этапа: «Что препятствует нам двигаться к нашему видению?»	
	Определить и достичь согласия в формулировании основных противоречий, которые будут мешать двигаться к видению	Рабочая группа
Стратегические направления развития Компании	Вопросы этапа: 1. Какие инновационные значительные действия необходимо предпринять для устранения противоречий и продвижения к нашему видению? 2. Какие практические действия справятся с нашими противоречиями и продвинул нас к нашему видению?	
	Определить и достичь согласия в формулировании стратегических направлений развития Компании на ближайшие 3 года, рабочая группа	Рабочая группа
Целенаправленная реализация	Вопросы этапа: 1. Что будет нашими конкретными, измеримыми достижениями за первый год? 2. Какие ключевые действия после первого года приблизят нас к реализации видения? 3. Какие шаги по осуществлению достижений на первый квартал?	
	• Определить достижения за первый год	Группы по направлениям
	• Создать поквартальный календарь достижений на первый год и закрепить ответственных	Группы по направлениям
	• Создать последовательность из основных вех на второй-третий год	Группы по направлениям
	• Создать план первого квартала	Группы по направлениям
Презентация, сверка планов	Вопрос этапа: Какие наши приоритетные действия на первый квартал?	
	• Презентовать, сверить и обсудить планы, рабочая группа	Рабочая группа
	• Определить приоритетные действия на первый квартал, рабочая групп	Рабочая группа